



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

CARRERA DE **DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

“VIABILIDAD DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO EN
EL PERÚ”

Tesis para optar al título profesional de:

Abogada

Autora:

Malú Alexandra Obando Figueroa

Asesor:

Mg. Gerson Andree del Castillo Gamarra

<https://orcid.org/0000-0002-2387-3408>

Cajamarca - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Dilmer Adilio Echevarria Aguirre	40166013
Presidente(A)	Nombre Y Apellidos	Nº Dni

Jurado 2	Harold Gabriel Velazco Marmolejo	42390174
	Nombre Y Apellidos	Nº Dni

Jurado 3	Gerson Andree Del Castillo Gamarra	42301011
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD






Página 2 of 174 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:old:::1:3045061325

16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Página 2 of 174 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:old:::1:3045061325

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación es dedicado en primer lugar a mi familia que siempre apoyándome incondicionalmente y a los docentes que a lo largo de estos 6 años hicieron que la carrera de derecho no sea como todo el mundo la conoce sino un amplio pasaje, el cual puedes sentirte libre de recorrer.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Jehová por siempre ser mi lugar seguro, en quien me apoyo cuando se presentan dificultades, por darme la fortaleza y seguridad que necesitaba para culminar mi carrera universitaria, a mi familia por la motivación constante y por ser la razón de querer ser alguien mejor en la vida. Finalmente, a mi asesor de tesis el Mg. Gerson Andree del Castillo Gamarra, por darme los conocimientos y soporte necesario para concluir este trabajo de investigación.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	51
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
ANEXOS	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Matriz de consistencia cualitativa correlacional.....	17
Tabla N° 2. Operacionalización de variables.....	46
Tabla N° 3. Técnica e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	48
Tabla N° 4 Número de Expedientes Tramitados durante el año 2022.....	53
Tabla N° 5. Formas de Conclusión de los Expedientes Arbitrales 2022.....	54
Tabla N° 6. Codificación de tesis utilizadas para la investigación.....	55
Tabla N° 7. Codificación de artículos de investigación utilizados para la tesis.....	56
Tabla N° 8. Caracterización de sujetos.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1.....	51
--------------------	----

RESUMEN

El Arbitraje de Consumo en Perú se presenta como una alternativa eficaz a los procesos judiciales tradicionales, ofreciendo una resolución de conflictos más rápida y flexible entre consumidores y proveedores. Este estudio examina la viabilidad del Sistema Arbitral de Consumo (SISAC), introducido con la finalidad de resolver conflictos de forma sencilla, gratuita, y rápida. Mediante un enfoque cualitativo y comparativo, se analizan las regulaciones actuales, la efectividad del sistema y las posibles mejoras necesarias para asegurar su eficacia futura. La investigación emplea técnicas como el análisis de doctrina, normas, jurisprudencia, derecho comparado y entrevistas a expertos. Los resultados indican que, a pesar de las innovaciones y la regulación intentada por el DS N° 103-2019, existen desafíos significativos que limitan la efectividad del SISAC, como la falta de adhesión de los proveedores al sistema y las críticas a la eficacia del reglamento actual. Se propone una discusión crítica sobre estas áreas con sugerencias concretas para mejorar la viabilidad del sistema.

PALABRAS CLAVES: Arbitraje de Consumo, Sistema Arbitral de Consumo, INDECOPI, Regulación, Viabilidad

ABSTRACT

Consumer Arbitration in Peru is presented as an effective alternative to traditional judicial processes, offering a faster and more flexible conflict resolution between consumers and suppliers. This study examines the viability of the Consumer Arbitration System (SISAC), introduced to resolve conflicts simply, freely, and swiftly. Through a qualitative and comparative approach, the current regulations, the effectiveness of the structure, and the prospective improvements needed to ensure its future efficacy are analyzed. The research employs techniques such as analysis of doctrine, rules, jurisprudence, comparative law, and interviews with experts. The results indicate that despite the innovations and regulations attempted by Supreme Decree No. 103-2019, there are significant challenges that limit the effectiveness of SISAC, such as the lack of providers' adherence to the system and criticisms of the current regulation's efficacy. A critical discussion on these areas is proposed with concrete suggestions to enhance the system's viability.

Keywords: Consumer Arbitration, Consumer Arbitration System, INDECOPI, Regulation, Viability

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En la esfera de la resolución de conflictos, el arbitraje se presenta como una alternativa eficaz a los procesos judiciales tradicionales. Ríos (2020) sostiene que “cuando nos referimos a los medios alternativo para la resolución de conflictos, especialmente al referirse al arbitraje sui generis, se establece en nuestra Constitución como una jurisdicción privada e inclusive ordinaria, debido a que el poderío de administrar justicia proviene del pueblo” (p. 181). Dicho mecanismo, caracterizado por su flexibilidad y rapidez, ofrece a las partes en conflicto la posibilidad de someter sus discrepancias a la decreto de un tercero neutral e imparcial, denominado árbitro. La elección del arbitraje como vía de solución de controversias permite a las partes evitar las formalidades y dilaciones propias de los procesos judiciales, optando por un sistema más expedito y adaptado a sus necesidades específicas.

Existen diferentes tipos de arbitraje que han sido regulados e instaurados a lo largo de los años en nuestro sistema jurídico; sin embargo, esta investigación se centrará en estudiar al Sistema que se aplica y regula los nexos entre consumidores y proveedores: el *Arbitraje de Consumo*. Según Díaz (2021), han pasado más de 27 años a partir de la promulgación de la primera Ley de Arbitraje en el Perú, misma que es aprobada por el Decreto Ley N° 25935, la cual representó un cambio significativo respecto al sistema de arbitraje que se tenía regulado en ese entonces por el Código de Enjuiciamiento Civil del año 1912 (p. 117). De acuerdo con el artículo 137° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Sistema Arbitral de Consumo (en adelante, el “SISAC”) se creó con la finalidad de solucionar de manera sencilla, gratuita, con carácter vinculante y celeridad, las disputas ocasionadas entre consumidores y proveedores.

El Arbitraje de Consumo (en adelante AC) no constituye una nueva vía. Su utilidad reside en obtener un celeridad acceso a la justicia sin tener que acudir a la vía ordinaria; pero no se debe desconocer que para los consumidores siempre existe la opción de optar por la vía

administrativa que corresponde a un proceso administrativo sancionador (en adelante, el “PAS”). A través del PAS, se busca aplicar prohibiciones *antitrust* en dos instancias administrativas sucesivas. Este modelo pretende garantizar los derechos del consumidor, acusar a los proveedores de transgredir las contravenciones y cerciorar la efectividad de los pruebas; sin embargo, se torna en un proceso irrazonablemente largo (Fernández, 2018).

El AC supone como postulado por su propia voluntad las partes puedan decidir someterse al mismo. Después de todo, no puede obviarse lo expresado por Solís (2019), "el AC es de naturaleza voluntaria, siguiendo la regla de todo tipo de arbitraje, debido a que ambas partes se someten libremente a través del convenio arbitral" (Citado por Espinoza et al., 2016).

La regulación del Arbitraje de Consumo en el Perú surge en respuesta a las innovaciones tecnológicas y a las deficiencias identificadas por los legisladores en el sistema de amparo de los derechos del consumidor en los últimos años. Según el DS N° 103-2019, “Mismo que aprueba el Reglamento del SISAC”, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) es la entidad responsable de abordar los conflictos e infracciones en materia de consumo. Es importante señalar que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) actúa como la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, operando a través de la mencionada dirección dentro de su estructura administrativa. Además, INDECOPI está adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, y su función principal es proteger los derechos de los consumidores y fomentar una cultura de competencia leal y honesta en la economía peruana, salvaguardando todas las formas de Propiedad Intelectual, partiendo de los derechos de autor hasta la biotecnología y las patentes.

La regulación del AC en Perú responde a las innovaciones tecnológicas y a las deficiencias detectadas por los legisladores en el sistema de protección de los derechos del consumidor en

los últimos años. Según el Reglamento del SISAC - DS N° 103-2019, la DPC es la entidad responsable de abordar los conflictos e infracciones en materia de AC. Es importante señalar que el (INDECOPI) actúa como la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, operando mediante dicha línea en su estructura administrativa. Además, INDECOPI está adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, y su misión principal es proteger los derechos de los consumidores y fomentar una cultura de competencia leal y honesta en la economía peruana, salvaguardando todas las formas de Propiedad Intelectual, desde los derechos de autor hasta las patentes y la biotecnología.

Mediante la implementación del SISAC, INDECOPI busca: (i) cerciorar la continuidad del SISAC, reduciendo los costos de transacción a largo plazo; (ii) otorgar a las partes la libertad de elegir a su árbitro; (iii) simplificar el proceso arbitral; (iv) acortar la duración del procedimiento; y (v) fomentar la participación de empresas en el SISAC.

Para garantizar el acceso, el sometimiento al proceso del AC es completamente voluntario y gratuito, a diferencia de otros arbitrajes. Según Ruiz (2017), “la gratuidad del arbitraje acata a una dinámica apuesta de las Administraciones Públicas por fortalecer el AC (...) el carácter gratuito va a depender de cuánto las Administraciones Públicas estén dispuestos a invertir en el éxito de este mecanismo (...)” (Citado en Marín et al., 2017, p. 96).

Sin embargo, luego de más de 13 años de vigencia del AC en el Perú -desde sus inicios con el DS N° 046-2011-PCM que resultó defectuosa- corresponde llevar a cabo un balance del SISAC en el Perú, a efectos de establecer su eficacia hasta la fecha y viabilidad futura.

Uno de los principales retos del SISAC en el Perú es lograr que los proveedores se adhieran al mecanismo. Sobre todo, cuando ellos interpretan al sistema como un mecanismo negativo, pues el laudo los somete al pago de una indemnización, en menor tiempo y con calidad de cosa juzgada. Además, carecen de tutela legal suficiente y en condiciones de igualdad, pues su

actuación en el Arbitraje de Consumo se limita a ser defensiva, no concediéndoseles la posibilidad de reconvencción. Consecuentemente, el desinterés por la adhesión del proveedor al SISAC dificulta el acceso del consumidor al sistema, actor que deberá someterse a la aceptación de su petición de someter la controversia a arbitraje.

La nueva regulación del SISAC, a la luz del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo-DS N°103-2019, no está exenta de críticas. Entre ellas, destaca la eficacia del sistema en sus condiciones actuales. La presente investigación se diferencia de sus antecedentes, por ser una de las primeras en establecer la viabilidad del SISAC en el Perú, incluso con las supuestas mejoras integradas al nuevo reglamento. El estudio emplea las siguientes técnicas: doctrina, normas, jurisprudencia, Derecho Comparado y entrevistas a especialistas en Arbitraje de Consumo. De esta forma, se busca demostrar la medida en la que el nuevo reglamento del SISAC garantiza la viabilidad del sistema.

La investigación es de categoría “aplicación de la norma” y la metodología empleada cualitativa y aplicada. A través de un enfoque comparativo, se busca responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿En qué medida el Arbitraje de Consumo es viable en el Perú? Para lograr los objetivos de la investigación; como primer punto, se ha llevado a cabo un análisis documental de fuentes bibliográficas nacionales y comparadas (Argentina, Colombia y España), además de una revisión de la data cuantitativa ofrecida por el INDECOPI sobre solicitudes de arbitraje de consumo y laudos emitidos en 2022, información obtenida a través de solicitudes de acceso a la información pública dirigidas a dicha entidad. En segundo lugar, se ha seleccionado una muestra de expertos en Arbitraje de Consumo peruano, entre profesores, catedráticos, árbitros y/o litigantes, a quienes se ha entrevistado con el objetivo de identificar qué mejoras deben implementarse en el sistema actual para hacerlo viable.

Sobre el alcance de los resultados de esta investigación, se han enfrentado limitaciones de tiempo, sobre todo en el extremo de pactar una fecha para llevar a cabo la entrevista por un medio digital, con el experto. No obstante, se pudo obtener respuestas completas y amables de los especialistas del sector. Gracias a esta información y el análisis documental previo, se ha realizado la contrastación y discusión con la hipótesis general y específica.

