



UPN
UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS
POLÍTICAS

Carrera de **DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

“LA EFICACIA DEL ARBITRAJE DE CONSUMO EN LA
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EMPRESAS DE
SEGUROS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO EN LA
REGIÓN LA LIBERTAD EN EL PERIODO 2018-2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Abogado

Autores:

Annie Gianella Barboza Vasquez

Jhoel Antoni Rios Gavidia

Asesor:

Mg. María del Carmen Altuna Urquiaga

<https://orcid.org/0000-0002-9117-2945>

Trujillo - Perú

2023



JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Dr. Edwin Adolfo Morocco Colque	70254225
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Dra. Tiana Marina Otiniano López	18174598
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Dra. Ana Carolina Rivera Gamarra	46197232
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Tabla de contenidos

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática:	9
1.2. Formulación del problema:	12
1.3. Objetivos	12
1.3.1. Objetivo General.....	12
1.3.2. Objetivos Específicos	12
2.1. Hipótesis.....	13
2.1.1. Hipótesis general	13
CAPITULO II: METODOLOGÍA	14
2.1. Tipo de investigación	14
2.2. Población y muestra.....	14
2.2.1. Unidad de estudio.....	14
2.2.2. Población.....	15
2.2.3. Muestra	15
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	16
2.3.1. Técnicas de recolección de datos	16
2.3.2. Instrumentos de recolección de datos	16
2.3.3. Análisis de datos	17
2.4. Proceso de recolección de datos	21
2.4.1. Respecto a la encuesta	21
2.5. Aspectos éticos	21
CAPITULO III: RESULTADOS	22
3.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO N°1	22
3.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO N°2	25
3.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO N°3	44



3.4. RESULTADOS DEL OBJETIVO N°4	54
TÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	57
CAPÍTULO V	70
CONCLUSIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	74



ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla1 Expedientes analizados.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla2 Expertos Consultados</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 3- Resultados pregunta n.º 01.....</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 4 Resultados pregunta n.º 02</i>	<i>65</i>
<i>Tabla5 Resultados pregunta n.º 03</i>	<i>66</i>
<i>Tabla6 Resultados pregunta n.º 04.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla7 Resultados pregunta n.º 05</i>	<i>68</i>
<i>Tabla8 Resultados pregunta n.º 06.....</i>	<i>69</i>
<i>Tabla9 Resultados pregunta n.º 07.....</i>	<i>70</i>
<i>Tabla10 Resultados pregunta n.º 08.....</i>	<i>71</i>
<i>Tabla11 Reporte de Laudos Arbitrales</i>	<i>72</i>

RESUMEN

Es importante dar a conocer sobre las controversias que existen entre consumidores y empresas, en relación a los términos de consumo, los cuales se ven afectados a causa de la demora que presentan estos procesos. Se tiene como objetivo determinar si el sistema de arbitraje de consumo regulado en el Decreto Supremo N.º 103-2019-PCM, influye en la solución de los conflictos sobre relaciones de consumo devenido del servicio de las Empresas de Seguro de Tránsito.

En cuanto a la metodología, el tipo es básico de enfoque cualitativo con un modelo descriptivo explicativo de carácter no experimental. Además, se trabajó con dos variables que se relacionan entre sí. Asimismo, la población está conformada por abogados y personas de Indecopi. La muestra es de 08 expertos en Arbitraje de Consumo; 05 abogados, 03 profesionales de INDECOPI y 9 casos de INDECOPI sobre conflictos derivados sobre accidentes de tránsito. La técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento la guía de entrevista. En los resultados se logró obtener que el arbitraje de consumo influye de manera eficaz y positiva sobre la solución de conflictos entre consumidores y empresas de seguro de tránsito; sin embargos el uso de este mecanismo es totalmente bajo concluyéndose que, el Decreto Supremo N.º 103-2019, permite que se garantice un efectivo procedimiento extrajudicial.

