

EL ARBITRAJE DE CONSUMO. UN BREVE ANALISIS

Esteban Carbonell O'Brien¹

Resumen

El arbitraje se ha convertido en una herramienta eficiente para la solución de conflictos en el país; esto ha permitido que cada vez sean más las personas que opten la vía arbitral siendo que es más rápida y evita mayores costos en el tiempo que durarían si estos conflictos se ventilasen en el Poder Judicial.

En ese esfuerzo el INDECOPI ha venido implementado y promoviendo, desde la aprobación del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la resolución de conflictos en las relaciones de consumo a través del arbitraje de consumo.

Como decíamos al principio, si bien los procesos arbitrales son ágiles, pero no es menos cierto que son poco accesible al común de las personas, es por ello que la figura toma especial relevancia porque permite a los consumidores acceder a un procedimiento arbitral que es gratuito y que soluciona de manera rápida y eficiente el conflicto que se haya suscitado en una relación de consumo.

Abstract

Arbitration has become an efficient tool for conflict resolution in the country; this has allowed more and more people to opt for arbitration, since it is faster and avoids higher costs in the time that they would last if these conflicts were prosecuted.

In this effort, INDECOPI has been implementing and promoting, since the approval of the Consumer Protection and Defense Code, the resolution of conflicts in consumer relations through consumer arbitration.

As we said at the beginning, although the arbitration processes are agile, but it is no less true that they are not very accessible to ordinary people, which is why the figure takes on special relevance because it allows consumers to access an arbitration procedure that is free of charge and that quickly and efficiently solves the conflict that has arisen in a consumer relationship.

¹ Lima (1970) Doctor y Magister en Derecho Constitucional por la Universidad de Castilla La Mancha, España. Magister en Justicia Constitucional por la Università di Bologna, Italia. Magister en Derecho Procesal por la Universidad de Salamanca, España. Autor de 18 libros en materias de su especialidad (Arbitraje, Derecho Concursal, Derecho del Consumidor) Socio Fundador de Carbonell O'Brien Abogados: www.carbonell-law.org

Palabras clave

Arbitraje, INDECOPI (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual), Consumidor, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Key words:

Arbitration, INDECOPI (National Institute for the Defense of Competition and Protection of Intellectual Property), Consumer, Consumer Protection and Defense Code.

1. INTRODUCCION

Es intención de este artículo poner en consideración del lector una vista rápida de lo que es el sistema de arbitraje y en específico el arbitraje de consumo dentro de nuestra legislación, de tal forma que tome conocimiento que él como consumidor final tiene opciones para no sentirse desprotegido ante los proveedores que, por la asimetría informativa, maneja mejor y mayor información y lo que se busca con el arbitraje de consumo es reducir la brecha, de manera que sus derechos no se vean conculcados.

A su vez y a manera de cultura general presentamos como se resuelven las controversias de consumo en los principales países de Sudamérica donde ya hay una cultura de protección y defensa del consumidor arraigada dentro de sus sociedades.

2. DEFINICION

Es importante precisar, que debe existir una relación de consumo para que exista un arbitraje de consumo. Dicho esto, podemos definir al arbitraje de consumo como la intervención del Estado a través de su oficina competente para resolver, mediante el procedimiento arbitral un conflicto surgido de una relación de consumo entre el consumidor y el proveedor nacida por la adquisición de un bien o por la prestación de un servicio.

¿Por qué el Estado tendría que entrometerse en una relación entre particulares? Porque el Estado, a través de su oficina competente y en cumplimiento de su labor tuitiva² consagrada en la Constitución Política, tiene la obligación de intervenir en un conflicto surgida entre el consumidor

² Artículo 65°. - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

y el proveedor, protegiendo a la parte más débil de esta relación de consumo, de tal forma que reduzca la brecha de la asimetría informativa que existe entre estas partes.

Es en esta línea que el INDECOPI implementa, también en cumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor³ el Sistema de Arbitraje de Consumo, el cual es reglamentado por el Decreto Supremo N°103-2011-PCM⁴ con la finalidad de resolver los conflictos que puedan derivarse de una relación de consumo.

El Sistema de Arbitraje de Consumo⁵ se organiza a través de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, las Juntas Arbitrales de Consumo y los Tribunales Arbitrales, de conformidad con el artículo 6° del Reglamento.

3. ¿QUE ES UNA RELACION DE CONSUMO?

El numeral 5⁶ del artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor nos define como relación de consumo la relación, valga la redundancia, entre un consumidor, quien adquiere un bien o un servicio de un proveedor a cambio de una retribución económica.

Es decir, la relación de consumo se encuentra presente en casi todas las transacciones comerciales que se dan a diario, en donde consumidores y proveedores intercambian bienes y servicios por una contraprestación.

Como se puede apreciar la relación de consumo tiene dos características: los sujetos (consumidor final y proveedor) y la onerosidad de sus prestaciones.

³ 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.