Esta tesis se distribuye en cinco (05) capítulos. En el primer capítulo, se aborda el análisis de la problemática actual, se formulan las preguntas de investigación, los objetivos e hipótesis correspondientes. En el segundo capítulo, se examinan los antecedentes tanto a nivel internacional como nacional, junto con las bases teóricas y las definiciones de los diferentes conceptos claves de esta investigación. El tercer capítulo detalla los elementos centrales de la metodología empleada, incluyendo el tipo de investigación, el diseño metodológico, la muestra, las técnicas de recolección de datos y los aspectos éticos considerados. Por último, los capítulos cuatro y cinco presentan los resultados obtenidos y su respectiva discusión, concluyendo con propuestas para mejorar SISAC. Para el desarrollo de la presente investigación creemos conveniente resolver la siguiente interrogante: ¿En qué medida el Arbitraje de Consumo es viable en el Perú?, que además incluirá a las preguntas específicas a desarrollar: (1) ¿De qué manera se regula el Arbitraje de Consumo en el Perú? (2) ¿Cuáles son las principales ventajas y debilidades del Sistema de Arbitraje de Consumo para el proveedor y el consumidor? y (3) ¿Qué mejoras deben implementarse para superar las falencias del Sistema Arbitraje de Consumo peruano?.

A. Objetivo general:

Establecer la medida en la que es viable el Arbitraje de Consumo en el Perú, a la luz del Decreto Supremo N° 103-2019, “Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo”.

Además se tienen como objetivos específicos:

- Examinar la regulación del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú.
- Determinar las ventajas y debilidades del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano.
- Establecer las propuestas de mejora para superar las falencias identificadas del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano.

B. Hipótesis

- Hipótesis general

El Arbitraje de Consumo aún no es viable en el Perú, pese a las mejoras introducidas por el “Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo”.

- Hipótesis específicas
 - a. La regulación del SISAC en el Perú ha sido objeto de dos momentos: (i) el DS N° 046-2011-PCM y su “aclaración” contenida en el DS N° 049-2016-PCM, Directiva N° 005-2014-COD-INDECOPI y Directiva N° 006-2014-DIR-COD-INDECOPI; y, (ii) el DS N° 103-2019.
 - b. Son tres (03) las principales ventajas del SISAC: (i) el reconocimiento de indemnizaciones a favor del consumidor perjudicado, (ii) la gratuidad del servicio y (iii) la celeridad del proceso arbitral. Por su parte, son tres (03) las principales deficiencias y desafíos del sistema: (i) poca claridad de la legislación que no permite la participación del consumidor sin abogado y a bajo costo, (ii) escasa adhesión del proveedor al mecanismo; y, (iii) desconocimiento nulo o insuficiente del consumidor sobre la existencia del sistema.
 - c. Se proponen tres (03) alternativas de solución para las deficiencias del SISAC peruano: (i) mejorar la claridad de la legislación a fin de promover la participación directa del consumidor, (ii) proponer políticas de fomento y beneficios que propicien la adhesión del proveedor al mecanismo; y, (iii) desarrollar una agresiva estrategia de difusión del

SISAC a nivel nacional, para favorecer la adhesión de proveedores y la utilización de los consumidores.

Con base en esto, se propone una matriz de consistencia cualitativa con el propósito de analizar el nivel de coherencia existente entre el título, el problema, los objetivos y las hipótesis en relación con las dimensiones de análisis.

Tabla N° 1

Matriz de consistencia cualitativa

Viabilidad del SISAC en el Perú			
Pregunta	Objetivos	Hipótesis	Dimensión de análisis
¿De qué manera se regula el arbitraje de Consumo en el Perú?	Examinar la regulación del SISAC en el Perú.	La regulación del SISAC en el Perú ha sido objeto de dos momentos: (i) el DS N° 046-2011-PCM y su “aclaración” contenida en el Decreto Supremo N° 049-2016-PCM, Directiva N° 005-2014-COD-INDECOPI y Directiva N° 006-2014-DIR-COD-INDECOPI; y, (ii) el DS N° 103-2019.	La evolución normativa del SISAC en el Perú.
¿Cuáles son las principales ventajas y debilidades del SISAC para el proveedor y el consumidor?	Determinar las ventajas y debilidades del SISAC peruano.	Son tres (03) las principales ventajas del SISAC: (i) el reconocimiento de indemnizaciones a favor del consumidor perjudicado, (ii) la gratuidad del servicio y (iii) la celeridad del proceso arbitral. Por su parte, son tres (03) las principales deficiencias y desafíos del sistema: (i) poca claridad de la legislación que no permite la participación del consumidor sin abogado y a bajo costo, (ii) escasa adhesión del proveedor al mecanismo; y, (iii) desconocimiento nulo o insuficiente del consumidor sobre la existencia del sistema..	Las ventajas y desventajas y/o deficiencias del SISAC para el consumidor y el proveedor.
¿Qué mejoras deben	Establecer las propuestas de mejora para	Se proponen tres (03) alternativas de solución para las deficiencias del SISAC peruano: (i) mejorar la claridad de la	Las propuestas de mejora a

<p>implementar se para superar las falencias del SISAC peruano?</p>	<p>superar las falencias identificadas del SISAC peruano.</p>	<p>legislación a fin de promover la participación directa del consumidor, (ii) proponer políticas de fomento y beneficios que propicien la adhesión del proveedor al mecanismo; y, (iii) desarrollar una agresiva estrategia de difusión del SISAC a nivel nacional, para favorecer la adhesión de proveedores y la utilización de los consumidores.</p>	<p>fin de superar las deficiencias actuales del SISAC.</p>
---	---	--	--

Nota. Elaboración propia.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes internacionales se encuentran los desarrollos y experiencias de España, Argentina y Colombia, basándose en investigaciones y tesis de otros profesionales en estos países, lo que ofrece una perspectiva holística y crítica sobre el tema.

Según Salorio Díaz (2017) en España, el arbitraje de consumo está bien establecido y regulado por la Ley 60-2003 de Arbitraje y la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Una innovación significativa es la implementación del arbitraje electrónico, que permite gestionar todo el proceso de manera digital, desde la solicitud hasta la emisión del laudo. Esta metodología ha mejorado notablemente la eficiencia y ha reducido los costos asociados. "El arbitraje electrónico facilita el acceso al sistema reduciendo los costos y tiempos significativamente, mismos que están asociados a la resolución de disputas" (Salorio Díaz, 2017). Siguiendo el ejemplo de España, la adopción de un sistema de arbitraje electrónico en Perú podría reducir los costos del proceso e inclusive incrementar su eficacia. Este enfoque haría que el arbitraje de consumo sea más asequible para proveedores y consumidores, permitiendo una gestión más ágil de las disputas.

En Argentina, su Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo fue instituido mediante el Decreto N° 276-98 y se caracteriza por su autonomía, rapidez y sencillez. García Faure (2017) postula en su investigación que existen tres tipos de arbitraje de consumo Argentino: el Arbitraje de Derecho, el Arbitraje de Equidad, y el Arbitraje con procedimiento especial de mínima cuantía. En su investigación, realiza un análisis crítico sobre esta última modalidad, puesto que es especialmente relevante para disputas de menor cuantía, facilitando el acceso a la justicia sin incurrir en altos costos.

García Faure (2017) estableció que el arbitraje de consumo en Argentina pudo demostrar eficacia resolviendo disputas de consumo de forma celer y justa, aunque todavía enfrenta

desafíos en términos de cobertura y percepción pública.

De esta forma, como en Argentina, Perú podría considerar la creación de procedimientos especiales de mínima cuantía de manera que estaría haciendo más sencillo para los consumidores el acceder a la justicia en conflictos de menor cuantía. Esto ayudaría a que puedan beneficiarse de este tipo de arbitraje sin enfrentar barreras económicas significativas.

Por otro lado, la investigación de Rubiano (2021) en Colombia denota que "No poseen una completa regulación de este sistema lo que no hace posible su adecuada implementación y desarrollo." Es fundamental que Colombia adopte un modelo adaptado a sus propias directrices de Derecho del Consumo. Según Rubiano (2021, p. 143-146) para una implementación efectiva, la nueva regulación debe incluir definiciones claras sobre 'arbitraje de consumo', su objeto y la identificación de 'consumidor', así como delimitar cuidadosamente la materia arbitrable. Aunque la cuantía del bien no debería limitar la posibilidad de arbitraje, es recomendable diferenciar los procedimientos para bienes de menor y mayor valor, siguiendo ejemplos como el modelo español.

La legislación española, que ofrece un modelo de referencia con regulación clara y procedimientos ágiles y flexibles, podría servir como guía. Además, se sugiere la adopción de un sistema de arbitraje electrónico, la creación de procedimientos especiales para disputas de menor cuantía y la constitución de un fondo financiado por empresarios y el Estado para cubrir los costos del arbitramento. Implementar un modelo público ideal tomará tiempo y recursos, por lo que, a corto plazo, sería factible modificar la regulación actual para desarrollar un modelo privado que permita resolver las controversias de consumo de manera efectiva y accesible.

En este apartado se analizan los siguientes antecedentes nacionales: Acuña (2016), en su trabajo de investigación, establece que el SISAC es de carácter voluntario, por ende es

obligatoria la existencia de un acuerdo de voluntades entre proveedores y consumidores para poder dar inicio al proceso arbitral, además comprende una vía rápida a diferencia de otros medios, esto debido a que los procesos administrativos con los que cuenta INDECOPI son prolongados y tienen carga procesal acumulada. Sin embargo, el autor concluye que la implementación de este sistema ha resultado dificultosa para INDECOPI, aunque se continúa fomentando su desarrollo (pp. 157-158).

En su estudio titulado "La Viabilidad del arbitraje de consumo dentro del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú", Cabrera (2018) analiza los antecedentes y la implementación de dicho sistema. Concluye que, considerando la regulación vigente en el país, el Estado debe asumir importantes gastos, como los relacionados con la organización, selección y designación de los miembros de las Juntas Arbitrales. También destaca dos problemas principales: una considerable carga administrativa para las entidades y otro relacionado con los honorarios que corresponder ser pagados a los árbitros. Cabrera (2018) sugiere que, dado que este sistema es gratuito para los consumidores, es crucial fomentar la cooperación entre el Estado, Indecopi, administraciones públicas, gremios empresariales y asociaciones de consumidores para garantizar su éxito (pp. 128-131).

Finalmente, Valencia (2018), en su investigación titulada "La eficacia del SISAC en el Perú", concluye que el sistema que tenemos en la actualidad, pelagra debido a la falta de mecanismos adecuados para asegurar la expresión de voluntariedad de las partes al someterse a un arbitraje. Para mejorar este sistema en nuestro país, serían necesarios los presupuestos explicados en su estudio, como recursos financieros, especialistas y una cultura de consumo más avanzada (pp. 81-82).

El arbitraje de consumo opera como un mecanismo extrajudicial para disipar disputas entre proveedores y consumidores de bienes y servicios. Siguiendo la misma línea, Aguilar (2014)

describe el arbitraje de consumo como "un proceso alternativo que, sin formalismos especiales y con carácter ejecutivo y además vinculante para ambas partes, soluciona las disputas entre los consumidores y usuarios" (p. 27), basado en la relación legal que deviene de que se contraten servicios o bienes. Este sistema no solo es efectivo, sino que también refuerza la confianza de los consumidores al proporcionar una solución rápida y segura para resolver conflictos sin recurrir a la vía judicial. Además, promueve prácticas comerciales justas y transparentes, asegurando la protección efectiva de los derechos de los consumidores.

El arbitraje de consumo se presenta como una opción extrajudicial para solucionar conflictos entre consumidores y empresarios, permitiendo la resolución de reclamaciones relacionadas con los derechos que poseen los consumidores sin que sea necesario aplicar formalidades especiales. Este mecanismo se enmarca en una tendencia reglamentaria que prioriza el amparo de los consumidores sobre la de los ciudadanos en general (Vilar, 2016, citado en Romero, 2021). Así, el arbitraje de consumo ofrece un método accesible y óptimo para abordar problemas de consumo. No solo busca beneficiar a los consumidores mediante una resolución rápida, justa y flexible de las disputas, sino que también promueve un entorno comercial más transparente y equitativo. Esta alternativa resalta su importancia en la resolución de conflictos y su correcta implementación puede mejorar significativamente el amparo de sus derechos como consumidores.

