



Autora:
Elizabeth Rosa Peralta Quispe

VENTAJAS Y DESAFÍOS DEL ARBITRAJE DE CONSUMO: UNA MIRADA COMPARADA ENTRE PERÚ Y ESPAÑA

VENTAJAS Y DESAFÍOS DEL ARBITRAJE DE CONSUMO: UNA MIRADA COMPARADA ENTRE PERÚ Y ESPAÑA

Advantages and Challenges of Consumer Arbitration: A Comparative View between Peru and Spain

Elizabeth Rosa Peralta Quispe¹

SUMARIO:

- I. Introducción.
- II. Análisis de la eficiencia del sistema arbitral de consumo conforme está previsto actualmente.
- III. Estudio de los Principales retos que se enfrentan en Perú y España.
- IV. Conclusiones.

Resumen

El presente artículo tiene por finalidad realizar un análisis sobre la regulación actual del arbitraje de consumo en España y Perú a partir del estudio práctico de vivencias en ambos países. En la investigación se realiza una comparativa y se evalúan las ventajas y desventajas que poseen ambos países.

Palabras clave

Arbitraje/ Arbitraje de Consumo/ Derecho de Consumo/ Perú/ España.

Abstract

The purpose of this paper is to make an analysis of the current regulation of consumer arbitration in Spain and Peru based on the practical study of experiences in both countries. Also in the research, a comparison is made and the advantages and disadvantages that both countries have are evaluated.

Key words

Arbitration/ Consumer Arbitration/ Consumer Law/ Peru/ Spain.

¹ Abogada por la Facultad de Derecho de la Universidad San Martín de Porres. Máster en Arbitraje, Mediación y Resolución de Conflictos Privados por la Universidad de Valencia, España. Con especialización en Derecho Administrativo, Arbitraje y Contrataciones con el Estado. Integrante de las Nóminas Arbitrales Nacionales: CARC PUCP, Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, CEAR-CAL, CIAR-USMP, RESOLUTIO SNCL. Directora Académica del Centro de Estudios en Contrataciones del Estado e Infraestructura Pública – CECEIP de la USMP. Autora de artículos académicos y de opinión jurídica. Ponente en congresos nacionales e internacionales en materia de arbitraje, contratación pública y resolución de conflictos. Especialista en Compliance Penal certificada por AENOR. Abogada Asociada Senior en TYTL Abogados. Correo de contacto: eperalta@tytl.com.pe

I. INTRODUCCIÓN

Existen, a consideración particular, dos elementos que dan origen a la necesidad de asistencia (protección) a los consumidores: el desequilibrio de información y la capacidad de negociación.

Estos elementos han sido reconocidos abiertamente en el mundo. En la actualidad tanto en Perú, como en España, así como casi en la totalidad de países, existe resguardo a los derechos de los consumidores; sin embargo, este no siempre fue el caso.

Es a raíz de la revolución industrial que, con la evolución que trajo consigo la misma, empezaron a surgir grietas más notorias entre proveedores y consumidores tanto por la nueva complejidad de bienes y servicios, como por la cantidad de nuevos negocios que iniciaron.

Con el pasar de los años esta grieta no se ha cerrado; sin embargo, se ha ido difuminando a través de la creación de regulación que busca empoderar y proteger a los consumidores. Esto ha sido adoptado a nivel mundial, con variaciones naturales, en cada país.

Tradicionalmente, la vía judicial era aquella a la cual las personas recurrían ante cualquier tipo de contingencia, inclusive los casos en los que sentían desprotección frente al incumplimiento de proveedores; sin embargo, la misma ha quedado relegada debido, entre otros aspectos, a la sobrecarga procesal y a la falta de una atención idónea.

Así pues, tenemos, a la fecha, procedimientos a los que los consumidores, y las Entidades correspondientes en cada país (Perú y España) pueden acudir a fin de que sancionen la conducta de aquellos proveedores que no se ajustan a un mínimo de respeto hacia sus derechos. En efecto, actualmente frente a la ocurrencia de un problema consumidor-proveedor lo que se puede hacer es:

- A. Presentar una reclamación ante el mismo proveedor para que, de forma directa se solucione el percance ocurrido.
- B. Ante la negativa o insatisfacción de la solución se activan tres medidas:
 - B.1. Denuncia ante la Administración (en el caso peruano estaría representado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, mientras que en el caso español tendríamos las Oficinas Municipales de Información al Consumidor – OMIC's)
 - B.2. Arbitraje de consumo (en Perú actualmente se cuenta únicamente con la Junta Arbitral de Consumo Piloto administrado por el INDECOPI, mientras que en España se cuenta con las Juntas Arbitrales de Consumo).
 - B.3. Finalmente, y si bien ha dejado de tener protagonismo, también permanece la Vía Judicial.

En el presente caso, nos avocaremos al mecanismo mencionado en el literal B.2; al arbitraje de consumo. El arbitraje, como se sabe, es un método heterocompositivo de solución de controversias. Recordemos que, en la década de los ochenta a nivel mundial, se tuvo un colapso en la administración de la justicia ordinaria por la excesiva carga procesal y la imposibilidad de una atención eficiente a los conflictos de las

personas, así nacen los métodos alternativos de solución de conflictos y, dentro de estos: el arbitraje.