⁴ Artículo 1.- Objeto del Reglamento

El presente Reglamento tiene por objeto dictar las disposiciones que regulen el Sistema de Arbitraje de Consumo, previstas en los artículos 137 al 144 de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

⁵ Artículo 6.- Organización del Sistema

El Sistema de Arbitraje de Consumo se organiza a través de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, las Juntas Arbitrales de Consumo y los Tribunales Arbitrales.

⁶ Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

(...)

5. Relación de consumo. - Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.

(...)

¿Qué se debe entender por consumidor final?⁷ Es aquella persona, natural o jurídica, que adquiere un bien o servicio para su uso y disfrute de él y su entorno social adyacente. No pueden ser considerados consumidores aquellas personas naturales o jurídicas que son intermediarios en la prestación de bienes y servicios.

El proveedor⁸ puede definirse como la persona natural o jurídica que produce y/o comercializa bienes o brinda servicios de manera habitual en un establecimiento comercial físico o virtual. La habitualidad⁹ hace que un proveedor sea considerado como tal, no se puede considerar proveedor a quien da un bien o servicio.

⁷ Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

(...)

⁸Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

(...)

2. Proveedores. - Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

1. Distribuidores o comerciantes. - Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

2. Productores o fabricantes. - Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

3. Importadores. - Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.

4. Prestadores. - Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

(...)

⁹ Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

(...)

8. Habitualidad. - Se considera habitual aquella actividad que se realiza de manera común y reiterada de tal forma que pueda presumirse que se desarrolla para continuar en el mercado. Este concepto no está ligado a un número predeterminado de transacciones que deban realizarse. Las actividades de venta de productos o contratación de servicios que se realicen en locales abiertos son consideradas habituales por ese simple hecho.

4. EL ARBITRAJE

Es importante determinar en este punto qué es el arbitraje. Este puede definirse como el mecanismo procesal pactado por las partes donde se someten voluntariamente a la decisión que tome un tercero (árbitro) para la resolución de los conflictos que puedan generarse de una relación contractual. La decisión de este tercero es vinculante para las partes en conflicto.

En nuestro país el arbitraje fue regulado mediante Ley N°26752 en 1996 y posteriormente mediante Decreto Legislativo N°1071 en 2008.

El arbitraje nace como una alternativa de solución de conflictos que, si bien es cierto permite solucionarlos dentro de un proceso más rápido y eficiente, también es oneroso y no está al alcance de todos. Por eso es sumamente importante el esfuerzo del INDECOPI de que esta modalidad de solución de conflictos se incorpore y se desarrolle a fin de que sea de fácil acceso para los consumidores en la resolución de conflictos que tienen una cuantía relativamente pequeña comparada con los casos que normalmente se resuelven en la vía arbitral.

A nivel nacional ha sido importante el desarrollo del proceso arbitral, no solo a nivel privado si no también a nivel del Estado en todos sus estamentos, quien en sus contrataciones se incluye una cláusula arbitral, lo cual ha significado un avance positivo en la masificación del arbitraje, tal como lo reconoce el Dr. Roger Rubio Guerrero en una entrevista publicada en la revista *Ius et Praxis*¹⁰ en 2013.

A nivel internacional y, debido al fenómeno globalizador que vivimos, los procesos arbitrales internacionales han sido una alternativa de solución de conflictos que han facilitado que las transacciones comerciales internacionales no se vean limitadas por los problemas derivados de la ejecución de los contratos de comercio exterior.

Creemos, desde nuestro humilde punto de vista, que hoy en día, el arbitraje es una modalidad de resolución de conflictos que es muy importante y que irá perfeccionándose cada día, por ello, la implementación del arbitraje de consumo por parte del INDECOPI, democratiza el arbitraje poniéndolo al alcance de todos como consumidores.

5. EL ARBITRAJE DE CONSUMO

Como se explicó anteriormente, para que exista arbitraje de consumo, debe existir una relación de consumo, si no existe esa relación no hay

¹⁰ *Ius et Praxis*, Revista de la Facultad de Derecho N° 44, 2013 ISSN 1027-8168 pp. 253-265

arbitraje de consumo y para que se de esa relación debe existir un contrato de consumo.

¿Qué es un contrato de consumo? En términos sencillos es la relación contractual entre el consumidor y el proveedor en donde el primero adquiere al segundo bienes o servicios.

Los contratos de consumo se masifican debido a la gran cantidad de transacciones comerciales en todos los rubros, son muy comunes en el sector financiero, seguros, telecomunicaciones, entre otros donde se producen muchas relaciones de consumo.

A más relaciones de consumo existen mayores conflictos entre consumidores y proveedores, de ahí la importancia de buscar mecanismos ágiles y eficientes que permitan el flujo y la dinámica comercial en una economía social de mercado.

Así pues, no es suficiente requisito, para que sea posible un arbitraje de consumo, que exista una relación de consumo, si no que las partes deben aceptar someterse¹¹ a ella, conforme el artículo 31° del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo (en adelante el Reglamento).