Es de suma importancia analizar las diferencias y semejanzas entre el arbitraje convencional y el arbitraje de consumo. Para ello tenemos que el arbitraje convencional se aplica a una amplia gama de disputas civiles y comerciales entre partes privadas, abarcando conflictos empresariales, contractuales y otros que no necesariamente involucran una relación de consumo. En cambio, el arbitraje de consumo se enfoca específicamente en disputas surgidas entre empresarios y consumidores al existir de por medio la figura de contratación de servicios o bienes destinados al consumo final. Partiendo de ello, se puede apreciar una diferencia

esencial, pues la finalidad es amparar los derechos del consumidor frente a posibles prácticas abusivas por parte de los proveedores.

En términos de formalidad y procedimiento, el arbitraje convencional ofrece mayor flexibilidad, permitiendo a las partes definir las reglas del proceso arbitral, incluyendo la elección de árbitros y las normas aplicables, pues como se sabe existe el arbitraje institucional como en el *Ad Hoc*. Por su parte, arbitraje de consumo se distingue por su sencillez y accesibilidad, con procedimientos diseñados para ser rápidos y gratuitos, garantizando la equidad sin requerir conocimientos jurídicos especializados por parte de los consumidores. Este sistema está regido por principios de inmediatez y concentración, asegurando trámites sencillos y accesibles a comparación de un proceso arbitral convencional (San Cristóbal, 2007).

Ciertamente ambos tipos de arbitraje comparten el carácter vinculante y ejecutivo de sus laudos, equiparando sus decisiones a las sentencias judiciales. Sin embargo, en el arbitraje de consumo el hecho de que un laudo sea ejecutado puede estar más expedito, ya que las decisiones son ejecutables sin necesidad de confirmación judicial, lo que acelera el proceso y reduce costos adicionales para los consumidores (Gázquez, 2009, como se citó en Ríos, 2016). Por otro lado, en ambos casos la voluntariedad es fundamental, las partes deben acordar someterse al arbitraje, y este acuerdo debe formalizarse por escrito. En el arbitraje de consumo, la voluntariedad se enfoca en proteger al consumidor, asegurando que su consentimiento sea libre y no viciado, lo que fortalece la legitimidad y aceptación del proceso.

Ahora bien, en cuanto a la administración y gestión, el arbitraje convencional como se mencionó anteriormente puede ser administrado por instituciones arbitrales privadas o de manera ad hoc, según lo establecido por las partes o en el convenio arbitral. En contraste, el Es administrado principalmente por entidades públicas como las Juntas Arbitrales de Consumo, dependientes de las administraciones públicas. Esta estructura institucional garantiza un

respaldo estatal, ofreciendo una formalidad y accesibilidad adecuadas para los consumidores (San Cristóbal, 2007).

Una de las diferencias más notables es la gratuidad del AC. Este, es gratuito para los consumidores, eliminando cualquier barrera económica que pueda impedir el acceso a la justicia. En el arbitraje convencional, los costos suelen ser significativos y generalmente asumidos por las partes involucradas, lo que puede desincentivar su uso en disputas de menor cuantía. En todo caso, lo que se protege son los derechos del consumidor y su eficacia en su resolución sin tener de por medio costos de transacción excesivos a diferencia de otras vías.

Por último, aunque tanto el arbitraje convencional como el de consumo ofrecen alternativas valiosas al sistema judicial tradicional, sus diferencias en términos de ámbito de aplicación, formalidades, carácter vinculante, voluntariedad, administración y costos los hacen adecuados para contextos específicos. El AC, con su enfoque en la accesibilidad y protección del consumidor, complementa el arbitraje convencional al proporcionar una vía eficiente y justa para la solución de conflictos en el ámbito del consumo.

El arbitraje de consumo fue implementado de diversas maneras en distintos países, adaptándose a las necesidades específicas y contextos culturales de cada jurisdicción. Países como Argentina, Colombia y España se destacan como referentes. A continuación, se describirá el arbitraje de consumo en las legislaciones mencionadas:

A. Argentina

El SC en Argentina fue establecido conforme al Decreto N° 276-98, del once de marzo de mil novecientos noventa y ocho. Este sistema se distingue por la independencia de la voluntad de los consumidores y proveedores, un proceso rápido, sencillo y la independencia del tribunal y la naturaleza vinculante y efectiva del laudo. El procedimiento arbitral en Argentina puede ser legal o equitativo, y el laudo se emite en un término máximo de ciento veinte días hábiles,

según lo establece el Decreto en su artículo 10°. Además, al igual que en el sistema peruano y el sistema español, los proveedores adheridos al sistema poseen un distintivo que los identifica entre otras empresas (según lo prescrito en el artículo 20° del Decreto en mención).

Según Ríos (2016), “en Argentina existen tres tipos de arbitraje de consumo: el arbitraje de derecho, el arbitraje de equidad – de amigables componedores y el arbitraje con procedimiento especial de mínima cuantía”, utilizado para conflictos menores a quinientos pesos. Este último tipo es especialmente relevante para disputas de menor cuantía, facilitando el acceso a la justicia de manera expedita y sin grandes costos para los consumidores. Por otro lado, bajo la jurisdicción del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC), cualquier disputa que presente un consumidor puede ser sometida a arbitraje. “Según estadísticas emitidas en 2014 proporcionados por el SNAC, un promedio de trecientas empresas se encontraban previamente registradas con el fin de resolver posibles controversias mediante AC” (Reyes, 2023).

De esta forma, Argentina cuenta con una estructura arbitral que permite una resolución eficiente y justa de las controversias, promoviendo la confianza que pudieran tener consumidores en el sistema de arbitraje y asegurando una protección efectiva de sus derechos. Sin embargo, al igual que en Perú, es aún un problema significativo la escasa motivación de adhesión o la renuencia del sector empresarial al sistema arbitral, además del nulo o escaso conocimiento del consumidor sobre la existencia de este sistema.

B. Colombia

En Colombia, el arbitraje de consumo enfrenta críticas por diversas razones, especialmente en lo que respecta a su aplicación en contratos de adhesión. Aunque está autorizado legalmente, la regulación vigente se considera insuficiente y hasta ahora no se ha establecido ningún proceso formal de AC. La normativa pertinente abarca el Decreto 1829 de 2013, consolidado

mediante el Decreto 1069 de 2015, el cual aún no se ha implementado de manera efectiva (Romero, 2021).

Además, la Ley N° 1480 del año 2011 - Estatuto del Consumidor, y la Ley 1563 del año de 2012, que promulga el Estatuto de Arbitraje Internacional y Nacional, constituyen el fundamento legal para el arbitraje de consumo Colombiano. Sin embargo, en la práctica estas normativas enfrentan varios desafíos que limitan su efectividad. El principal desafío radica en la falta de una regulación detallada que facilite su implementación práctica. Romero (2021) subraya la necesidad de complementar la normativa existente con reglamentos específicos que aborden los aspectos procedimentales y garanticen la tutela de los derechos del consumidor. Además, propone incrementar la inclusión en los contratos de adhesión, capacitar y certificar a los árbitros especializados en consumo, y promover la difusión de los beneficios que posee el arbitraje de consumo entre proveedores y consumidores. Sin una intervención estatal adecuada, es claro que, la sostenibilidad del sistema no está asegurada. Gómez Durán (2016) critica que "La actual legislación vigente no proporciona un marco adecuado para el avance eficiente del AC, lo que un vacío legal perjudicial tanto para consumidores como para proveedores" (p. 32).

Finalmente, Colombia aún tiene un largo camino para establecer la legislación del arbitraje de consumo de manera eficaz, pues a pesar de contar con un marco normativo básico, este no ha sido desarrollado ni complementado con reglamentaciones específicas que faciliten su aplicación práctica.

C. España

En España, el arbitraje de consumo se define como un sistema consolidado y ampliamente utilizado, respaldado por una robusta infraestructura normativa y administrativa. La Ley 60-2003 de Arbitraje y la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, (en

adelante LGDCU) - Real DL 1-2007 establecen la estructura legal del AC, destacándose por su gratuidad, celeridad y carácter vinculante.

El arbitraje de consumo en España está dirigido por las JAC - Juntas Arbitrales de Consumo, instituciones públicas, que operan bajo la supervisión del INC - Instituto Nacional de Consumo. Estas juntas garantizan que el proceso arbitral sea accesible y eficiente para los consumidores. Según San Cristóbal (2007), "el arbitraje de consumo español se distingue por su gratuidad, rapidez y carácter vinculante, asegurando así una resolución justa y expedita de los conflictos" (p. 104). Las Juntas Arbitrales de Consumo, tanto nacionales como territoriales, administran el sistema, asegurando una estructura formal y accesible para los consumidores. Este enfoque institucional proporciona un andamiaje sólido para la protección del consumidor, ofreciendo recursos y apoyo estatal que facilitan el acceso a la justicia.

Entre las innovaciones destacadas del sistema español es el arbitraje electrónico. Este mecanismo hace posible que a través los distintos medios electrónicos se puedan desarrollar el procedimiento arbitral en su totalidad de inicio a fin. Según Gómez Durán (2016), "el arbitraje electrónico facilita el acceso al sistema haciéndolo más celer y reduciendo costos relacionados a la resolución de disputas" (p. 85). Además, el arbitraje colectivo tiene como objetivo solucionar las disputas que afecten a un grupo de consumidores en un solo procedimiento, mejorando la eficiencia y reduciendo la carga de trabajo para los tribunales.

El Real Decreto Legislativo 231-2008 fortalece la estructura del arbitraje de consumo en España, estableciendo directrices claras para su implementación y operación. Esta normativa asegura que los laudos arbitrales sean vinculantes y ejecutables, proporcionando una alternativa efectiva y fiable al sistema judicial tradicional. Lasarte Álvarez (2010) señala que "el arbitraje de consumo debe fundamentarse en la rapidez de la elaboración y emisión del laudo, así como hacer simple el proceso en su totalidad" (p. 363).

A diferencia de otros países, España se destaca por poseer un sistema altamente consolidado y avanzado en materia de AC. La legislación correspondiente, que incluye la Ley 60/2003 de Arbitraje y la LGDCU -Real DL 1- 2007, establece un marco legal sólido que facilita la resolución de disputas de manera justa, rápida y accesible. Las innovaciones antes mencionadas subrayan el compromiso de España con la modernización y eficiencia del sistema, proporcionando así una alternativa efectiva y fiable al sistema judicial tradicional.

En el Sistema Arbitral de Consumo peruano a fin de que los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores sean cumplidos efectivamente en la realidad, existen diferentes mecanismos que garantizan la solución de conflictos entre las partes. Entre ellas destacan las siguientes: (i) el PAS en INDECOPI (ii) el AC. Estas serán descritas y cuestionadas en las siguientes líneas, a efectos de determinar, cuál -entre todas- resulta ser la más eficiente y efectiva para las partes involucradas, según su voluntad e intereses.

Al analizar el PAS como mecanismo administrativo para tutelar los derechos del consumidor, se denota lo que prescribe el artículo 105° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, “Código de Consumo”), el INDECOPI, “Es una entidad con competencia primordial y de transcendencia nacional encargado de tener conocimiento de las contravenciones a las disposiciones contenidas en dicho cuerpo normativo, a su vez aplicar medidas correctivas y/o sanciones correspondientes”. Por lo tanto, en el ámbito administrativo de INDECOPI, para proteger sus derechos, el consumidor puede solicitar el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).

En esta vía, los consumidores tienen la capacidad de requerir reclamaciones mediante las medidas correctivas reparadoras, las cuales, por cierto, no pueden ser solicitadas de manera acumulativa, sino alternativa o subsidiariamente, según lo que prescribe el inciso 2 del artículo 115°, del Código de Consumo. Según el artículo 115°, inciso 1, de este cuerpo normativo, estas

medidas, “tienen como objetivo remediar los daños patrimoniales ya sean directos e inmediatos ocasionados al consumidor por la contravención administrativa a su situación anterior”. Entre estas medidas se incluyen: (i) reparación de productos, (ii) cambio de productos, (iii) entrega de productos con características idénticas, (iv) cumplimiento de prestaciones, (v) devolución de contraprestación y otras similares.