Como toda herramienta legal pese a que la misma tiene cuantiosas bondades para la administración de justicia célere, mantiene también diversos retos o problemáticas, en particular, relativas a la concurrencia de los ciudadanos y proveedores al sistema.

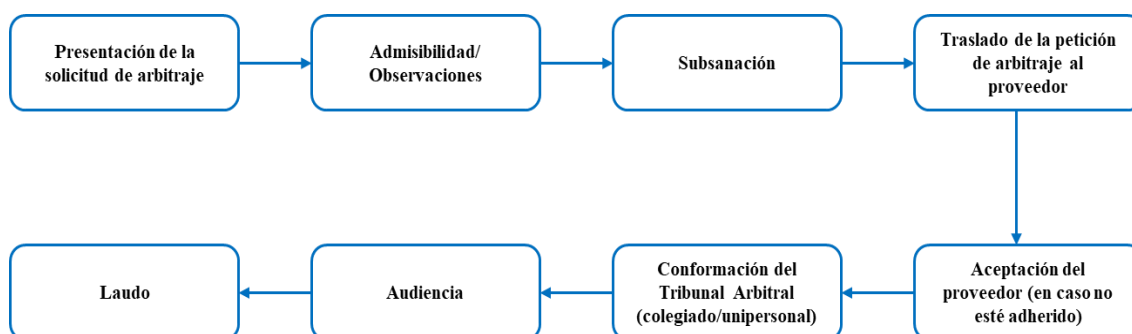
El objetivo del presente artículo es realizar un análisis crítico sobre el arbitraje de consumo en Perú y España identificando sus ventajas y desventajas en base a la experiencia práctica de ambos países. Si bien este mecanismo resulta ser, en buena cuenta y con diferencia significativa, mejor frente a las demás herramientas; lo cierto es que no deja de ser imperfecto y aún requiere una corrección o mejora.

II. ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO CONFORME ESTÁ PREVISTO ACTUALMENTE.

2.1 Notas preliminares

Con el objetivo de analizar la eficiencia de los sistemas de arbitraje de consumo tanto de España como de Perú resulta necesario avocarnos al estudio de la regulación correspondiente en cada país.

Debemos tener presente que, en ambos países existen coincidencias, así como diferencias pero, en buena cuenta, el procedimiento arbitral de consumo tendrá siempre la siguiente estructura básica:



Ahora bien, en el estudio de ambos países, abordaremos los siguientes aspectos:

- Composición y regulación de las Juntas Arbitrales de Consumo,
- Costo y dificultad de acceso,
- Sometimiento por parte de los proveedores,
- Árbitros: capacidad, designación y número,
- Forma de resolución del conflicto,
- Etapas procesales del procedimiento arbitral de consumo,
- Reconvencción,
- Arbitraje colectivo y
- Mediación en el arbitraje de consumo.

Estos aspectos serán abordados con la finalidad de poder comprender el funcionamiento de cada sistema y sus particularidades y así evaluar las ventajas y desventajas que existen, así como la eficiencia de los mismos.

2.2 Regulación en España

El Real Decreto 231/2008², de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (en adelante, la LA), en su artículo 1 apartado 2 define al sistema de arbitraje de consumo conforme a lo siguiente:

Artículo 1. Objeto.

(..)

2. 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 o contractualmente reconocidos al consumidor.

Como se aprecia, el sistema concibe al arbitraje de consumo como uno de tipo institucional (es decir que es administrado por una institución arbitral), que permite la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores fuera de un proceso judicial, siendo vinculante la decisión a la que se arribe.

En la misma línea, el Prof. Luis Felipe Castresana define al sistema arbitral de consumo como “un sistema sin formalidades especiales, tiene por finalidad atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, los conflictos que surgen entre consumidores o usuarios y empresas o profesionales en relación con los derechos legal o contractualmente reconocidos a los primeros (quedando a salvo aquellos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos que existan indicios racionales de delito, etc.)”³.

Conforme a lo previsto en el artículo 4 de la Ley de Arbitraje de Consumo Española, el Sistema Arbitral de Consumo se organiza a través de las Juntas Arbitrales de Consumo, la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y los órganos arbitrales.

El artículo 5 apartado 1 de la LA se describe a las Juntas Arbitrales de Consumo como “órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo y prestan servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros”.

Podemos encontrar la Junta Arbitral Nacional, Autonómicas (como la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana), Provinciales y Municipales.

La sumisión o sometimiento a este sistema es voluntario, debiendo constar por escrito (es decir por cualquier medio que permita acreditar la voluntad y dejar constancia de ello). Más adelante se desarrollará las formas en las cuales los proveedores pueden someterse a un arbitraje de consumo.

2.3 Regulación en Perú

La regulación en Perú tiene sus orígenes en el año 1991 con la publicación del Decreto Legislativo N° 716 a través del cual se intentó implementar un sistema arbitral de consumo. Sin embargo, el sistema no llegó a prosperar, hasta el año 2010 con la

² España. Real Decreto 231/2008, 25 de febrero, regula el Sistema Arbitral de Consumo. BOE-A-2008-3527, n° 48, p.11072 – 11086.