El arbitraje de consumo se puede dividir en las siguientes etapas:

5.1 Presentación de solicitud de arbitraje. – Esta es presentada por la parte afectada y conforme a los requisitos establecidos en el artículo 35°¹² del Reglamento.

¹¹ Artículo 31.- Sometimiento al arbitraje de consumo

31.1 La voluntad de las partes de someter su controversia al arbitraje de consumo puede acreditarse con el convenio arbitral, con la presentación de una solicitud de inicio de arbitraje contra un proveedor adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo o, una vez surgida la controversia, cuando el proveedor acepta la petición del consumidor de someter al arbitraje de consumo dicha controversia.

31.2 El convenio arbitral debe constar por escrito en un anexo del contrato de consumo o en un acuerdo independiente convenido por las partes, que contenga la voluntad expresa del proveedor y el consumidor de resolver sus conflictos a través del arbitraje de consumo. En este caso, el proceso arbitral se rige por los alcances del convenio arbitral y lo dispuesto en el Reglamento.

31.3 Cuando el consumidor solicite el inicio de un arbitraje de consumo contra un proveedor que no se encuentre adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo o con el cual no ha suscrito un convenio arbitral, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo comunica dicha solicitud al proveedor demandado para que la acepte o rechace, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de recibida la notificación. Transcurrido el plazo, sin aceptación del proveedor al arbitraje de consumo, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo rechaza la solicitud y ordena su archivamiento, notificando únicamente al consumidor demandante.

¹² Artículo 35.- Requisitos de la solicitud de inicio de arbitraje

35.1 La solicitud de inicio de arbitraje se presenta por escrito ante la Junta Arbitral de Consumo a través de un formulario en el que se incluye lo siguiente:

a. Nombre completo del consumidor y número de documento de identidad. En caso actúe a través de representante, debe precisar el nombre y número de documento de identidad de este último y adjuntar carta poder simple donde se le otorga la representación o indicar el número de partida y asiento registral donde obra el poder inscrito, de ser el caso.

5.2 Designación de árbitros. – Será árbitro único cuando sean cuestiones de menor cuantía (menor a 3 UIT); cuando sean de mayor cuantía se designarán 3 árbitros los que conformarán el Tribunal, en ambos casos la designación de ellos se realizará conforme a las reglas establecidas en el artículo 36^{o13} del

b. Domicilio del consumidor para efecto de las notificaciones, número de teléfono y/o correo electrónico.

c. Nombre o razón social y domicilio del proveedor demandado, así como cualquier otra información relativa a su identificación.

d. Copia del documento en el que conste el convenio arbitral, de ser el caso.

e. Descripción de los hechos, la determinación del petitorio, y el monto involucrado.

f. Medios probatorios que sustenten los hechos expuestos. Si el consumidor solicitante no dispone de medios probatorios, debe describir su contenido e indicar el lugar donde se encuentra para que puedan ser incorporados o solicitados.

35.2 Las asociaciones de consumidores pueden presentar solicitudes de inicio de arbitraje de consumo a nombre de los consumidores que le hayan otorgado poder para tal efecto.

35.3 Si la solicitud no reúne los requisitos formales descritos, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo debe requerir al consumidor que la subsane en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, bajo apercibimiento de rechazar la petición de arbitraje, procediéndose al archivo de la solicitud.

35.4 En el proceso arbitral no es obligatoria la intervención de un abogado.

¹³ Artículo 36.- Reglas para la conformación del Tribunal Arbitral

36.1 Cuando el Tribunal Arbitral está conformado por árbitro único, este debe ser elegido del Registro Único de Árbitros entre los propuestos por las entidades de la administración pública. Su elección se rige de acuerdo con las siguientes reglas:

a. El consumidor demandante propone al árbitro en su solicitud de inicio de arbitraje. El Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor demandado la propuesta de árbitro juntamente con la solicitud de inicio de arbitraje, a fin de que acepte o rechace la propuesta dentro del plazo de tres (3) días hábiles, computados desde el día siguiente de su notificación.

b. Si el proveedor rechaza la propuesta del consumidor, este debe acordar con el consumidor la elección conjunta de un árbitro, en el mismo plazo señalado en el párrafo anterior.

c. Si el consumidor omite proponer al árbitro en su solicitud de inicio de arbitraje, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo debe poner en conocimiento del proveedor este hecho para que acuerde con el consumidor la elección del árbitro, dentro del plazo de tres (3) días hábiles, computados desde el día siguiente de su notificación.