Palabras claves: Arbitraje de consumo, consumidores, empresas de seguros de transporte.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cabrera Araujo, D. (2018). La viabilidad del arbitraje de consumo dentro del sistema de protección al consumidor en el Perú. Universidad de Piura. Lima: Repositorio Institucional Pirhua. Recuperado el 06 de 04 de 2022, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3298/DER-L_014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. Castillo M. y Vásquez R. (2006) Arbitraje: naturaleza y definición [En línea] Recuperado de revistas.pucp.edu.pe › Inicio › Núm. 59 (2006) › Castillo Freyre
3. Chamané R. (2012). El proceso de arbitraje en el Perú. En Arbitraje y Constitución, Lima: Palestra.
4. DIANA MARCOS, F. (2011). EL ARBITRAJE DE CONSUMO COMO MEDIO EXTRAJUDICIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA NORMATIVA ESPAÑOLA. Revista de Derecho Universidad Católica del Norte(1), 241-266. Recuperado el 06 de 04 de 2022, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rducn/v18n1/art10.pdf>
5. Diario Gestión. (2019). Aseguradoras fueron multadas por Indecopi por más S/ 9.6 millones entre 2015 y 2019. Lima: Redacción Gestión.
6. Gonzales F. (2006). El principio competence-competence, revisitado [En línea] Recuperado de <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/jurid/cont/36/pr/pr9.pdf>
7. Henríquez, A. (2018). Los conflictos individuales de consumo en Chile: Una mirada al arbitraje como solución. Valparaíso, Chile: Universidad de Valparaíso - Chile.
8. INDECOPI. (2021). Registro de Proveedores Adheridos al Arbitraje de Consumo. Lima.
9. Landa C. (2007) El arbitraje en la Constitución de 1993 y en la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional. En Themis Revista de Derecho, N° 53.
10. Lozada, J. E. (2014). *LA VÍA DEL ARBITRAJE PARA LA SOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS DE CONSUMO*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

11. MADUEÑO DE FINA, P. V. (2016). *RETOS Y PERSPECTIVAS DEL ARBITRAJE DE CONSUMO EN EL PERÚ*. Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620744/TESI_SPRESENTAR.pdf?sequence=17&isAllowed=y
12. Marengo Corea, E. (2011). *El arbitraje en materia de seguros, validez de la cláusula arbitral en las pólizas de seguro*. Nicaragua.
13. PEÑAS MOYANO, M. J. (24 de 06 de 2018). LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS DE SEGUROS CON CONSUMIDORES EN EL DERECHO ESPAÑOL. *Revista Ibero-Latinoamericana*, 27(49), 89-132. doi: 10.11144/Javeriana.ris49.racs
14. VÁSQUEZ PALMA, M. F. (2018). *SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CONTRATO DE SEGURO: ALGUNOS PROBLEMAS QUE SE PLANTEAN A PARTIR DEL SISTEMA ACTUAL Y SU COEXISTENCIA CON EL RÉGIMEN DE CONSUMO. UNA PROPUESTA DE INTERPRETACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN*. Talca, Chile: SciELO.
15. Verástegui A. (2015). *Arbitraje. Buscando la justicia en la vía privada*, Lima: Editorial Summa

ANEXOS

N° 1. GUIA ENTREVISTA

1. ¿El Sistema de Arbitraje de Consumo, puede responder de forma satisfactoria a las pretensiones de clientes y empresarios en general, de igual o mejor forma que los procedimientos administrativos de protección del consumidor que regula el INDECOPI?,

¿Sí o no? ¿Bajo qué factores?

2. ¿Considera que el sistema de arbitraje de consumo influye positivamente en la resolución de conflictos sobre relaciones de consumo? Si o no? Por qué?

3. ¿Cuáles considera que son los alcances más importantes del Sistema de Arbitraje de Consumo, que plantea la normativa peruana?

4. En relación a nuestro sistema de arbitraje de consumo ¿Tiene conocimiento usted de algún antecedente en la legislación comparada o si guarda estrecha relación con lo contemplado en otras legislaciones extranjeras?

5. La mayoría de los casos de reclamaciones de los consumidores en Indecopi versan sobre un conflicto surgido de un contrato de seguros ¿Podrían ser solucionados en la vía arbitral?, y de ser así ¿Cuáles serían las ventajas de esta vía frente a la acción en Indecopi?

6. En relación al sector de seguros de tránsito: ¿La fórmula del arbitraje de consumo que presenta nuestra legislación, se muestra atractiva para que las empresas que brindan seguros de tránsito decidan solucionar sus controversias por dicho camino? ¿Sí o No? ¿Por qué?

7. En cuanto a ello ¿Qué estrategias se podrían emplear a efectos de potenciar los atractivos del Sistema de Arbitraje de Consumo para las empresas que brindan seguros de tránsito?

8. Según el portal de Indecopi, solo un 0.06% de las empresas aseguradoras en el Perú, se ha adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En base a ello, ¿Resulta viable apostar por este sistema de solución de conflictos? Y ¿Cuáles serían los mecanismos que potenciarían dicho sistema?