³ Luis Felipe Castresana, et al., Manual de Arbitraje (Tirant Lo Blanch, 2017), 47.

publicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴ en cuyo artículo 137 se estableció lo siguiente:

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

Posterior a ello es que en el año 2011 se publicó el Decreto Supremo N° 046-2011-PCM⁵, a través del cual se aprobó el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo el cual fue modificado por el Decreto Supremo N° 049-2016-PCM⁶, por el cual se precisaron los alcances del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo.

Además, el sistema se ha visto complementado con la publicación de Directivas que tienen el objetivo de orientar y regular aquellos aspectos adicionales del sistema: a) Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI⁷, que regula el Procedimiento para la Nominación de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo, b) Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI⁸, que norma el Procedimiento de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo; y, c) Directiva que establece las reglas sobre Competencia Territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo⁹ que se constituyan en el marco del Sistema de Arbitraje de Consumo.

Finalmente, en el año 2019 se publicó el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM¹⁰ que aprobó un nuevo texto reglamentario del sistema de arbitraje de consumo, dejando de lado el aprobado en el año 2016 (en adelante, Reglamento de Arbitraje de Consumo Peruano).

2.4 Similitudes y Diferencias Identificadas

2.4.1 Composición y Regulación de las Juntas Arbitrales de Consumo

- En el caso de Perú, el Reglamento de Arbitraje de Consumo Peruano define a la Junta Arbitral de consumo de la siguiente manera: "Es el órgano administrativo, no jurisdiccional, constituido al interior de una entidad pública, cuya finalidad consiste en organizar y promover el Sistema de Arbitraje de Consumo entre los agentes del mercado y los consumidores de su localidad. Asimismo, es la sede

⁴ Perú. Ley N° 29571, 01 de setiembre de 2010, Código de protección y defensa del consumidor.

⁵ Perú. Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, 23 de mayo, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo.

⁶ Perú. Decreto Supremo N° 049-2016-PCM, 22 de julio, Precisan alcances del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo aprobado por Decreto Supremo N° 046-2011-PCM.

⁷ Perú. Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI, 30 de enero de 2015, Aprueban Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI "Directiva que aprueba el procedimiento para la nominación de árbitro para el Sistema de Arbitraje de Consumo.

⁸ Perú. Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI, 30 de enero de 2015, Aprueban Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI "Directiva que aprueba el procedimiento de adhesión de proveedores y creación del registro de proveedores adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo.

⁹ Perú. Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 136-2015-INDECOPI/COD, 10 de agosto de 2015, Aprueban publicación de proyecto de Directiva que establece reglas sobre la competencia territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo que se constituyan en el marco del Sistema de Arbitraje de Consumo, en el portal electrónico del Indecopi.

¹⁰ Perú. Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, 28 de mayo, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo.

institucional de los Tribunales Arbitrales adscritos a ella a efectos del desarrollo de los procesos arbitrales".

Estas Juntas son constituidas por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (INDECOPI) en coordinación con los gobiernos regionales y locales y, con las entidades o personas jurídicas de derecho público del lugar donde se pretenda constituir las. A la fecha solo existe 01 Junta Arbitral de Consumo instaurada en Perú; es la Junta Arbitral de Consumo Piloto y opera en el INDECOPI. Esta junta brinda atención a nivel nacional.

La Junta Arbitral está compuesta por un Presidente y un Secretario Técnico.

El INDECOPI es quien asume las funciones de promoción del sistema de arbitraje de consumo y aquellas que son realizadas por las Juntas Arbitrales de Consumo en España.

- El artículo 4 de la LA establece que el Sistema Arbitral de Consumo se organiza a través de las Juntas Arbitrales de Consumo, la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y los órganos arbitrales.

Las Juntas Arbitrales de Consumo son los órganos administrativos de gestión del arbitraje de consumo y son: La Junta Arbitral Nacional, Juntas Arbitrales Territoriales.

Dentro de las principales funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo se tiene el fomento al arbitraje de consumo, la resolución de ofertas públicas de adhesión; conceder y retirar el distintivo de adhesión al sistema; comunicar al registro público de empresas adheridas al sistema arbitral de consumo; dar publicidad de las empresas adheridas al sistema; elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados; asegurar la mediación previa; impulsar y gestionar los procedimientos de arbitraje de consumo; llevar un registro de procedimientos y laudos arbitrales; cualquier actividad relacionada con el apoyo y soporte a los órganos arbitrales para la resolución de los conflictos que se sometan a la Junta Arbitral de Consumo.

2.4.2. Costo y dificultad de acceso

Tanto en España como en Perú el acceso al sistema arbitral de consumo, es decir, el solicitar el inicio de un procedimiento arbitral de consumo para un ciudadano es gratuito y, como veremos más adelante, es sencillo por cuanto para el ingreso de una solicitud solo se requiere llenar un formulario.

2.4.7 Sometimiento por parte de los proveedores

Tanto en Perú como en España se cuentan con dos formas para que los proveedores se sometan al sistema: la figura de la adhesión (que puede ser, a su vez, limitada o ilimitada) y el sometimiento puntual a cada caso en concreto.