36.2 Excepcionalmente, cuando las partes así lo pacten y la cuantía sobre el producto o servicio reclamado supere las tres (3) UIT, el Tribunal Arbitral puede estar compuesto por tres (3) árbitros inscritos en el Registro Único de Árbitros, los cuales son elegidos observando las siguientes reglas:

a. El consumidor elige un árbitro entre los propuestos por las asociaciones de consumidores y su elección debe ser puesta en conocimiento de la Junta Arbitral de Consumo con la solicitud de inicio de arbitraje.

b. El proveedor elige un árbitro entre los propuestos por las organizaciones empresariales y comunica su elección a la Junta Arbitral de Consumo. Cuando el proveedor se encuentra adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo es el Secretario Técnico de la Junta quien requiere al proveedor realizar la elección del árbitro. En cualquiera de estos supuestos el proveedor tiene un plazo de tres (3) días hábiles para informar su elección, computados desde el día siguiente de su notificación.

c. Una vez elegidos los dos árbitros, estos últimos eligen a su presidente entre los propuestos por las entidades de la administración pública, dentro del plazo de dos (2) días hábiles.

36.3 Cuando una de las partes, demandante o demandado, está compuesta por más de un integrante, se propone al árbitro por común acuerdo entre los integrantes que componen dicha parte.

Reglamento. Los árbitros podrán abstenerse o ser recusados en los casos establecidos en el artículo 37¹⁴ del Reglamento.

5.3 Trámite de la solicitud de arbitraje. – Conforme a lo dispuesto por el artículo 38¹⁵ el Tribunal designado deberá calificar la solicitud

36.4. Si alguna de las partes o los árbitros designados omite elegir al árbitro faltante o no se ponen de acuerdo dentro de los plazos establecidos, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo es el encargado de designar al árbitro faltante.

36.5. El árbitro designado tiene un plazo no mayor de dos (2) días hábiles para manifestar expresamente la aceptación del encargo. Si rechaza o declina su designación u omite manifestar su aceptación, las partes deben designar a un nuevo árbitro en el plazo de dos (2) días hábiles o, en su defecto, la elección es realizada por el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo.

36.6. El Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo informa a las partes cuál es el Tribunal Arbitral competente para que puedan ejercer su derecho a recusar a los árbitros, de ser el caso.

¹⁴ **Artículo 37.- Abstención y recusación**

37.1 Son de aplicación a los árbitros las siguientes causales de abstención:

a. Si es pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con cualquiera de las partes o con sus representantes, mandatarios, con los administradores de sus empresas, o con quienes les presten servicios.

b. Si personalmente, o bien su cónyuge o algún pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, tuviere interés en el asunto que se trate o en otro semejante, cuya resolución pueda influir en la situación de aquel.

c. Cuando tuviere amistad íntima, enemistad manifiesta o conflicto de intereses objetivo con cualquiera de las partes.

d. Cuando tuviere o hubiese tenido en los últimos dos años, relación de servicio o de subordinación con cualquiera de las partes o terceros directamente interesados en el asunto, o si tuviera en proyecto una concertación de negocios con alguna de las partes, aun cuando no se concrete posteriormente.

37.2 El árbitro que se encuentre en alguna de las causales previstas en el listado anterior u otras circunstancias que puedan dar lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad e independencia debe comunicar inmediatamente dicha situación a la Junta Arbitral de Consumo, a fin de que se designe a su reemplazante.

37.3 Cuando el árbitro no se abstiene, a pesar de existir alguna de las causales de abstención expresadas, las partes pueden recusar al árbitro hasta la comunicación que informa a las partes que el expediente pasará a ser resuelto mediante laudo. La recusación interpuesta es resuelta por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo. En caso de declararse fundada la recusación, se otorga un nuevo plazo de dos (2) días hábiles a las partes para que designe al árbitro reemplazante, comunicándose de esta situación a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, en atención al artículo 22.

¹⁵ **Artículo 38.- Trámite de la petición de arbitraje**

38.1 Una vez conformado el Tribunal Arbitral, este debe calificar la solicitud de inicio de arbitraje. De ser admitida, se corre traslado de la misma al proveedor demandado para que conteste dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la petición de arbitraje.

38.2 Transcurrido el plazo para contestar, el Tribunal Arbitral procede a fijar los puntos controvertidos o, de considerarlo conveniente, cita a las partes a una audiencia única, para propiciar la conciliación entre ellas, actuar algún medio probatorio o escuchar los argumentos de las partes con el fin de esclarecer los hechos materia de la petición de arbitraje. La audiencia puede realizarse presencialmente o a través de medios electrónicos que permitan la comunicación simultánea y directa de las partes y los miembros del Tribunal Arbitral.

38.3 En caso de formularse una excepción, oposición o suspensión al arbitraje de consumo, el Tribunal Arbitral está facultado para resolver antes o juntamente con el laudo.

38.4 El plazo máximo para que el Tribunal Arbitral emita el laudo es de cuarenta y cinco (45) días hábiles computados desde que admite la petición de arbitraje. Excepcionalmente, el Tribunal Arbitral puede ampliar el plazo por el mismo periodo cuando la complejidad del caso o la

de inicio de arbitraje y una vez admitida se corre traslado a la otra parte que conteste en el plazo de cinco días útiles. Una vez contestada la solicitud, se procede a fijar los puntos controvertidos y se cita a las partes a una audiencia única para propiciar la conciliación entre ellas, la actuación de algún medio probatorio y escuchar los alegatos de las partes respecto de cualquier aspecto de la solicitud de arbitraje. Las excepciones, oposiciones o suspensiones formuladas dentro o al procedimiento, faculta al árbitro a resolverlas antes o juntamente con el laudo. El plazo para emitir el laudo es de 45 días hábiles contados desde la fecha de presentación de la solicitud.