De acuerdo al profesor Rejanovinschi (2015), INDECOPI reconoce la falencia del sistema anterior, por lo que propone que en el PAS se ordenen también las referidas medidas. Por este motivo, dichas medidas fueron inicialmente introducidas a la interior Ley de Protección al Consumidor hasta llegar a la regulación actual en el Código de Consumo. Esto se debe a que, dicho tiempo, en el 80% de las quejas de los consumidores, se requerían tales acciones, a pesar de que el INDECOPI no tenía la autoridad para otorgarlas (INDECOPI, 2000, p. 5).

Como se observa, la autoridad administrativa fue ágil en identificar la deficiencia del procedimiento antes de los años 2000. Por consiguiente, el PAS en INDECOPI no solo sanciona en la actualidad al proveedor, sino que ofrece una solución efectiva a los problemas de los consumidores al permitirles plantear reclamaciones compensatorias que, según el vigente Código de Consumo, no tienen carácter indemnizatorio. La compensación, según se desprende del artículo 115º, inciso 7, del Código de Consumo, debe deducirse de la indemnización por daños y perjuicios solicitada mediante la instancia judicial. Según Rejanovinschi (2015), "se trata entonces de una ‘compensación a cuenta’ del daño emergente, manteniéndose abierta la posibilidad de solicitar el lucro cesante y daño moral" (p. 235).

El profesor Rejanovinschi (2015) sostiene que “para resarcir los daños ocasionados a los consumidores, resultará exigua la aplicación de una medida correctiva restauradora, especialmente en casos de daños no materiales” (p. 237). Por ejemplo, es imposible compensar a los afectados por pérdidas de objetos que poseen algún tipo de valor sentimental, e incluso la

de seres queridos o mascotas. Por lo tanto, mediante el procedimiento administrativo, el consumidor no puede obtener una indemnización completa.

En un principio, el SISAC en el Perú surgió con el propósito de proporcionar un método ágil, sin costo y efectivo para solucionar controversias entre proveedores y consumidores de bienes y/o servicios. La regulación ha experimentado diversos momentos y normativas que han buscado fortalecer este mecanismo como una herramienta esencialmente apta para tutelar los derechos que tienen consumidores.

En un primer momento, la tentativa de establecer un sistema de arbitraje de consumo en el Perú se dio a partir del DS Nro. 046-2011-PCM, acompañado de diversas directivas adherentes. Esta normativa pretendía crear un marco regulatorio robusto para el arbitraje de consumo, con la intención de consolidarlo como un sistema confiable y eficaz. Sin embargo, esta primera versión del sistema nunca alcanzó los niveles esperados de confiabilidad, eficacia, simplicidad y rapidez. En lugar de eso, se convirtió en un sistema excesivamente burocrático, cuya complejidad y falta de celeridad lo hicieron ineficiente. La neutralidad e imparcialidad del sistema fueron cuestionadas, lo que generó inseguridad entre los usuarios. Además, la supuesta gratuidad del sistema se tradujo en altos costos de desarrollo y sostenimiento, que ningún gobierno local ni regional estuvo dispuesto a asumir. Esto llevó al fracaso del intento inicial de consolidar el SISAC en el Perú (Morales, 2021).

Posteriormente, ante el fracaso del primer intento, el gobierno emitió el DS Nro. 049-2016-PCM con el objetivo de aclarar y precisar los alcances del Reglamento del SISAC. Este decreto buscaba resolver las deficiencias identificadas en la normativa anterior y ofrecer un marco más claro y accesible para el AC. El DS Nro. 049-2016-PCM intentó simplificar procedimientos y hacer el sistema más accesible y efectivo. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, el sistema continuó enfrentando desafíos significativos en su implementación y aceptación. La falta de

recursos y el apoyo institucional, así como la persistencia de problemas burocráticos, impidieron que el sistema alcanzará su pleno potencial (Acosta, 2021).

A pesar de los retos iniciales, el SISAC en el Perú continúa siendo una iniciativa crucial para tutelar los derechos de consumidores. Con mejoras y modificaciones constantes, podría transformarse en un recurso eficiente y confiable para resolver disputas en el ámbito del consumo.

Según Ríos (2016), "El Sistema posee entre sus características la sencillez, gratuidad, rapidez y carácter vinculante, permitiendo a las partes resolver sus diferencias sin necesidad de acudir a los tribunales" (pp. 77-82). Este procedimiento no solo facilita la resolución de disputas de manera eficiente y equitativa, sino que también ofrece una alternativa accesible y menos formal que los procesos judiciales tradicionales. Motivo por el cual, que el arbitraje de consumo se constituye como una herramienta idónea para la defensa de los derechos del consumidor, constituyendo un camino celer y seguro para la resolución de conflictos comerciales.

Por último, es crucial destacar que la característica esencial del AC, y que establece su razón de ser, denota que las que participan sean, respectivamente, un empresario (o experto, o prestador de servicios) un consumidor, ocupando los lugares de reclamante y reclamado (San Cristóbal, 2007, p. 104). Estas características en conjunto garantizan que el acceso al sistema sea sencillo y libre de obstáculos, permitiendo una resolución de disputas rápida y justa, y promoviendo un entorno comercial más transparente y protector para los consumidores.

A. Es voluntario

La participación del proveedor y del consumidor en el arbitraje de consumo es facultativa. Dicho compromiso consigue establecerse en cada una de las disputas específicas o mediante la adhesión del proveedor o las asociaciones empresariales al SISAC. La adhesión de la que se habla, definida por la normativa como una oferta pública de sometimiento al arbitraje de

consumo, consiste en que el proveedor o la entidad empresarial manifiestan su voluntad a que los conflictos con sus consumidores sean resueltos a través del AC. Ambas partes deben participar de manera voluntaria en el proceso, sin presión alguna. La voluntariedad asegura que las partes acepten someterse al arbitraje por acuerdo mutuo, lo que refuerza la legitimidad y aceptación del procedimiento. Esta característica es primordial para asegurar el cumplimiento de los laudos arbitrales (Ríos, 2016).

B. Es gratuito

Ni el consumidor ni el proveedor deben asumir costos por tasas administrativas o honorarios arbitrales. Esto difiere de otros procesos de arbitraje, ya que, siendo el consumidor quien inicia este mecanismo, incluso una tarifa mínima podría resultar más onerosa que el valor del producto en disputa, lo cual no sería ventajoso.

Sin embargo, algunos autores sostienen que ofrecer arbitraje gratuito sin distinción resulta excesivo para un régimen con patrimonio limitado. Esta administración necesita cubrir los costos del sistema arbitral utilizando el presupuesto de las instituciones implicadas, sin la posibilidad de solicitar fondos agregados del Tesoro Público, de acuerdo con la Primera Disposición Complementaria Final del Código. Teniendo en cuenta que esta figura de gratuidad no está inmersa siquiera en los procedimientos/procesos judiciales.

La ausencia de costos es esencial, ya que las personas involucradas en disputas de consumidores no deben desembolsar dinero para someterse a arbitraje. Este aspecto es crucial para atestar el acceso a la justicia sin que exista un obstáculo en los costos, permitiendo que tanto consumidores como proveedores participen en el proceso sin incurrir en gastos significativos. De esta manera, se evita que los costos adicionales se conviertan en un desincentivo para la protección de sus derechos (Ríos, 2016).

C. Es sencillo

La esencia de esta característica se fundamenta principalmente en que no es imprescindible contar con asistencia legal obligatoria, ni con la conocida defensa restringida a través de un abogado, ya para que el consumidor acceda a este arbitraje, solo necesita completar un formulario detallando la reclamación arbitral. Es decir, debe estar caracterizado por la sencillez procedimental y la rapidez en la preparación del fallo. Esto permitirá que los consumidores puedan ingresar al sistema sin tener que enfrentar complicaciones legales, facilitando un proceso más accesible y comprensible para todas las partes involucradas. Para que los consumidores puedan resolver efectivamente sus disputas, el acceso al sistema debe ser directo y libre de trabas burocráticas que puedan obstaculizar la protección de sus derechos (Ríos, 2016).

D. Es vinculante

En todo proceso arbitral, el fallo es de imperativo cumplimiento tanto para el proveedor como para el consumidor. Según el artículo 59 del Decreto Legislativo 1071 que regula el arbitraje, el laudo arbitral es la determinación final e inmodificable que resuelve la disputa entre ambas partes, con efectos de cosa juzgada.

En todo proceso arbitral, el fallo es de obligatorio cumplimiento tanto para el proveedor como para el consumidor. Según el artículo 59 del DL 1071° que reglamenta el arbitraje, prescribe que el laudo arbitral viene a ser la decisión final e inapelable que resuelve la disputa entre ambas partes, con efectos de cosa juzgada.

Entonces, surge la pregunta sobre cómo el sometimiento al arbitraje de consumo afectaría la capacidad del consumidor para utilizar otras vías legales disponibles para proteger sus intereses. En este sentido, el consumidor podría optar por denunciar al proveedor a través del procedimiento administrativo ordinario de protección del consumidor o buscar amparo en las

acciones disciplinarias que las autoridades en el contexto de un procedimiento administrativo general de interés público puedan imputar.

Con el fin de incentivar la previsibilidad y fomentar la utilización del AC, el Código de Protección y Defensa del Consumidor limita las opciones que ejercer el consumidor. Por lo tanto, al optar por trasladar su controversia al AC, no podrá iniciar un procedimiento arbitral por causal de infracciones a normativas de este cuerpo normativo, ni beneficiarse de medidas correctivas, como las reparaciones que las autoridades podrían ordenar en un proceso ordinario contra el proveedor por la misma violación. Esta restricción garantiza que las decisiones sean acatadas por ambas partes, reforzando así la certidumbre jurídica.

En resumen, el laudo arbitral de consumo es definitivo, inapelable y de cumplimiento obligatorio, con efectos de res judicata según el artículo 59° del DL 1071. Estas disposiciones restringen las opciones del consumidor una vez que opta por el arbitraje de consumo, asegurando así que las resoluciones sean respetadas por ambas partes, promoviendo la seguridad jurídica y la eficacia del sistema arbitral de consumo (Ríos, 2016).

E. Es célere

La controversia se resuelve en un lapso de cuarenta y cinco días laborables y no admite instancia de apelación. Además, se llevará a cabo una única sesión, a diferencia de otros procedimientos arbitrales. El período de cuarenta y cinco días se divide de la siguiente manera: una vez que el Tribunal Arbitral acepta la solicitud, se conceden 5 días laborables para que el proveedor responda, contados desde el día siguiente a la notificación de la solicitud de arbitraje. Si el tribunal lo considera necesario, se llevará a cabo una única sesión, seguida del laudo arbitral que constituirá la decisión final e inapelable.

En este contexto, "La rapidez es una de las ventajas del arbitraje de consumo, haciendo ágil al proceso arbitral " (Gozáñi, 2005, citado en Ríos, 2016). El objetivo es resolver las disputas de

manera más rápida en comparación con el procedimiento judicial convencional, asegurando que los conflictos se resuelvan en un máximo de cuatro meses desde la designación del tribunal arbitral.

F. Es confidencial

Del mismo modo, tanto el consumidor como el proveedor deben mantener reserva respecto al conflicto que se está resolviendo mediante el arbitraje de consumo. Esta medida beneficia especialmente a los proveedores, ya que, en caso de optar por otro método de resolución, en el portal web que posee el Indecopi, denominado “Mira a quién le compras”, existe un registro en el que están enumeradas las empresas que han sido sancionadas por contravenciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, lo cual podría afectar negativamente su reputación empresarial. Aunque es posible encontrar algunos casos en el buscador de decisiones arbitrales de Indecopi, estos se mantienen de manera anónima.

El SISAC ha experimentado varias innovaciones significativas para mejorar la eficacia y accesibilidad del proceso arbitral. Estas modificaciones buscan simplificar los procedimientos, fomentar la participación de los proveedores y expandir las opciones disponibles para la creación de Juntas Arbitrales.

Una de las innovaciones más importantes es la opción otorgada a los proveedores para que se adhieran de manera limitada al SISAC. Anteriormente, los proveedores que se registraban estaban sujetos al arbitraje de consumo para todos sus productos y servicios, sin restricciones en cuanto a los montos indemnizatorios. Con la nueva regulación, los proveedores pueden especificar a qué productos y servicios se aplicará el arbitraje, así como establecer un monto máximo para las indemnizaciones que pueden concederse.