3.4.7 Árbitros: capacidad, designación y número

- En el caso de Perú, el artículo 17 del Reglamento de Arbitraje de Consumo Peruano establece como requisitos para desempeñarse como árbitro los siguientes: "Los árbitros deben contar con título profesional, conocimientos en las normas de protección al consumidor y arbitraje, y al menos cinco (5) años de experiencia profesional".

Si bien existe este extracto, la norma no especifica que deban ser abogados, pero haciendo una lectura e interpretación integral, se aprecia que sí se exige contar con la licenciatura en derecho además de la formación antes descrita.

El Reglamento de Arbitraje de Consumo establece que la regla general es que los procedimientos sean resueltos por un Árbitro Único, estableciéndose que serían tribunales arbitrales colegiados, de manera excepcional, cuando el producto o servicio reclamado supere las 3 UIT (Unidades Impositivas Tributarias), es decir: S/ 15,450.00 (Quince Mil Cuatrocientos Cincuenta con 00/100 Soles).

En caso de Árbitro Único, se invita a que sean las partes quienes realicen la designación de manera conjunta y solo en caso de no acuerdo es que lo designa el secretario técnico de la Junta Arbitral de Consumo

- En el caso de España se tiene que los Árbitros conforman los Órganos Arbitrales (es decir, los Tribunales Arbitrales) pudiendo ser Unipersonales o Colegiados.

La designación de los árbitros en cada caso corresponde al Presidente de la Junta Arbitral de Consumo.

En los casos en los que deba resolverse conforme a derecho, los Árbitros deben ser licenciados en derecho, no teniendo esta exigencia si la litis se resuelve en base a equidad.

4.4.7 Forma de resolución del conflicto

- En el caso de Perú, el arbitraje de consumo se resuelve conforme a derecho, salvo que las partes pacten expresamente que el Tribunal puede resolver en equidad o consciencia.
- En España el arbitraje de consumo se decide en equidad, como regla general, salvo que las partes acuerden de forma expresa que la litis sea resuelta conforme a derecho.

En caso el proveedor se hubiese adherido al sistema en derecho, se le informa esto al consumidor para que acepte, y en caso de no estar de acuerdo, se tratará la solicitud como si fuera dirigida a una empresa no adherida (artículo 33 de la LA).

5.4.7 Etapas procesales del procedimiento arbitral de consumo

Las etapas procesales en ambos países operan de manera similar conforme al gráfico insertado en el apartado 2.1, la variación recae en los siguientes aspectos:

En el caso de Perú tenemos lo siguiente:

- Una vez presentada la petición de arbitraje, si el proveedor no se encuentra adherido se le otorga 05 días hábiles para que brinde su conformidad de sometimiento.
- En caso una petición de arbitraje presente alguna observación, se le otorgan 05 días hábiles al consumidor para subsanarla.
- Las partes solo pueden presentar escritos adicionales hasta 03 días hábiles antes de llevarse a cabo la audiencia única o hasta la comunicación en la que se establece que el expediente se encuentra expedito para ser laudado.

- Se permite la suspensión del proceso arbitral de forma excepcional (por complejidad debidamente justificada o por una necesidad de actuación probatoria).
- El plazo máximo para la emisión del laudo arbitral es de 45 días hábiles desde admitida la petición arbitral, excepcionalmente se puede ampliar el plazo por complejidad por un tiempo de 45 días hábiles.
- Las partes pueden presentar pedidos contra el laudo arbitral conforme al arbitraje ordinario (interpretación, exclusión, integración y rectificación). Esto lo deben presentar dentro de los 15 días hábiles de notificados con el laudo arbitral y el Tribunal Arbitral debe pronunciarse dentro de los 10 días hábiles de recibido los pedidos.

En el caso de España tenemos lo siguiente:

- Para la subsanación de observaciones a la petición arbitral en España se conceden 15 días naturales.
- Frente a la no admisión de solicitud de arbitraje se puede recurrir dentro de los 15 días hábiles, y esto es resuelto en 03 meses (poniendo fin a la vía administrativa).
- Si no hay observaciones, la petición se admite en un plazo de 21 días desde la recepción de la solicitud de arbitraje
- Si se admite una petición arbitral, se invita a las partes a una mediación y se traslada la petición al proveedor reclamado para que, en 15 días presente su respuesta.
- Se entiende como inicio del procedimiento la fecha en la que el reclamado acepta el arbitraje.
- Admitida la solicitud de arbitraje, se designa al árbitro o árbitros que conocerán la controversia.
- Se permite la presentación de una ampliación de demanda y reconvencción.
- El laudo se emite en un plazo de 90 días naturales desde que se acuerde el inicio del procedimiento.

2.4.7 Reconvencción

Una de las principales diferencias entre Perú y España podría ser la reconvencción; por un lado, Perú no permite que los proveedores planteen reconvencción mientras que, en España el artículo 41 apartado 1 de la LA establece como uno de sus principios, el siguiente: "1. El procedimiento arbitral de consumo se ajustará a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad".

Como se aprecia, se consagra como principio el derecho a la contradicción lo que permite que un reclamado pueda plantear una reconvencción.