Dentro de los tres días hábiles anteriores a la audiencia única, las partes podrán ampliar sus escritos o presentar medios probatorios que crean pertinentes, conforme el artículo 39^{o16} del Reglamento.

El Tribunal podrá acumular solicitudes siempre que estas estén dirigidas al mismo proveedor, se trate de los mismos hechos y se tramiten en la misma Junta Arbitral de Consumo, tal como se dispone en el artículo 40^{o17} del Reglamento.

Excepcionalmente el Tribunal podrá suspender la audiencia por las causales establecidas en el artículo 42^{o18} del Reglamento.

necesidad de actuar medios probatorios adicionales lo justifique. La Resolución de ampliación de plazo para la emisión del laudo debe ser notificada a las partes dentro del plazo inicial que se tiene para la emisión del laudo.

¹⁶ Artículo 39.- Ampliación de escritos y medios probatorios

Las partes solamente pueden ampliar sus escritos o presentar nuevos medios probatorios hasta tres (3) días hábiles antes de llevarse a cabo la audiencia única o, cuando no se lleve a cabo la audiencia, hasta la comunicación que el expediente se encuentra expedito para ser resuelto por el Tribunal Arbitral.

¹⁷ Artículo 40.- Acumulación de solicitudes

40.1 La acumulación de solicitudes puede ser requerida al Tribunal Arbitral por cualquiera de las partes, mediante escrito, o a iniciativa de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la solicitud de inicio de arbitraje se dirija contra el mismo proveedor, obedezca a los mismos hechos y se tramite en la misma Junta Arbitral de Consumo.

40.2 La acumulación de solicitudes sólo se puede realizar hasta antes de la fijación de puntos controvertidos, y debe ser puesta en conocimiento de las partes para que en un plazo de tres (3) días hábiles, computados desde el día siguiente que se notifica la acumulación, cumplan con expresar lo conveniente. Al término de dicho plazo, con o sin respuesta de los involucrados, el Tribunal Arbitral resuelve la acumulación y comunica a las partes, así como a los otros Tribunales Arbitrales, de ser el caso, que las solicitudes de arbitraje han sido acumuladas.

¹⁸ Artículo 42.- Suspensión del arbitraje

El Tribunal Arbitral determina, excepcionalmente, si procede la suspensión del proceso arbitral, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a. Cuando se deba recabar una prueba que por su naturaleza requiere más tiempo del plazo máximo para la emisión del laudo, siempre que el exceso de tiempo sea debidamente justificado.
- b. Cuando la Junta Arbitral de Consumo debe designar un árbitro sustituto. El periodo de suspensión culmina cuando se comunica a las partes la designación del nuevo árbitro.
- c. Cuando una de las partes solicite la suspensión del proceso arbitral, y la otra parte acepta dicho pedido de forma expresa.

El arbitraje de consumo puede concluir anticipadamente¹⁹ por desistimiento, conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que le brinde al Tribunal tener los medios de juicio suficientes que la controversia ha sido solucionada entre las partes.

- 5.4 Laudo. – El laudo arbitral²⁰ es la decisión motivada, razonada y sustentada en derecho que concluye el procedimiento. Su notificación debe realizarse dentro de los diez días hábiles de su emisión. Las partes pueden solicitar o el Tribunal de oficio realizar, dentro de los diez días hábiles posteriores a su notificación, la rectificación, interpretación, integración y/o exclusión de algunos de los extremos del laudo, de conformidad con el artículo 48²¹ del Reglamento.

En caso de incumplimiento del laudo arbitral (artículo 47²² del Reglamento) el consumidor puede acudir al Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos para exigir la sanción del proveedor

¹⁹ Artículo 43.- Conclusión anticipada

En cualquier momento las partes pueden concluir anticipadamente el arbitraje por desistimiento, conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitante, deje constancia que se ha solucionado la controversia de común acuerdo entre las partes, siempre que dicha información sea puesta en conocimiento del Tribunal Arbitral, previamente a la emisión del laudo.

²⁰ Artículo 45.- Contenido del laudo arbitral

45.1 El laudo pone fin a la controversia y debe contener, como mínimo, la siguiente información:

- a. Sede institucional del Tribunal Arbitral competente.
- b. Lugar y fecha de expedición.
- c. Datos de identificación de las partes.
- d. La cuestión sometida a arbitraje.
- e. Valoración de las pruebas que sustentan la decisión.
- f. Fundamentos de hecho y de derecho para admitir o rechazar las respectivas pretensiones y defensas; o, si es un arbitraje de equidad, los conocimientos a su leal saber y entender.
- g. Nombre y firma de los miembros del Tribunal Arbitral, conforme a lo dispuesto en el artículo 55 del Decreto Legislativo N° 1071.