Esta edición limitada permite a los proveedores tener un mayor control sobre los riesgos y costos potenciales asociados con el arbitraje de consumo. Por ejemplo, un proveedor puede optar por incluir sólo ciertos productos en el sistema de arbitraje y limitar las indemnizaciones a montos que considere manejables. Esta flexibilidad incentiva a más proveedores a participar en el sistema, aumentando así la disponibilidad de esta opción para los consumidores (Indecopi, 2021).

Otra innovación relevante es la ampliación de las entidades habilitadas para establecer Juntas Arbitrales de Consumo. Inicialmente, estas juntas solo podían constituirse dentro de los gobiernos regionales, locales y, excepcionalmente en oficinas de Indecopi. Sin embargo, el nuevo reglamento permite que las Juntas Arbitrales también puedan ser creadas en colegios profesionales y universidades públicas.

Según Indecopi (2021), esta medida busca descentralizar el acceso al arbitraje de consumo, facilitando a los consumidores en diferentes regiones del país el poder resolver sus disputas de manera efectiva. Al establecer Juntas Arbitrales en colegios profesionales y universidades públicas, se aprovechan los recursos y la infraestructura existente en estas instituciones, promoviendo una mayor participación de profesionales capacitados en el proceso arbitral. De esta manera se promueve el incremento del alcance de este tipo de arbitraje.

Se destaca que en el reglamento anterior, cada Junta Arbitral tenía independientemente un grupo de árbitros. Actualmente, está el Registro Único de Árbitros, lo que asegura que profesionales de igual calidad resolverán los casos en todas las localidades del país, estando disponibles para que las partes puedan seleccionarlos.

En 2019, al implementar del nuevo Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, se introdujo la modalidad de adhesión limitada. Esta opción busca incentivar a los proveedores a elegir el arbitraje de consumo, permitiéndoles definir de acuerdo a sus intereses la trayectoria

de las indemnizaciones que aceptarán y los productos o servicios que desean someter al arbitraje. Al limitar la compensación, se hace referencia tanto al daño patrimonial como al lucro cesante. Sin embargo, si el consumidor busca reparación por daño personal y moral, deberá acudir al Poder Judicial en lugar de optar por el arbitraje de consumo.

La designación del árbitro es una de las alteraciones más destacadas en el reglamento. Este procedimiento facilita una mayor adaptabilidad y participación de las partes dentro del conflicto. Al iniciar el arbitraje, el consumidor tiene la opción de proponer un árbitro del Registro Único de Árbitros, y esta sugerencia se comunica al proveedor, el mismo tendrá el plazo de tres días hábiles para aceptar o rechazar la propuesta. Si hay rechazo, ambas partes deben acordar conjuntamente la elección del árbitro dentro del mismo lapso. En ausencia de propuesta por parte del consumidor, el secretario técnico de la Junta Arbitral de Consumo interviene, notificando al proveedor a fin de consensuar la selección del árbitro en el mismo período. Además, cuando la disputa involucra una cantidad que excede las tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y hay acuerdo entre las partes, el Tribunal Arbitral puede estar compuesto por tres árbitros. En tal caso, el consumidor deberá elegir un árbitro de los nominados por asociaciones de consumidores, el proveedor selecciona a otro árbitro de los nominados por organizaciones empresariales, y ambos árbitros designan a un presidente entre los nominados por entidades de la administración pública.

La configuración del Tribunal Arbitral también ha sido ajustada para asegurar imparcialidad y eficacia en la resolución de conflictos. Normalmente, las disputas se resolverán mediante un único árbitro seleccionado del Registro Único de Árbitros, propuesto por el consumidor y notificado al proveedor para su aceptación. No obstante, cuando la disputa involucra una cantidad considerable (más de tres UIT) y ambas partes están de acuerdo, el tribunal puede constar de tres árbitros, lo cual permite manejar disputas más complejas y de mayor cuantía con la experiencia y criterio de múltiples árbitros. Si una de partes no seleccione al árbitro o si

los árbitros designados no logran ponerse de acuerdo sobre quién debe ser el presidente, el secretario técnico de la Junta Arbitral de Consumo tiene la autoridad para designar al árbitro restante, asegurando así que el proceso continúe sin interrupciones y que se mantenga la imparcialidad en la selección.

El SISAC, en nuestro país está configurado para fomentar la eficiencia, la accesibilidad y la imparcialidad en la solución de conflictos entre consumidores y proveedores. A continuación, se detallan los elementos fundamentales de esta estructura: las Juntas Arbitrales de Consumo, los presidentes de las Juntas Arbitrales, los secretarios técnicos y los Órganos Arbitrales.

Las Juntas Arbitrales de Consumo son entidades administrativas no judiciales establecidas dentro de organismos públicos. Su función principal es instaurar y fomentar el SISAC, brindar soporte administrativo a los Tribunales de Arbitraje y manejar las solicitudes presentadas. De acuerdo con la Guía Práctica sobre Arbitraje de Consumo (2021), estos comités pueden estar ubicados no solo en gobiernos regionales y locales, sino también en asociaciones profesionales y universidades públicas. Esta ampliación permite descentralizar el acceso al arbitraje de consumo y facilita que como consumidores de diversas regiones puedan resolver sus conflictos de manera efectiva.

Los presidentes tienen la responsabilidad de supervisar y coordinar las actividades de las juntas. Son encargados de garantizar que los procedimientos se desarrollen conforme a las normativas establecidas y que se mantenga la imparcialidad y la justicia en la resolución de las disputas. Además, los presidentes juegan un papel crucial en la designación de los árbitros y en la supervisión de los casos hasta su resolución.

Los secretarios técnicos son funcionarios designados para apoyar a las Juntas Arbitrales de Consumo en sus funciones administrativas y operativas. Tienen la tarea de recibir las solicitudes de arbitraje, notificar a las partes involucradas, coordinar las audiencias y asistir a los árbitros en la preparación de los laudos. Según el reglamento, los secretarios técnicos

también pueden intervenir en la selección de árbitros en caso de desacuerdo entre las partes, asegurando así la continuidad y fluidez del proceso arbitral (Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, 2019).

Los Órganos Arbitrales son los encargados de resolver las disputas sometidas al arbitraje de consumo. Estos pueden ser unipersonales o colegiados, dependiendo de la cuantía en disputa y el acuerdo entre las partes. Generalmente, un solo árbitro resolverá la controversia, pero en casos donde la cuantía sea mayor a tres UIT y las partes lo acuerden, se puede constituir un Tribunal Arbitral Colegiado. Los árbitros son seleccionados del Registro Único de Árbitros, garantizando así la competencia y la imparcialidad en la resolución de los conflictos. Esta flexibilidad en la conformación de los tribunales permite manejar de manera adecuada tanto disputas simples como complejas (Guía práctica sobre arbitraje de consumo, 2021).

- **El proceso arbitral de consumo en Perú se despliega de la siguiente manera:**

El proceso comienza con la presentación de la solicitud de arbitraje por parte del consumidor ante INDECOPI. Esta solicitud debe contener detalles sobre el conflicto, las partes involucradas y las pruebas pertinentes. Una vez recibida, la autoridad competente evalúa la solicitud. Si la solicitud tiene todos los requisitos, se procede a admitirla y notificarla al proveedor demandado.

El proveedor tiene la oportunidad de responder a la solicitud de arbitraje. En su respuesta, puede aceptar o rechazar la solicitud, aunque generalmente está obligado a participar si el contrato original incluía una cláusula de arbitraje. El proveedor presenta su respuesta formal, donde expone su posición respecto al conflicto y puede aportar pruebas en su defensa.

El tribunal de arbitraje puede estar conformado por uno o tres árbitros, según la cantidad en disputa y el acuerdo entre las partes. Los árbitros son seleccionados del Registro Único de Árbitros, gestionado por INDECOPI. Habitualmente, una sola persona arbitra las

controversias, pero si la cantidad en litigio supera las tres UIT o las partes así lo acuerdan, se constituye un tribunal colegiado de tres árbitros.

El tribunal arbitral puede convocar a una única audiencia donde se intentará una conciliación y se presentarán los medios de prueba. Las partes tienen libertad para presentar las pruebas que consideren pertinentes y relevantes para el caso. El tribunal evalúa estas pruebas de manera justificada. Durante la audiencia, las partes exponen sus argumentos finales. El tribunal tiene un plazo de cuarenta y cinco días hábiles a partir de la admisión de la solicitud de arbitraje para emitir el laudo. La decisión del tribunal puede basarse en derecho o, si las partes lo acuerdan, en equidad o conciencia. El laudo tiene carácter obligatorio para ambas partes.

El procedimiento completo de arbitraje de consumo está diseñado para ser ágil. A partir de la admisión de la solicitud hasta la emisión del laudo, el proceso no debe superar los cuarenta y cinco días hábiles. Esta celeridad es una de las ventajas especiales del SISAC sobre los procedimientos judiciales tradicionales.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

La presente investigación se encasilla como una indagación jurídica de tipo cualitativo y aplicado, centrada en el análisis empírico del Sistema Arbitral de Consumo en el Perú. Este estudio no se basa en procedimientos experimentales típicos de las ciencias naturales, sino en un enfoque empírico que implica el recojo de información a través de entrevistas y análisis hermenéutico de las respuestas obtenidas. Esta metodología es idónea para examinar en profundidad las percepciones y experiencias de los individuos implicados, permitiendo una interpretación detallada y contextualizada de las estructuras y procesos jurídicos relacionados con el arbitraje de consumo (Guerrero, 2016).

Además, esta investigación tiene un carácter aplicado, pues se orienta hacia la resolución de problemas prácticos asociados con la implementación y funcionamiento del SISAC, buscando proporcionar soluciones concretas y viables dentro del marco legal peruano. Así, aunque el estudio tiene un margen de generalización limitado, se espera que las recomendaciones y conclusiones arribadas, contribuyan significativamente a la mejora y efectividad del sistema arbitral en cuestión.

Este enfoque cualitativo se complementa con un diseño comparativo, donde, debido a la deficiencia normativa del país, se hace necesario examinar y comparar legislaciones y prácticas de otros países. Este método permite no solo observar semejanzas y diferencias sino también extraer conclusiones valiosas que pueden ser adaptadas o implementadas en el contexto peruano, enriqueciendo así el análisis con una perspectiva más amplia y diversificada.

Este estudio se desarrolla en tres niveles de análisis, conforme a los planteamientos de Hernández, Fernández y Baptista (2014), adaptados al contexto del SISAC en el Perú:

1. *Nivel Descriptivo*: En este nivel, se realiza una descripción meticulosa del SISAC, tal como opera actualmente. Se detallan las características, estructuras, y procesos del

sistema, basándose en la observación directa y la revisión de documentación relevante. Esta descripción se enfoca en presentar las manifestaciones del sistema sin intervenir o influir en las variables involucradas, proporcionando una base sólida para el análisis posterior.

2. *Nivel Interpretativo:* Este nivel aborda el análisis de las experiencias y apreciaciones de los actores implicados, recogidas a través de entrevistas con especialistas y profesionales del Derecho del Consumidor. Se procesa y analiza esta información para interpretar cómo estas percepciones influyen o reflejan la efectividad y eficacia del SISAC. Este análisis interpretativo ayuda a comprender los factores subyacentes que pueden afectar el funcionamiento y la aceptación del sistema entre los usuarios y profesionales.
3. *Nivel Propositivo:* Basándose en los hallazgos descriptivos e interpretativos, este nivel se centra en formular propuestas concretas para mejorar o fortalecer el sistema arbitral de consumo. Se pretende presentar recomendaciones y estrategias que puedan ser implementadas para optimizar el sistema, contribuyendo así a la colectividad jurídica y a su vez englobar a la sociedad peruana en general. Este enfoque propositivo es fundamental para el carácter aplicado de la investigación, buscando no solo entender el sistema, sino también aportar soluciones viables a los desafíos identificados.