2.4.8 Arbitraje colectivo

En Perú no se tiene estipulada la figura de arbitraje colectivo. En España, sí y está diseñado para resolverse en un único procedimiento arbitral, los conflictos que, en base a un mismo presupuesto fáctico pudiesen lesionar intereses colectivos.

En este caso existe un llamamiento de los afectados y el plazo para laudo se da a los 02 meses de ocurrido el llamamiento.

2.4.9 Mediación en el arbitraje de consumo

- En Perú el equivalente a la mediación es la conciliación. En el caso peruano si bien la normativa no desarrolla de manera amplia esta etapa, en el artículo 38

apartado 2 del Reglamento de Arbitraje de Consumo Peruano se establece que en la audiencia única que se convoque, el Árbitro Único debe propiciar la conciliación siendo que, en la práctica los Árbitros, efectivamente, buscan que las partes lleguen a un acuerdo que, de forma directa, ponga fin a sus diferencias.

- El artículo 38 de la LA regula la mediación en el arbitraje, estableciéndose que se aplica, de forma supletoria, la legislación sobre este mecanismo. Se precisa que el secretario debe establecer la fecha de inicio y fin de la mediación.

A modo de resumen de los aspectos antes desarrollados, se presenta el siguiente cuadro:

Aspectos	Perú	España
Composición y Regulación de las Juntas Arbitrales de Consumo.	Organizan y promueven el sistema. Solo se cuenta con una Junta Arbitral de Consumo Piloto.	De igual forma, organizan y promueven el sistema. Se cuenta con Juntas Arbitrales a nivel nacional y territoriales.
Costo y dificultad de acceso.	El sistema es de acceso gratuito y sencillo para los ciudadanos.	Ocurre lo mismo que en Perú.
Sometimiento por parte de los proveedores.	Se cuenta con la figura de adhesión y sometimiento puntual.	Ocurre lo mismo que en Perú.
Árbitros: capacidad, designación y número.	Los árbitros son, por regla general, abogados. El Reglamento establece la cuantía para que las controversias sean resueltas por Árbitro Único u Órgano Colegiado.	Los árbitros solo deben ser abogados si la litis se resuelve en base a derecho. La normativa no establece específicamente cuándo corresponderá que un proceso sea resuelto por un Órgano colegiado.
Forma de resolución del conflicto.	El arbitraje, por regla general, se resuelve en base a derecho.	Por regla general el arbitraje se resuelve en equidad.
Etapas procesales del procedimiento	Los plazos resultan ser más cortos en la atención del procedimiento.	Los plazos de tramitación son mayores.
Reconvención	No se permite la reconvención.	Se permite la reconvención.
Arbitraje colectivo	No se prevé esta figura.	Sí la consagra y la define.
Mediación en el arbitraje de consumo	No está definida de manera extensa en la norma, pero sí se aplica en la práctica.	Sí se encuentra consagrada la mediación dentro de la estructura normativa.

III. ESTUDIO DE LOS PRINCIPALES RETOS QUE SE ENFRENTAN EN PERÚ Y ESPAÑA

3.1 Ventajas y Desventajas del arbitraje de consumo

Para efectos del análisis de las ventajas y desventajas de la regulación actual del arbitraje de consumo en ambos países se debe tener claro cuál es la finalidad del

arbitraje de consumo; al respecto comparto la opinión de la Prof^a Iboleón¹¹ quien señala que las finalidades del arbitraje de consumo serían las siguientes:

Facilitar el intercambio de productos y servicios en el mercado promoviendo el respeto y el ejercicio de los derechos y deberes de los consumidores y de los proveedores.

Generar un mercado nacional en el que se desenvuelvan consumidores bien informados que actúen con diligencia y proveedores que ofrezcan una mayor variedad de productos y servicios, dentro del marco de la leal y honesta competencia.

Fomentar la autorregulación en el mercado.

Garantizar el acceso a la justicia para los consumidores y promover la transparencia para las empresas en las relaciones de consumo impulsando la resolución de disputas

Generar beneficios para los consumidores, fomentando y fortaleciendo la protección de los derechos de los mismos.

Generar beneficios para las empresas y comerciantes: garantiza la calidad del bien y/o de los servicios que presta.

Teniendo presente estas finalidades, la regulación existente y la experiencia práctica que ha tenido la autora del presente artículo., hemos podido condensar las siguientes como principales ventajas y desventajas del sistema arbitral de consumo comunes en ambos países:

Ventajas	Desventajas
Celeridad	Falta de sometimiento por parte de los proveedores ¹²
Sencillez	Falta de conocimiento por parte de los consumidores
Gratuidad	

A continuación, se describen y analizan las mismas.

3.2 Ventajas

a) Celeridad

Cuando hablamos de celeridad, en el caso de Perú, debemos señalar que los plazos establecidos para la tramitación del procedimiento de arbitraje de consumo son bastantes breves en comparación con los plazos legales y reales establecidos, por ejemplo, en el procedimiento administrativo sancionador.