45.2 El laudo arbitral debe ser notificado a las partes en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de su emisión.

²¹ Artículo 48.- Rectificación, interpretación, integración y exclusión del laudo

48.1 Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del laudo, las partes pueden solicitar la rectificación, interpretación, integración y/o exclusión de alguno de los extremos del laudo. El Tribunal Arbitral debe emitir un pronunciamiento al respecto en el plazo de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de la presentación del pedido.

48.2 Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación, el Tribunal Arbitral también puede realizar de oficio la rectificación, interpretación, integración y/o exclusión de alguno de los extremos del laudo, conforme a lo dispuesto en el artículo 58 del Decreto Legislativo N° 1071 o norma que lo sustituya.

²² Artículo 47.- Incumplimiento del laudo

El consumidor puede denunciar el incumplimiento del laudo ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi con la finalidad de que el proveedor sea sancionado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 108 y 110 del Código.

conforme con los artículos 108^{o23} y 110^{o24} del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El laudo puede ser anulado si es que este se encuentre incurso en algunos de los supuestos del artículo 63^{o25} del Decreto Legislativo

23 “Artículo 108.- Infracciones administrativas.

Constituye infracción administrativa (...). También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento (...) de laudos arbitrales, (...).

24 “Artículo 110.- Sanciones administrativas.

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

(...)

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias.

(...)

25 Artículo 63.- Causales de anulación.

1. El laudo sólo podrá ser anulado cuando la parte que solicita la anulación alegue y pruebe:

- a. Que el convenio arbitral es inexistente, nulo, anulable, inválido o ineficaz.
- b. Que una de las partes no ha sido debidamente notificada del nombramiento de un árbitro o de las actuaciones arbitrales, o no ha podido por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.
- c. Que la composición del tribunal arbitral o las actuaciones arbitrales no se han ajustado al acuerdo entre las partes o al reglamento arbitral aplicable, salvo que dicho acuerdo o disposición estuvieran en conflicto con una disposición de este Decreto Legislativo de la que las partes no pudieran apartarse, o en defecto de dicho acuerdo o reglamento, que no se han ajustado a lo establecido en este Decreto Legislativo.
- d. Que el tribunal arbitral ha resuelto sobre materias no sometidas a su decisión.
- e. Que el tribunal arbitral ha resuelto sobre materias que, de acuerdo a ley, son manifiestamente no susceptibles de arbitraje, tratándose de un arbitraje nacional.
- f. Que según las leyes de la República, el objeto de la controversia no es susceptible de arbitraje o el laudo es contrario al orden público internacional, tratándose de un arbitraje internacional.
- g. Que la controversia ha sido decidida fuera del plazo pactado por las partes, previsto en el reglamento arbitral aplicable o establecido por el tribunal arbitral.

2. Las causales previstas en los incisos a, b, c y d del numeral 1 de este artículo sólo serán procedentes si fueron objeto de reclamo expreso en su momento ante el tribunal arbitral por la parte afectada y fueron desestimadas.

3. Tratándose de las causales previstas en los incisos d. y e. del numeral 1 de este artículo, la anulación afectará solamente a las materias no sometidas a arbitraje o no susceptibles de arbitraje, siempre que puedan separarse de las demás; en caso contrario, la anulación será total. Asimismo, la causal prevista en el inciso e podrá ser apreciada de oficio por la Corte Superior que conoce del recurso de anulación.

4. La causal prevista en el inciso g. del numeral 1 de este artículo sólo será procedente si la parte afectada lo hubiera manifestado por escrito de manera inequívoca al tribunal arbitral y su comportamiento en las actuaciones arbitrales posteriores no sea incompatible con este reclamo.

5. En el arbitraje internacional, la causal prevista en el inciso a. del numeral 1 de este artículo se apreciará de acuerdo con las normas jurídicas elegidas por las partes para regir el convenio arbitral, por las normas jurídicas aplicables al fondo de la controversia, o por el derecho peruano, lo que resulte más favorable a la validez y eficacia del convenio arbitral.

6. En el arbitraje internacional, la causal prevista en el inciso f. podrá ser apreciada de oficio por la Corte Superior que conoce del recurso de anulación.

7. No procede la anulación del laudo si la causal que se invoca ha podido ser subsanada mediante rectificación, interpretación, integración o exclusión del laudo y la parte interesada no cumplió con solicitarlos.

1071 o norma sustitutoria. El recurso deberá interponerse ante la Sala Civil Sub Especializada en lo Comercial de la Corte Superior de Justicia del lugar del arbitraje de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 49^{o26} del Reglamento.