Cada uno de estos niveles contribuye a una comprensión integral y multifacética del SISAC, permitiendo no solo describir y analizar el sistema en su estado actual, sino también proponer mejoras fundamentadas en evidencia empírica y análisis experto, conforme a las metodologías de investigación no experimental en ciencias jurídicas (Agudelo et al., 2008).

En esta investigación se emplea un diseño metodológico no experimental, centrado específicamente en la revisión documental y el análisis cualitativo de entrevistas. Este enfoque es especialmente adecuado para estudios jurídicos donde es primordial observar las

condiciones naturales de las variables de interés sin ninguna manipulación, permitiendo así una apreciación auténtica y precisa de los fenómenos estudiados.

En el ámbito jurídico, este diseño facilita una evaluación exhaustiva de documentos legales, decisiones judiciales, y opiniones de expertos, conservando la integridad de los datos originales. A través de la revisión documental, se analizan textos legales y registros pertinentes para obtener una comprensión profunda del marco normativo y su aplicación práctica. Paralelamente, el análisis cualitativo de entrevistas permite capturar las percepciones/apreciaciones y experiencias de los profesionales del Derecho y otros actores relevantes, proporcionando una perspectiva rica y detallada que es esencial para comprender cómo se experimentan y se interpretan las disposiciones legales en situaciones reales.

Este diseño, por tanto, se alinea con la necesidad de profundizar en las características cualitativas del SISAC en el Perú, explorando los fenómenos desde la orientación de los participantes relacionado con su entorno, tal como se recomienda en estudios cualitativos en ciencias sociales y jurídicas.

La metodología aplicada es predominantemente cualitativa, buscando capturar la complejidad de las percepciones y experiencias relacionadas con el SISAC. Se enfoca en el análisis profundo de contenido documental y testimonios de expertos, utilizando técnicas como la observación documental y la entrevista semi-estructurada para recolectar datos ricos y detallados.

Esta aproximación permite una exploración más flexible y reflexiva de los temas jurídicos, adecuada para adaptarse a la diversidad de contextos y perspectivas dentro del campo del Derecho de Consumo.

La población y muestra de estudio comprende a expertos en Arbitraje de Consumo, incluyendo académicos, juristas y profesionales que han trabajado directamente con o en torno al SISAC

gestionado por INDECOPI. Conforme a López (2004), "la población estará compuesta por el grupo de personas de quienes necesitamos conocer algo dentro de una investigación" (p. 69). La selección de esta población específica se justifica por la necesidad de obtener *insights* profundos y expertos sobre el sistema en cuestión.

Para la recopilación de datos, "se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, donde los participantes no se seleccionan aleatoriamente, sino en función de su disponibilidad y relevancia para los objetivos de investigación" (Muñoz, 2018). Este método es particularmente útil en estudios jurídicos donde el acceso a expertos calificados puede ser limitado y donde la profundidad del conocimiento es prioritaria sobre la generalidad.

Hernández y Mendoza (2018) menciona que en la investigación cualitativa, como la nuestra, "no se busca sistematizar los resultados al contrario se pretende indagar en lo que se va investigar bajo estudio" (p. 425). En este sentido, esta investigación se enfoca en un entendimiento detallado del funcionamiento y las implicancias del SISAC más que en la extrapolación de los resultados a una población más grande. La muestra se compuso siguiendo una selección dirigida y consciente de expertos, justificada por Cortés y Álvarez (2017) quienes argumentan que "Es necesario en algunos estudios la opinión de personas conocedoras del tema a investigar" (p. 387), especialmente en casos donde la legislación es reciente y la opinión experta es crucial para interpretar sus efectos prácticos, siendo tal el caso del SISAC y su nuevo reglamento que introdujo mejoras.

En el marco de este estudio sobre la viabilidad del Arbitraje de Consumo en el Perú, se ha realizado una operacionalización detallada de las variables para clarificar las dimensiones y los indicadores que serán medidos mediante entrevistas y revisión documental. Aunque el enfoque cualitativo predominante en esta investigación no requiere de la cuantificación de variables, la estructuración detallada facilita un análisis sistemático y riguroso de la información recopilada.

- *Guía de Preguntas y Operacionalización*

Para llevar a cabo este análisis, se han definido varias dimensiones basadas en los objetivos específicos de la investigación, que son operacionalizadas a través de una serie de preguntas dirigidas a expertos en arbitraje de consumo. Estas preguntas están diseñadas para explorar tanto las percepciones generales sobre la viabilidad del sistema como sus aspectos regulatorios, ventajas, deficiencias y posibles mejoras.

Tabla N° 2

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems de la Guía de Preguntas
Viabilidad del Arbitraje de Consumo	Percepciones de viabilidad	Opiniones sobre la efectividad del sistema	1-10
Regulación del Arbitraje de Consumo	Marco legal y regulativo	Detalles de la legislación actual y su aplicación	3-4
Ventajas del Sistema de Arbitraje	Beneficios para proveedores y consumidores	Enumeración de beneficios percibidos	5-6
Deficiencias del Sistema de Arbitraje	Falencias en la implementación y operación	Identificación de problemas y áreas de mejora	7-8
Propuestas de Mejora	Sugerencias de optimización	Propuestas específicas para mejorar el sistema	9
Promoción de la Afiliación al Sistema	Estrategias de inclusión	Evaluación de la factibilidad de estrategias	11
Atractivo del Sistema en Mercados	Aplicabilidad sectorial	Discusión sobre sectores más beneficiados	12

Nota. Elaboración Propia.

En el contexto operativo, se planificó entrevistar a seis (06) personas, número considerado suficiente para alcanzar una comprensión robusta del tema. "Este diseño transversal permite recopilar datos en una única ocasión por entrevistado, lo cual es adecuado para estudios donde el tiempo y los recursos son factores críticos" (Calderón y Alzamora, 2018, p. 73). Con estos expertos seleccionados, se procedió a realizar una operacionalización breve de los conceptos clave, estableciendo un marco claro para la interpretación y análisis de las respuestas obtenidas, garantizando así que la investigación sea tanto metodológica como conceptualmente rigurosa.

Para la revisión documental, se examinaron diversos tipos de documentos, incluyendo aquellos proporcionados por INDECOPI en los Anexos 1, 2 y 3, junto con un análisis de solicitudes y laudos correspondientes al año 2022. Adicionalmente, se revisó una selección de artículos, tesis y libros que cumplen con los criterios de inclusión definidos específicamente para este estudio: año de publicación dentro de los últimos cinco años, origen peruano, idioma español, y relevancia directa al tema de investigación. De un total de 63 artículos evaluados bajo estos parámetros, 30 fueron seleccionados para ser incluidos en el estudio.

Para abordar adecuadamente el enfoque cualitativo de este estudio sobre la viabilidad del Arbitraje de Consumo en Perú, se han seleccionado dos técnicas principales de recolección de datos: *entrevistas semi-estructuradas* y *revisión documental*. A continuación, se detalla el uso y justificación de cada técnica e instrumento empleado:

Tabla N° 3

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas	Instrumentos	Justificación
Entrevistas a expertos en arbitraje de consumo	Guía de entrevista semi-estructurada (Anexo 4)	Las entrevistas semi-estructuradas permiten una recolección de datos flexibles y profundos, esenciales para entender las complejidades del sistema de arbitraje de consumo.
Análisis de	Fichas de	La revisión documental se realiza utilizando

documentos legales y académicos	observación documental (Anexo 5)	fichas de observación documental, que facilitan la sistematización y análisis riguroso de documentos relevantes, como legislación, resoluciones de arbitraje y literatura académica. Este método garantiza la validez y confiabilidad de la información obtenida, crucial para fundamentar las discusiones y conclusiones del estudio.
---------------------------------	----------------------------------	--

Nota. Elaboración Propia.

Estos métodos y técnicas están diseñados para maximizar la obtención de datos relevantes y veraces, permitiendo un análisis exhaustivo que cumpla con los objetivos establecidos en la investigación. Además, la combinación de estas técnicas asegura una comprensión holística tanto desde la perspectiva teórica como práctica, crucial para evaluar la viabilidad del Arbitraje de Consumo en el contexto peruano.

El procedimiento de la presente investigación se ha estructurado en varias fases, cada una meticulosamente planificada para asegurar el análisis y recolección exhaustiva de los datos necesarios para evaluar la viabilidad del SISAC en Perú. Las fases incluyen la preparación y validación de instrumentos, la solicitud de información pública, y la revisión documental.

Preparación y Validación de Instrumentos

1. *Elaboración de la Guía de Entrevista:* Se desarrolló una “Guía de Entrevista a Profundidad Semi-Estructurada”, detallada en el Anexo 1, para ser utilizada con expertos en Arbitraje de Consumo. Esta guía es esencial para obtener información minuciosa y profunda relacionada con la experiencia laboral y profesional de los entrevistados respecto al SISAC.
2. *Validación mediante Coeficiente V de Aiken:* Como sugiere Ecurra (1988), "para garantizar la objetividad y la credibilidad de los instrumentos utilizados, el coeficiente V de Aiken fue aplicado, proporcionando una base estadística para la validación de contenido".

Solicitud de Información Pública

1. *Primera Solicitud a INDECOPI:* El 27 de septiembre de 2023, se solicitó a la Oficina de Administración y Finanzas (OAF) de INDECOPI, a través de su plataforma virtual, acceso a la información pública referente a los expedientes de arbitraje de consumo de 2022. Se requirió información detallada en formato EXCEL incluyendo el número de expediente, las partes involucradas, y la forma de conclusión de cada caso.
2. *Recepción de Datos Preliminares:* El 13 de octubre de 2023, INDECOPI respondió con la Carta N° 002670-2023-OAF/INDECOPI, otorgando el número total de solicitudes de arbitraje de 2022 y solicitando más tiempo para completar la carga de la información requerida.
3. *Recepción de Información Completa:* El 6 de noviembre de 2023, mediante la Carta N° 002951-2023-OAF/INDECOPI, se recibió la información completa solicitada, incluyendo el detalle de las solicitudes que culminaron en laudo.
4. *Solicitud Adicional de Información:* El 14 de febrero de 2024, se realizó otra solicitud para obtener un reporte detallado de las denuncias en materia del consumidor a nivel nacional durante 2022, especificando las ciudades implicadas.
5. *Recepción de Información Adicional:* El 21 de febrero de 2024, se recepcionó la respuesta con el número de denuncias ingresadas por sede u oficina regional durante el año 2022, mediante la Carta N° 000513-2024-OAF/INDECOPI.

Revisión Documental

1. *Fichas de Observación Documental:* Utilizando fichas de observación documental, se revisaron minuciosamente artículos de investigación, libros y documentos proporcionados por la DPC. Este proceso incluyó la validación de las fuentes a través

de una matriz de validez de instrumentos de investigación dicotómica, evaluando múltiples criterios para asegurar la pertinencia y calidad de la información.

2. *Confidencialidad y Consideraciones Éticas:* En conformidad con el DL N° 1071, se respetó la confidencialidad del proceso arbitral y de los laudos. Se trabajó exclusivamente con los datos proporcionados por INDECOPI, y solo se consideraron los laudos públicamente accesibles en el Buscador de Laudos de INDECOPI.

En este estudio sobre la viabilidad del SISAC en el Perú, se han considerado meticulosamente los aspectos éticos cruciales para garantizar la eficacia e integridad de la investigación:

Primero, respecto al manejo de la información, se han seguido rigurosamente los principios de confidencialidad e imparcialidad. Conforme a la Oficina de Integridad en la Investigación, se enfatiza que "conductas como la fabricación, falsificación o plagio son inaceptables" (Miranda, 2013). En este sentido, se ha procedido con extremo cuidado en la cita y referencia de fuentes académicas, utilizando el sistema de la Asociación Americana de Psicología (APA, por sus siglas en inglés) según su última edición (7ma), para asegurar que todas las contribuciones sean debidamente reconocidas y que se respeten los derechos de autor conforme al art. 44 de la Ley sobre el Derecho de Autor.

Segundo, en lo que concierne a la estructura y presentación de la tesis, no se han realizado alteraciones sustanciales más allá de ajustes menores en el estilo para facilitar la comprensión y presentación de los resultados. Todas las modificaciones se han guiado por los lineamientos institucionales para la elaboración de trabajos de investigación establecidos por la institución educativa correspondiente.