Así, podemos apreciar que desde la admisión de la solicitud arbitraje hasta la emisión del laudo arbitral transcurre un lapso de cuarenta y cinco (45) días hábiles, como máximo, el cual, de forma excepcional, puede ser ampliado por un periodo igual siempre que la complejidad del caso o la necesidad de actuar medios probatorios adicionales lo justifique (apartado 38.4 del artículo 38 del Reglamento de Arbitraje de Consumo Peruano).

¹¹ Belén Iboleón Salmerón, El proceso arbitral: una perspectiva procesal del arbitraje de consumo (España: Editorial Dykinson, 2012), 22.

¹² Se hace presente que, si bien se consigna como desventaja, en el caso de España puntualmente es matizada como una oportunidad de mejora habida cuenta de que existe un mayor nivel de adhesión al sistema por parte de los comerciantes.

En el caso de España, el tiempo resulta ser casi el doble; sin embargo, pese a ello, no deja de ser un tiempo de atención sustancialmente inferior frente a las otras opciones que tiene un consumidor frente a un proceso judicial o a una denuncia ante la autoridad administrativa. Al respecto, la LA establece en su artículo 49 numeral 1, que el plazo para dictar el laudo es de: “seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral, pudiendo ser prorrogado por el órgano arbitral mediante decisión motivada salvo acuerdo en contrario de las partes, por un período no superior a dos meses”, pudiendo suspenderse inclusive.

b) Sencillez

Tanto en España como en Perú se maneja un estándar para efectos de la solicitud de inicio de un arbitraje de consumo, esto es: el empleo de un formulario bastante intuitivo para los usuarios. Si apreciamos el formato de solicitud de arbitraje de ambos países, veremos que la información que se solicita a los consumidores resulta ser similar.

Las exigencias en ambos casos se encuentran relacionadas a la identificación de los reclamantes y reclamados, así como a la descripción de los hechos y de lo que se pide; sin embargo, no se exige mayores elementos lo que, en buena cuenta, permite que los proveedores, inclusive sin asistencia de letrados, puedan acceder al sistema.

c) Gratuidad

Sin duda alguna la gratuidad en el arbitraje de consumo es una de las mayores bondades que presenta el sistema. Ahora bien, cuando se menciona este concepto no solo está vinculado a la gratuidad del derecho de acceso sino también a la de la tramitación misma (es decir, a los servicios asociados a los que se suele tener que recurrir).

Este aspecto puede llegar a ser controversial ya que algunos expertos en la materia consideran que la gratuidad puede llegar a ser “un arma de doble filo”. Sobre el particular, el Prof. Guillermo Argerich¹³ nos comenta lo siguiente: “Creo que el sistema a partir de su gratuidad y simpleza lo torna imbatible a la hora de resolver controversias entre consumidores y empresas. Sí quisiera aclarar que a veces las facilidades ofrecidas a las partes podrían convertirse en un aspecto no tan beneficioso para ellas. Por ejemplo el no requerir el patrocinio letrado de un profesional abogado hace que a las audiencias se presente el consumidor y por la otra parte muy raramente se presenta el empresario. ¿Quién lo representa? Generalmente su abogado apoderado”.

Si bien no deja de ser cierto lo mencionado por el Prof. Argerich recordemos que el sistema no está concebido como un método de administración de justicia ordinario ni pensado tampoco únicamente para empresas grandes como Mercadona o El Corte Inglés que manejan estudios de abogados para todos sus procedimientos, sino que está diseñado también para pequeños proveedores que pueden, no necesariamente, tener un equipo legal contratado de manera continua.

Entonces los ciudadanos pueden acudir al sistema sin la necesidad de una representación legal (ni asumir el costo que ello irroga) y también los proveedores pueden acudir sin tener que contratar a un abogado para estos procedimientos.

Aunado a lo descrito se debe tener presente que en cualquier escenario lo que buscará el árbitro es equilibrar la balanza, inclusive, en ambos países existe la posibilidad de resolverse en base a conciencia por lo que, si bien la audacia legal del abogado de un

¹³ Guillermo Argerich, “El arbitraje de consumo: Un excelente método para resolver controversias,” Arbitraje PUCP 4 (2014): 18.

empresario puede inclinar la balanza a su favor en un arbitraje convencional, este no es el caso para el arbitraje de consumo.

3.3 Desventajas

a) Falta de sometimiento al arbitraje por parte de los proveedores

Se ha podido concluir que una de las principales dificultades que se enfrentan en ambos países es la renuencia al sometimiento al arbitraje de parte de los proveedores.

Recordemos que, tanto en España como en Perú en el caso del arbitraje de consumo, el sometimiento es estrictamente voluntario, no existe ningún tipo de mandato que modifique ello. El Prof. Acosta¹⁴ citando al Prof. Ignacio Quintana Carlo precisa que el éxito de cualquier órgano arbitral en general y de las Juntas Arbitrales de Consumo dependerá de la concurrencia de tres (03) elementos siendo uno de ellos "la existencia de una auténtica voluntad de participación por parte de las empresas", aspecto que resulta medular considerando que sin su participación el sistema es ineficaz.