Respecto de lo desarrollado en este punto podemos inferir que el Arbitraje de Consumo tiene las siguientes características:

- a. Es voluntario.
- b. Es rápido.
- c. Es económico.
- d. Es unidireccional.
- e. Es reservado.
- f. No hay límite de cuantía.
- g. Es eficaz.
- h. Es de obligatorio cumplimiento para las partes

Como se puede apreciar el Arbitraje de Consumo se convierte en una herramienta muy útil para que consumidores y proveedores soluciones las diferencias derivadas de una relación de consumo que pueda encontrarse o no en un contrato de consumo, siendo el fin último del sistema arbitral, en palabras del Dr. Esteban Carbonell O'brien, ser "el sostén del punto de equilibrio del mercado, en un virtual mercado ideal, donde los actores tuvieran el mismo peso relativo, en caso contrario su existencia no sería necesaria."

6. EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN SUDAMERICA

6.1 ARGENTINA

El artículo 59^{o27} de la Ley 24.240 – Ley Defensa del Consumidor – de 1993, establece la composición de los Tribunales Arbitrales

8. Cuando ninguna de las partes en el arbitraje sea de nacionalidad peruana o tenga su domicilio, residencia habitual o lugar de actividades principales en territorio peruano, se podrá acordar expresamente la renuncia al recurso de anulación o la limitación de dicho recurso a una o más causales establecidas en este artículo. Si las partes han hecho renuncia al recurso de anulación y el laudo se pretende ejecutar en territorio peruano, será de aplicación lo previsto en el título VIII.

²⁶ **Artículo 49.- Anulación del laudo**

49.1 El recurso de anulación es el único recurso que las partes pueden interponer contra el laudo para cuestionar su validez, siempre que se sustente en alguna de las causales establecidas en el artículo 63 del Decreto Legislativo N° 1071 o norma que lo sustituya. 49.2 El recurso de anulación debe interponerse ante la Sala Civil Subespecializada en lo Comercial o, en su defecto, ante la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia del lugar del arbitraje, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la notificación del laudo.

²⁷ **ARTICULO 59. — Tribunales Arbitrales.**

La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales, que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley. Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que

como órganos para la resolución de conflictos en las relaciones de consumo, así se constituye en el mecanismo idóneo para solucionarlos.

6.2 BRASIL

En el país vecino del Brasil, el arbitraje también es un mecanismo de resolución de conflictos voluntario y que debe ser concertado entre las partes, tal como se desprende del artículo 4^o²⁸ de la Ley 9.307 de 1996; además establece que la cláusula arbitral en los contratos de adhesión será eficaz si el adherente toma la iniciativa de instituir el arbitraje.

6.3 CHILE

En el caso chileno, el par de INDECOPI es el Servicio Nacional del Consumidor, institución creada por Ley N°19.496 para proteger los derechos de los consumidores.

Es importante señalar, como antecedente, que en Chile se viene protegiendo los derechos del consumidor desde 1932, con el Comisariato General de Subsistencia y Precios²⁹ para enfrentar los efectos económicos de la crisis de 1929 y se dedicaba a tomar medidas antimonopólicas, resolvía reclamos, fijaba normas de calidad, entre otras atribuciones.

El sistema de arbitraje está referido a los conflictos de orden financiero establecido en la Ley N°20.555, Ley SERNAC Financiero, en este sistema se determina que sólo se llegará a un arbitraje si la cuantía supera las 100 UF.³⁰

teniendo en cuenta las competencias, propongan las asociaciones de consumidores y cámaras empresarias.

Regirá el procedimiento del lugar en que actúa el tribunal arbitral.

28 Artículo 4.

La cláusula arbitral es el acuerdo por medio de la cual las partes de un contrato se comprometen a someter a arbitraje los litigios que puedan surgir acerca del mismo.

§ 1. ° La cláusula de arbitraje debe estar estipulada por escrito, sea en el cuerpo del propio contrato o en un documento separado que a él se refiera.

§ 2. ° En los contratos de adhesión, la cláusula de arbitraje solamente tendrá eficacia si el adherente toma la iniciativa de instituir el arbitraje o si expresamente acepta la institución de este mecanismo por escrito en documento anexo o con texto en negrita, con la firma o aceptación específica de dicha cláusula.

²⁹ <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyvalue-20891.html>

³⁰ La Unidad de Fomento (UF) es una unidad de medida que se utiliza en Chile para expresar los precios de compra y venta de viviendas y se reajusta diariamente. Su valor aproximado es de US\$ 39.21.

Otro punto importante a resaltar en el sistema chileno y que podríamos decir que es de orden preventivo es que el SERNAC otorga el “sello SERNAC” a los proveedores que tengan contratos de adhesión, este sello es la constancia de la supervisión de que los contratos bancarios y financieros han sido revisados por la SERNAC y que contiene cláusulas justas dentro de la relación consumidor – proveedor, dándole garantías y tranquilidad al consumidor.