Tercero, en relación con la recolección de datos a través de entrevistas, estas se llevaron a cabo utilizando plataformas de reunión en línea como Google Meet y Zoom. Durante estas sesiones, se solicitó expresamente la autorización y el consentimiento de los entrevistados para la

grabación de video, explicando que el material sería utilizado exclusivamente para fines académicos. En línea con este compromiso, se ha garantizado que ninguna parte del contenido grabado se divulgue públicamente, asegurando así la protección de la privacidad de los participantes.

Estos enfoques éticos detallados y estructurados permiten abordar de manera efectiva la investigación, fundamentándose en una base sólida de ética, rigor metodológico y relevancia académica, mientras se asegura que todos los procedimientos y resultados derivan de un trabajo honesto y transparente.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Los resultados derivados del primer instrumento de esta investigación provienen del análisis de las fichas documentales proporcionadas por el INDECOPI. Estos documentos, detallados en el Anexo 2 y 3, consisten en las respuestas a las solicitudes realizadas a la DPC. Este conjunto de datos es esencial para comprender la dinámica y la eficacia del proceso arbitral de consumo a nivel institucional. Cuyo análisis detallado se presenta a continuación:

Ilustración 1

Número de fichas documentales presentadas al INDECOPI por sede u Oficina Regional

Nº	Sede u Oficina regional	Ene-22	Feb-22	Mar-22	Abr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Ago-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22	Total	%
1	Sede Central	1 087	1 036	1 279	1 035	1 123	978	1 009	1 075	1 081	941	1 091	932	12 667	45,75
2	Sede Lima Norte	172	196	217	185	229	235	205	216	238	247	277	228	2 645	9,55
3	ORI Piura	114	147	175	139	203	156	168	154	196	196	196	156	2 000	7,22
4	ORI Lambayeque	142	137	144	139	178	142	153	152	171	134	163	150	1 805	6,52
5	ORI La Libertad	112	126	153	133	140	153	142	156	156	162	170	132	1 735	6,27
6	ORI Arequipa	128	102	129	119	155	145	104	131	129	128	127	116	1 513	5,46
7	ORI Junín	92	64	100	92	83	77	71	73	84	103	105	79	1 023	3,69
8	ORI Cusco	69	109	119	64	74	59	59	83	91	94	80	101	1 002	3,62
9	ORI Ica	42	49	66	56	51	48	44	63	43	33	48	39	582	2,10
10	ORI Loreto	47	40	37	39	64	57	50	49	45	36	39	35	538	1,94
11	ORI Cajamarca	46	43	43	38	42	38	32	36	27	22	51	30	448	1,62
12	ORI Tacna	33	35	41	38	49	37	29	43	34	27	37	34	437	1,58
13	ORI San Martín	27	37	42	33	40	24	41	35	30	37	40	40	426	1,54
14	ORI Ancash - Chimbote	42	26	28	31	43	36	32	36	27	28	38	23	390	1,41
15	ORI Puno	16	14	33	23	20	21	19	25	28	24	27	24	274	0,99
16	ORI Ancash - Huaraz	14	15	15	14	27	16	20	15	14	9	13	21	193	0,70
17	ORI Madre de Dios	3	-	-	2	-	-	1	2	-	2	1	-	11	0,04
Total		2 186	2 176	2 621	2 180	2 521	2 222	2 179	2 344	2 394	2 223	2 503	2 140	27 689	100,00

Nota. Datos numéricos expresados por meses de las fichas documentales presentadas a INDECOPI en el 2022. Adaptada de la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.2023

En la Ilustración 1, se puede ver que el número total de denuncias presentadas en cada región del país asciende a 27,689. Según la Carta N°000513-2024-OAF/INDECOPI, estas denuncias incluyen casos incorporados nuevamente a trámite por disposición expresa de las Comisiones de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI. Además, incluyen denuncias iniciadas de oficio por las Comisiones de Protección

al Consumidor, que a partir del 01 de enero de 2014 se denominan “sancionador por iniciativa de la autoridad”.

Tabla N° 4

Número de Expedientes Tramitados durante el año 2022

Descripción	Cantidad
Solicitudes de Arbitraje de Consumo	994
Número de Denuncias Presentadas en 2022	27,689

Nota. Elaboración propia.

En la Tabla 4, observamos que en el año 2022 se presentaron 994 solicitudes de Arbitraje de Consumo, en comparación con las 27,689 denuncias registradas ese mismo año. Esto sugiere que el allanamiento o reconocimiento por parte de los proveedores corresponde a una de las razones por las que el arbitraje no prospera. Aparentemente, las partes prefieren aceptar las pretensiones y asumir costos mínimos en lugar de optar por el arbitraje, donde existe una alta probabilidad de que los proveedores enfrenten costos significativamente mayores debido a las infracciones cometidas, incluyendo indemnizaciones por daños y perjuicios que superan el monto establecido inicialmente por el consumidor.

Sin embargo, la explicación de la diferencia significativa entre ambas cifras es multicausal, pudiendo darse por las razones siguientes: (i) el consumidor ha desistido de su denuncia o la ha abandonado, (ii) no se han podido iniciar arbitrajes de consumo porque el proveedor no está adherido al sistema, ni ha aceptado su participación en arbitraje para el caso concreto o (iii) el consumidor ha decidido adoptar un mecanismo distinto a los analizados para llevar a cabo la defensa de sus derechos, por ejemplo, el PAS.

Tabla N° 5
Forma de Conclusión de los Expedientes Arbitrales 2022

Conclusión de los Arbitrajes de Consumo	
Rechazo	934
Admitidas	994
Conclusión Anticipada	16
Improcedentes	2
Inadmisibles	2
Laudo	77

Nota. Elaboración propia.

La Tabla 5 muestra que el número de procesos que culminaron en un laudo arbitral es mínimo en comparación con el total de solicitudes de Arbitraje de Consumo ingresadas en 2022. Solo 77 procesos, equivalente al 7.7% de las solicitudes, culminaron en un laudo. Además, al analizar la cantidad de rechazos, que indican la renuencia del proveedor a iniciar el arbitraje, y respetando la naturaleza voluntaria del Sistema Arbitral de Consumo, si el proveedor o la empresa infractora no está adherida al sistema, tienen la opción de rechazar la solicitud de inicio del arbitraje de consumo. Como alternativa, el proceso podría concluir sin laudo, posiblemente mediante conciliación, homologación u otras técnicas alternativas de resolución de conflictos.

Se llevó a cabo, además, un análisis de contenido para codificar los datos obtenidos de los artículos y libros utilizados. Este análisis preliminar permitió identificar que, aunque el trabajo realizado por INDECOPI en el contexto del Arbitraje de Consumo es efectivo en términos de celeridad, gratuidad y simplificación del proceso, es crucial considerar ciertos mecanismos que se propondrán en las conclusiones de esta investigación para aumentar la cantidad de

proveedores adheridos al SISAC y mejorar la efectividad del sistema en términos de rechazos, tanto tácitos como expresos.

Tabla N° 6

Codificación de Tesis utilizadas para la investigación

Autor	Año	Título	Codificación	Base de datos
Cabrera Araujo, Diego	2018	La viabilidad del arbitraje de consumo dentro del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú	A1	Renati
Acuña Carrasco, Ricardo Javier	2016	Sobre el Sistema de Arbitraje de Consumo como un Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos en el Contexto Jurídico Peruano	A2	Vlex
Río Ramírez, Fernando	2017	El arbitraje de consumo: ¿Cerrando el círculo del sistema de protección al consumidor en el Perú?	A3	Repositorio PUCP
Bonet Villegas, Sandra Kely	2019	Arbitraje; "arbitraje institucional" y administrativo: "protección al consumidor"	A4	Repositorio ULIMA
Solís Ramírez Yudith Marianela	2019	Arbitraje de consumo entre consumidores y proveedores como alternativa de solución de conflictos en el rubro bancario y financiero	A5	Vlex
Muñoz Loaiza Betsy Anabel	2018	Ventajas y desventajas del muestreo probabilístico y no probabilístico en investigaciones científicas	A6	Repositorio UTMACH ALA

Nota. Elaboración propia.

De la información relevante obtenida a través de los repositorios de tesis, se han identificado datos significativos desde las tesis codificadas A1, A2, A3 y A5. Estos documentos destacan que el Sistema Arbitral de Consumo fue creado para ofrecer una alternativa de resolución de conflictos que es simple, gratuita, rápida, segura y, lo más importante, vinculante para los consumidores. Además, se exponen los principales obstáculos y costos asociados con la

implementación de este sistema en nuestro país. No obstante, se advierte que existe el riesgo de que el sistema no establezca mecanismos adecuados para asegurar la voluntariedad de las partes en el sometimiento al arbitraje, incluyendo la adhesión de proveedores al sistema. Para mejorar el Arbitraje de Consumo en nuestro país, se sugieren recursos para el financiamiento del sistema, el desarrollo de una cultura más robusta y la inclusión de especialistas.

Tabla N° 7

Codificación de Artículos de Investigación utilizados para la tesis

Autor	Año	Título	Codificación	Base de datos
Gino Ríos, Patio	2020	La necesidad de empoderar al arbitraje como jurisdicción privada en los países Iberoamericanos	B1	Vlex – Revista Vox Juris
Luis Miguel Ecurra M.	s.f.	Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces	B2	Scielo
Miranda Montecinos, Alejandro	2003	Plagio y ética de la investigación científica	B3	Scielo
Ledesma Wendy	2017	Rol de la autoridad nacional de protección al consumidor del Indecopi en el sistema de protección al consumidor	B4	Vlex
Tomillo Urbina Jorge	2021	Los consumidores ante las plataformas de intermediación Online: algunas reflexiones	B5	Vlex
Richard J. Martín T.	2021	Debido Proceso arbitral, control judicial del Arbitraje y Sistema de arbitraje de consumo. Balance y perspectivas	B6	Vlex

Nota. Elaboración propia.

De la revisión de artículos de investigación se ha observado en las codificaciones B7, B8, B10, B12 y B16 que existe un desequilibrio inicial entre las partes en el Arbitraje de Consumo, especialmente en términos de autonomía de la voluntad. Este desequilibrio podría verse

agravado por la existencia de una relación contractual en la que una de las partes domina, obligando a la otra a un procedimiento arbitral no deseado. Sin embargo, se discute que ignorar el principio de voluntariedad en el arbitraje podría desvirtuar la esencia misma de este mecanismo. Frente a esto, se propuso una solución, como se observa en la codificación B4, donde en 2017, la directora de INDECOPI implementó un piloto de arbitraje para recibir solicitudes en la Secretaría Técnica, buscando hacer el sistema más atractivo y aumentar la participación de diversos gremios.

Los resultados del segundo instrumento comprenden la caracterización de sujetos, para el estudio se ha considerado la opinión de seis (06) especialistas, quienes son juristas expertos específicamente en el SISAC, Entre ellos se incluyen juristas de despachos reconocidos, asesores, profesores universitarios y funcionarios públicos.

Se presenta el detalle de los participantes entrevistados para este estudio de investigación. La información se ha estructurado según las siguientes categorías: nombres completos, roles y/o experiencia, y formación académica.

Tabla N° 8

Caracterización de sujetos

Nombres y apellidos	Cargos y/o experiencia	Formación profesional
Omar Damian Medina	Abogado por la USMP y Candidato a Magíster en Derecho Civil y Comercial por la UNMSM, con más de 12 años de experiencia en Protección al Consumidor y Derecho de la Competencia	Abogado, consultor y catedrático
Irene Milagros Torrejón Valderrama	Abogada Especialista en Barreras Burocráticas de INDECOPI	Abogada
Juan Carlos Cortes Tataje	Vocal del Tribunal de Contrataciones del Estado en OSCE	Abogado, funcionario y catedrático

Carlos Christian Gonzales Cabello	Socio en Ramirez & Gonzales Abogados	Abogado
Julio Baltazar Durand Carrión	Presidente de la Sala Especializada en Protección del Consumidor del Tribunal del INDECOPI	Abogado e investigador
Santiago Perez San Martin	Árbitro-Secretario Jurídico del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo	Abogado y consultor

Nota. Elaboración propia

Para la analización e interpretación de resultados sobre la aplicación de preguntas realizadas a expertos se pudo obtener los siguientes resultados:

A. Resultado del objetivo general

“Establecer la medida en la que es viable el Arbitraje de Consumo en el Perú, a la luz del Decreto Supremo N° 103-2019, “Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo”.