Tradicionalmente el sometimiento a la vía arbitral se materializa a través de la suscripción del convenio arbitral, la Ley 60/2003¹⁵, de 23 de diciembre, de Arbitraje (España) la que en su artículo 9 numeral 1 regula el convenio arbitral señalando que el mismo: "podrá adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente; deberá expresar la voluntad de las partes de someter a arbitraje todas o algunas de las controversias que hayan surgido o puedan surgir respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual".

Por su parte, el Decreto Legislativo N° 1071, Norma que Regula el Arbitraje (Perú), en su artículo 13 numerales 1 y 2, concibe el convenio arbitral de una forma similar precisando que el mismo 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. 2. El convenio arbitral deberá constar por escrito. Podrá adoptar la forma de una cláusula incluida en un contrato o la forma de un acuerdo independiente"

Como se puede apreciar y, pese a ser países con regulación propia, en lo que se refiere al convenio arbitral (así como otras instituciones del arbitraje) ambas legislaciones mantienen similitud en cuanto a su concepción.

En ese sentido, cuando hablamos de convenio arbitral nos referimos a aquel acto jurídico (contrato) por el cual las partes se someten al arbitraje, renunciando al fuero ordinario previsto por el Estado. Este convenio debe ser escrito; esto es, debe quedar constancia del mismo por cualquier medio.

Para el arbitraje de consumo existen las siguientes maneras de plasmar este convenio arbitral en ambos países:

- La aceptación puntual en cada caso.
- La incorporación de una cláusula dentro del contrato de consumo.
- La adhesión al sistema arbitral de consumo.

En el primer supuesto es la fórmula tradicional: el consumidor que considera que existen motivos para solucionar sus discrepancias a través de un arbitraje de consumo solicita

¹⁴ José Acosta Estévez, Los Consumidores y el Arbitraje (España: PPU, 1991), 84.

¹⁵ España. Ley 60/2003, 25 de diciembre, de Arbitraje. BOE-A-2003-23646, n° 309.

el inicio de este mecanismo y es el proveedor quien, al ser notificado determina si acepta o no el sometimiento.

Sobre la segunda opción: esto es plasmar el convenio dentro de un contrato de consumo pero la principal problemática es que, como hemos referido el convenio arbitral supone una renuncia al fuero ordinario y, siendo los contratos de consumo, en su mayoría contratos de adhesión, existe, en muchos casos, la probabilidad de que se pueda interpretar que se está incorporando una cláusula abusiva dada la asimetría informativa que existe entre los proveedores y los consumidores.

Por otro lado, la adhesión al sistema arbitral de consumo supone que el proveedor, sin la existencia de una controversia, decida que los consumidores que hayan podido verse afectados por alguna litis surgida en el marco de la relación de consumo, puedan acudir al arbitraje de consumo ya no requiriéndose su aceptación previa pues ya se encuentran sometidos. Puede darse de las siguientes maneras:

- España: el proveedor puede someterse a las juntas arbitrales autónomas o a la junta de arbitraje nacional y, en ambos supuestos, tiene la posibilidad de regular la adhesión: por materia y cuantía.
- Perú: el proveedor puede adherirse al sistema arbitral de consumo nacional de forma libre o limitada, de igual forma que en España: por materia y cuantía.

Llegados aquí, una pregunta válida sería ¿Si existen varias formas de sometimiento por qué es un problema en ambos países? La respuesta es debido a que los proveedores no suelen someterse a este mecanismo o no se adhieren al mismo pues no consideran que existan suficientes ventajas/beneficios al hacerlo.

En Perú el número de proveedores adheridos no llega ni siquiera a los 1,000 (Mil). Es importante mencionar que el mayor incentivo para el sometimiento en Perú se da cuando los proveedores evalúan las posibles multas que podrían aplicárseles en vía administrativa de no acudir al arbitraje de consumo (es decir, cuando hacen un análisis y objetivamente detectan que han incumplido alguna norma de protección al consumidor) pero esto, naturalmente, no genera una necesidad o interés de adhesión de los proveedores sino un sometimiento puntual dependiendo de cada caso concreto.

En el caso de España, la afluencia es sumamente mayor. Solo en Valencia se supera con creces la adhesión que se tiene en todo el territorio peruano, esto se puede corroborar con una búsqueda en el siguiente enlace de la Junta Arbitral de Consumo de Valencia: <https://cindi.gva.es/es/web/consumo/empresas-y-profesionales-adheridos>. Debemos mencionar que, si bien España tiene un mayor avance en relación a este aspecto (adhesión), podría incluso no ser considerado como desventaja sino como una "oportunidad de mejora".

Un beneficio que presentan ambos países es que los proveedores adheridos pueden emplear el signo distintivo como proveedores adheridos:

Signo Perú		Signo España
		

El empleo de este signo está pensado en generar un mayor beneficio reputacional en los comercios; sin embargo, el problema es que los consumidores no reconocen esta bondad; esto lo veremos a continuación.

b) Falta de conocimiento por parte de los consumidores

De una encuesta realizada a 50 consumidores peruanos y españoles o residentes de estos países en el año 2024, se apreció que el 49% de ellos no conoce el sistema de arbitraje de consumo.