6.4 COLOMBIA

En la legislación colombiana, a raíz de la dación del Decreto 1829 del 2013, se establece que los contratos de adhesión deben contar con cláusulas arbitrales (artículo 80³¹) como cláusula de opción para la solución de conflictos.

Si bien es cierto no se especifica textualmente el arbitraje de consumo en el Decreto 1829, pero si se infiere, por el artículo 81³²

³¹ **Artículo 80. Opción de pacto arbitral.**

En todo contrato, y en particular, en el de adhesión o contenido predispuesto, se podrá incluir el pacto arbitral como cláusula de opción en los términos del artículo 23 de la Ley 51 de 1918. La estipulación debe ser clara, precisa e informarse explícitamente al celebrarse el contrato.

La parte a cuyo favor se concede la opción de pacto arbitral, podrá aceptarla o rechazarla, y hacerla efectiva con la presentación de la solicitud ante el Centro de Arbitraje para resolver las controversias que se deriven de dicho contrato. La aceptación será expresa, libre, espontánea y en ningún caso impuesta ni se presume por la celebración del negocio jurídico. La falta de aceptación al instante de celebrar el contrato, deja sin valor ni efecto la oferta de pacto arbitral. Salvo estipulación expresa en contrario, el término de vigencia de la opción es de un (1) año, contabilizado a partir de la celebración del contrato.

³² **Artículo 81.** Para el efecto mencionado la oferta de negocio jurídico, cláusula compromisoria, podrá incluir las siguientes condiciones:

1. **Materia arbitrable:** todas las diferencias que surjan con referencia a la relación de consumo, en cualquiera de sus fases y/o aspectos, originada en el negocio jurídico de adquisición de los bienes o prestación de servicios.
2. **Árbitro y decisión:** un (1) árbitro designado por el Centro, quien resolverá en derecho.
3. **Sede:** un Centro de Arbitraje y Conciliación del lugar del domicilio del consumidor, autorizado para el efecto por el Ministerio de Justicia y del Derecho.
4. **Plazo para emitir el fallo:** el tribunal arbitral deberá decidir el conflicto en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la contestación de la solicitud de arbitraje o de la audiencia de pruebas, en su caso.
5. **Trámite:**
 - a) Presentación de la demanda;
 - b) Designación del árbitro por el Centro, para lo cual tendrá un (1) día hábil, a partir de recibir la demanda;
 - c) Contestación de la demanda: dos (2) días hábiles a partir de recibir la demanda de parte del Centro;
 - d) Si fuere necesario presentar pruebas, se remitirán junto con la demanda o contestación. A solicitud de parte se podrá llevar una audiencia virtual, dentro de los tres (3) días siguientes a la contestación, para presentar nuevas pruebas;
 - e) Decisión: cinco (5) días hábiles a partir del recibo de la contestación o de la audiencia de pruebas, en su caso;
 - f) El tribunal no tendrá secretario. No habrá lugar a conciliación ni a audiencia de alegatos;

que se crea esta figura, estableciéndose el procedimiento a seguir en caso existan conflictos o controversias derivadas de una relación de consumo, sustentadas en un contrato de consumo.

7. CONSIDERACIONES FINALES

Queda claro, por todo lo expuesto, que el arbitraje de consumo es una forma de democratizar el sistema de arbitraje en la sociedad peruana, que permite al consumidor final acceder a un mecanismo ágil, gratuito, confidencial y profesional para la solución de conflictos derivados de las relaciones de consumo con los proveedores de bienes y servicios.

En este esfuerzo, el INDECOPI ha jugado un rol fundamental y continuará haciéndolo, debiendo reforzar y garantizar la imparcialidad y profesionalismo de los árbitros que se ofrezcan y designen para conocer las controversias originadas en las relaciones de consumo.

Creemos también que el legislador peruano ha hecho un trabajo notable en materia de protección del consumidor pero no es suficiente aún y que es la sociedad y los profesionales en derecho los que debemos ayudar a mejorar nuestra importante legislación en esta materia, aún nos queda mucho camino por recorrer pero estamos en la dirección correcta.

g) El árbitro que, conforme a las reglas del deber de información tenga alguna circunstancia para manifestar, deberá abstenerse de aceptar el encargo, caso en el cual el mismo día de la designación así lo manifestará y será reemplazado por el Centro al día siguiente;

h) Para la demanda, la contestación y el laudo, se utilizarán los formatos que el Centro deberá tener a disposición de los usuarios del sistema, en la respectiva página web;

i) El trámite se adelantará por vía virtual.

6. **Costo:** el valor del trámite se ceñirá a las tarifas del Centro, aprobadas por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

7. **Direcciones de las partes:** indicación de la dirección electrónica del domicilio del comerciante o empresario y del consumidor.

El destinatario de la oferta de pacto arbitral, podrá o no aceptarla, caso este último en que deberá hacerlo de manera expresa. La no aceptación al momento de celebrar el negocio jurídico, deja sin valor ni efecto de la oferta de pacto arbitral.