Asimismo, pese a que el 51% de los encuestados conocería lo que es arbitraje de consumo, al consultarles qué vía utilizarían para realizar un reclamo, solo 10 personas contestaron que emplearían el arbitraje de consumo, es decir, no está realmente interiorizado este mecanismo como un sistema o, al menos, no como uno idóneo o al que las personas piensen en recurrir de tener algún problema con un proveedor ¿A qué nos lleva esto? La insatisfacción de los consumidores. En efecto, también como parte de las preguntas, se consultó si consideraban que en sus países existía suficiente protección a los consumidores, siendo mayoritaria la respuesta negativa.

Resulta oportuno mencionar que estas cifras resultan consistentes con las Memorias de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana del año 2019 al 2022 publicadas en la siguiente web: <https://cindi.gva.es/es/web/consumo/memories-junta-arbitral-consum> en las que se aprecia que, de los años antes descritos se recibieron menos de 1,500 solicitudes anuales por lo que, este es uno de los mayores retos que consideramos se debe trabajar. Asimismo, también resultan coherentes con la cantidad de laudos que se han ido emitiendo a la fecha en el Perú y que pueden ser revisados en el repositorio público.

IV. CONCLUSIONES

Sin duda alguna el sistema de arbitraje de consumo es una herramienta que, objetivamente, en ambos países se encuentran construida de manera idónea en pro de buscar un equilibrio en la relación de los consumidores-proveedores sin dejar de lado la imparcialidad. Si bien existen diferencias sustanciales en cuanto a plazos de atención, la posibilidad de reconvencción y la existencia del arbitraje colectivo, podemos considerar que, ambos países guardan una estructura con pocas diferencias en cuanto a la administración y tramitación de los procedimientos arbitrales, prevaleciendo, en ambos, la agilidad, gratuidad y sencillez de acceso al sistema.

Habiendo evaluado las bondades del arbitraje de consumo que trae consigo cada país, así como los retos a los que cada uno se enfrenta, se destacan, como principales conclusiones, las siguientes:

1. A nivel de avance del sistema arbitral de consumo, España destaca en cuanto a dos elementos: a) La instauración del sistema a nivel nacional (logrando que cada comunidad autónoma cuente con una junta arbitral de consumo, frente a Perú que, a nivel nacional solo cuenta con una Junta Arbitral de Consumo Piloto); y, b) La difusión a los proveedores, logrando un sometimiento mayor de estos no solo estando adheridos proveedores de gran magnitud sino también pequeños empresarios como, por ejemplo: costureros o tiendas de abarrotes. Si bien, como mencioné en el desarrollo del artículo, los esfuerzos aún no son suficientes, no puede dejarse de lado ni dejar de mencionar esta labor.
2. Un elemento importante para superar el reto del sometimiento de los proveedores es el del conocimiento de los consumidores sobre esta vía de

resolución de conflictos. Podrían estar todos los proveedores españoles y peruanos adheridos, pero si los consumidores no tienen conocimiento, e inclusive pese a tenerlo, no tienen en cuenta este sistema como vía para la solución de conflictos, no permite que el sistema evolucione ya que ellos son los principales actores. Corresponde entonces realizar una mayor difusión sobre esta alternativa evidenciando la sencillez, gratuidad y eficiencia del sistema.

3. Las ventajas para que un comerciante decida adherirse no resultan ser del todo claras. Como se ha desarrollado en el presente trabajo, una ventaja es la mejora reputacional frente a sus clientes, lo que no resulta actualmente tan contundente pues muchos de estos "clientes" no tienen claro qué es este sistema. Entonces, resulta imperativo realizar esfuerzos e investigaciones prácticas sobre: a) qué es lo que motiva a los proveedores a evaluar una adhesión y b) cuáles son las ventajas adicionales para ellos. Un empresario, naturalmente, realiza una evaluación costo-beneficio para cada paso a tomar y es bajo esta perspectiva que, consideramos, se debería trabajar para lograr una mayor adhesión al sistema.
4. Existen aspectos que, a nivel Perú deberían evaluarse sobre su posibilidad de incorporación, como es el caso de la reconvención y la figura del arbitraje de consumo colectivo. El primero de estos podría inclusive suponer un incentivo a los proveedores para su adhesión al sistema ya que, conforme está previsto actualmente, en el sistema peruano el único incentivo es evitar las multas que puede aplicar la autoridad administrativa; por otro lado, el arbitraje de consumo colectivo supone una herramienta innovadora.
5. Finalmente, un aspecto que nos resulta positivo de la legislación y regulación peruana es la celeridad con la que se trabajan los procedimientos arbitrales debido a que los tiempos de atención resultan ser sustancialmente menores en Perú frente a España.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Estévez, José. Los Consumidores y el Arbitraje. España: PPU, 1991.
- Argerich, Guillermo. "El arbitraje de consumo: Un excelente método para resolver controversias." Arbitraje PUCP, 4 (2014), 18.
- Castresana, Luis Felipe, Francisco Ruiz Risueño y Gonzalo Stampa. Manual de Arbitraje. Tirant Lo Blanch, 2017.
- Iboleón Salmerón, Belén. El proceso arbitral: una perspectiva procesal del arbitraje de consumo. España: Editorial Dykinson, 2012.