Se respondió en base a las siguientes preguntas:

(i) Si pudiera definir en pocas palabras la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo, ¿Usted lo consideraría viable? ¿Qué aspectos considera que necesitan más

Medina (2024) considera que el enfoque actual no propicia un adecuado sistema de viabilidad, toda vez que ha relegado por completo, las razones de su institucionalización y su propósito en el mercado nacional, convirtiéndose de ese modo, en nuevos problemas a la que pudo ser una valiosa solución.

Torrejón Valderrama (2024) sostiene que (el Sistema Arbitral de Consumo en el Perú) será un mecanismo viable si establece una estructura que no solo parta de la difusión sino de evaluar un cambio normativo en el Reglamento, podría beneficiar al Estado en liberar de carga a los

órganos resolutivos en materia de consumidor y por la parte de los proveedores eviten que exista una sanción, ya que es una vía libre de multas.

Cortes Tataje (2024) sostiene que es un viaje, en la medida que las solicitudes puedan ser manejadas administrativamente; sin embargo, una mayor demanda puede generar un riesgo de colapso o ineficiencias. Así que, es importante dimensionar esos escenarios y revisar experiencias comparadas.

Gonzales Cabello (2024) sostiene que el subsistema de arbitraje de consumo funciona con mucho éxito en diferentes países alrededor mundo, un ejemplo es España, país con el cual compartimos semejanzas culturales y regulatorias. Por eso, cree que el sistema podría ser viable en el Perú con diversos cambios y un real impulso del Estado Peruano.

Durand Carrión (2024) afirma que (el Sistema Arbitral de consumo en el Perú) no es viable, porque si fuera viable en tantos años de vigencia (más de 10 años) estaría funcionando bien; sin embargo, no resulta atractivo. Según Carrión esta necesita que se trabaje en la socialización y concientización.

Perez San Martin (2024), el arbitraje de consumo es totalmente viable, tanto es así, que en los países del mundo donde se ha instalado, su eficacia es notoriamente mayor que la de los otros métodos de resolución de conflictos de consumo. Pero para que esto sea así, reitero, es necesario el compromiso total de los organismos estatales que lo desarrollan.

(ii) ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el Sistema de Arbitraje de Consumo en relación a su viabilidad? ¿Qué aspectos quedan pendientes para generar su viabilidad en caso ésta aún no haya sido obtenida?

Medina (2024) afirma que para la consecución de la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo es necesario que este sistema no se aparte de los principios de sencillez, celeridad,

vinculación, eficacia y accesibilidad. La instauración del Decreto Supremo Nro. 103-2019 busca superar las deficiencias del anterior reglamento, eliminando la excesiva burocracia e intervencionismo. Sin embargo, persisten desafíos debido a los elevados costos de desarrollo y la falta de reembolso de los costos para los consumidores, además del intervencionismo en el libre criterio de los árbitros respecto a las indemnizaciones.

Torrejón Valderrama (2024) señala que los desafíos incluyen que el sistema continúe siendo una oficina piloto, la escasez de personal laboral y la falta de una correcta campaña de difusión.

Durán (2024) menciona que los principales desafíos son la aceptación del gremio empresarial y la necesidad de que las empresas se sometan al Sistema Arbitral de Consumo. También destaca la importancia de concientización y socialización a nivel de autoridades y social, ya que el público no conoce el Arbitraje de Consumo. Propone publicidad a través de la cámara de comercio e incentivar su enseñanza en universidades.

Cortés Tataje (2024) considera que uno de los principales desafíos es promover el arbitraje en sectores con mayor conflictividad de consumo, permitiendo a los consumidores alcanzar soluciones rápidas y económicas, y enviando señales al mercado para que los proveedores se autorregulan implementando mejores prácticas.

Gonzales Cabello (2024) cree que convencer a los empresarios para que acepten el arbitraje sería un paso gigante para el Sistema de Arbitraje de Consumo. Si esto no se logra a mediano plazo, sugiere que la única vía posible sería establecer el arbitraje de consumo como obligatorio para ciertos contratos de consumo.

San Martín (2024) señala que el principal desafío del Sistema de Arbitraje de Consumo es su propio organismo, y su desarrollo dependerá de las políticas públicas del INDECOPI, que puede ser tanto su mecenas como su verdugo.

(iii) ¿Considera usted que el Sistema de Arbitraje de Consumo es atractivo para cualquier mercado peruano o en alguno en particular? ¿Por dónde empezar?

Medina (2024) sugiere que los mecanismos de resolución de controversias de consumo deben adaptarse a la realidad económica y social de cada país, enfocándose en los consumidores y evitando el intervencionismo estatal excesivo, que ha generado barreras en el mercado peruano.

Torrejón Valderrama (2024) establece que, aunque el Sistema de Arbitraje de Consumo es atractivo, se necesita una mejor difusión para que tanto proveedores como consumidores lo utilicen y se puedan identificar oportunidades de mejora.

Durán Carrión (2024) indica que el sistema no es atractivo debido a la falta de adhesión de las empresas, lo que lo diferencia poco de otras formas de arbitraje.

Cortes Tataje (2024) opina que el arbitraje de consumo es atractivo para todas las adquisiciones comerciales en el mercado peruano, pero sugiere especializaciones por materia en caso de un aumento en la demanda.

Gonzales Cabello (2024) coincide en que el sistema no es atractivo actualmente, pero podría serlo si se realizan cambios, señalando que el SISAC puede funcionar en todos los campos de consumo.

Por último, Perez San Martín (2024) considera que todo sistema arbitral de consumo es atractivo para cualquier mercado debido a sus costos, versatilidad y resolución de conflictos. Destaca la importancia de hacer conocer al sector empresarial las ventajas del sistema mediante políticas públicas a largo plazo, y resalta que el desconocimiento es el principal obstáculo para su implementación.

B. Resultado del primer objetivo específico

“Examinar la regulación del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú”.

Se respondió en base a las siguientes preguntas:

(i) ¿De qué forma está regulado el Arbitraje en el Perú? Explicando prioritariamente el Arbitraje de Consumo

Medina (2024) destaca que el primer intento de establecer el Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú, a través del DS Nro. 046-2011-PCM, resultó en un sistema burocrático y poco eficiente. Sin embargo, el segundo momento, marcado por el DS Nro. 103-2019, titulado "Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo", ha generado una nueva regulación que busca mejorar la efectividad y la confianza en el sistema.

Torrejón Valderrama (2024) menciona que el Arbitraje de Consumo está regulado como un mecanismo de solución de conflictos por el Código de Protección al Consumidor, el cual ha sido modificado en el año 2019, lo que indica una actualización reciente en la normativa.

Cortes Tataje (2024) indica que el arbitraje de consumo cuenta con su propia normativa administrativa, la cual incluye un reglamento específico que regula el Sistema de Arbitraje de Consumo.

Gonzales Cabello (2024) menciona las disposiciones que regulan el Arbitraje de Consumo, como la Ley N° 29571 de 2010 y el DS No 103-2019-PCM, así como diversas directivas que detallan los procedimientos asociados al arbitraje de consumo.

Finalmente, Pérez Martín (2024) indica que la institución del Sistema de Arbitraje de Consumo está establecida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29.571), particularmente en los artículos 137 a 146. Además, menciona que el reglamento del Sistema

Arbitral de Consumo fue instituido en el año 2019 mediante el Decreto Supremo 103-2019-PCM.

(ii) ¿Qué considera usted es el Arbitraje? Específicamente en los temas de arbitraje de Consumo ¿Cuál es su utilidad?

Medina (2024) define el arbitraje como un mecanismo heterocompositivo de resolución privada de conflictos, destinado a resolver controversias sometidas en disputa mediante un tercero llamado árbitro. En específico el arbitraje de consumo, destaca su importancia en la protección de los consumidores, en línea con el marco constitucional que responsabiliza al Estado de defender sus intereses en el mercado.

Torrejón Valderrama (2024) describe el Arbitraje de Consumo como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, regulado por el Código de Protección al Consumidor. Destaca su utilidad al ofrecer indemnización al demandante y un plazo de atención corto para obtener una rápida solución en conflictos de consumo.

Duran Carrión (2024) considera que el Arbitraje de Consumo implica someter la disputa del consumidor a la decisión de árbitros dispuestos a resolver conflictos relacionados con los derechos del consumidor. Destaca su eficiencia en el mercado al evitar procesos largos en el Indecopi, pero señala que la falta de adhesión de las empresas le quita potencia y utilidad.

Cortes Tataje (2024) señala que el arbitraje de consumo es un método de solución de disputas entre consumidores y proveedores, que proporciona un procedimiento simple, rápido y gratuito para el consumidor, mientras que permite al proveedor evitar sanciones y mejorar su reputación empresarial.

Gonzales Cabello (2024) sostiene que el arbitraje sigue siendo la opción preferida para resolver disputas derivadas de contratos comerciales. Enfatiza que tanto los proveedores como los

consumidores pueden solucionar sus disputas de forma celer y especializada mediante el arbitraje de consumo.

Pérez Martínez (2024) describe el arbitraje como un método alternativo de resolución de conflictos que brinda a las partes una solución definitiva y efectiva a las disputas planteadas entre ellas.

C. Resultado del segundo objetivo específico

“Determinar las ventajas y debilidades del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano”.

Se respondió en base a las siguientes preguntas:

(i) ¿Cuál considera usted qué es el estado del Sistema de Arbitraje de Consumo? Legal y regulatorio, normativo, técnico, financiero, eficiencia y viabilidad

Gonzales Cabello (2024) menciona que un aspecto observado por los empresarios es la imposibilidad de poder nombrar a uno de los árbitros, tal como se estila en los demás sistemas de arbitraje. Además, el entrevistado indica que a diferencia de lo que sucede en el Perú, “en otros países, las empresas lucen en sus puertas de ingresos con orgullo los logos oficiales que indican que están afiliadas al sistema de arbitraje de consumo. Eso les da una ventaja competitiva con relación a otros negocios, porque los clientes se sienten más seguros de contratar con ellos. Esto es parte de la capacitación que también debe promover gratuitamente el Estado Peruano”.

Por su parte, Durand Carrión (2024) establece que una de las principales debilidades del SISAC reside en la misma naturaleza del Arbitraje. El arbitraje como institución jurídica ha sido diseñado bajo un régimen distinto, como contratos individuales de carácter mercantil y

comercial. El Arbitraje no ha sido pensado como institución jurídica para este tipo de contratos y por eso no se aplica efectivamente, al no tener esa naturaleza.

Torrejón Valderrama (2024) sostiene que el SISAC es, actualmente, una vía que no ha despegado como se esperaba, toda vez que no existe una gran cantidad de solicitudes presentadas, no todos los consumidores saben de este mecanismo y los proveedores no conocen los beneficios que posee.

Damián Medina (2024) considera que: (i) a nivel legal y regulatorio, el Arbitraje de Consumo es un mecanismo sobre regulado, más aun teniendo en cuenta que lo que predomina en el arbitraje es la voluntad de las partes; y, (ii) a nivel técnico y económico, fue una propuesta inviable desde su nacimiento al tratar de imponer a los gobiernos regionales y locales una carga que no era propia de su competencia y que fue plasmado desde un modelo español, el cual no se adapta a la realidad y el contexto socioeconómico y cultural del escenario peruano.

Pérez San Martín (2024) reconoce que el SISAC en Perú está en pleno desarrollo, recién está dando sus primeros pasos y mucho le falta por recorrer. El paso del tiempo es fundamental para poder adaptar y mejorar su legislación, estructura y proceso en base a la experiencia adquirida. En base a su experiencia como árbitro en Argentina, el entrevistado comenta: “El Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo Argentino si bien le lleva 26 años de desarrollo, aún hoy en día sigue adaptando continuamente su proceso y estructura a las realidades socio-económicas del país”.

Contrario a las posiciones de los otros cinco (05) entrevistados, Cortez Tataje (2024) considera que “si bien el arbitraje de consumo tuvo un inicio incierto, me parece que, a la fecha, viene funcionando bien, ello se aprecia en el incremento del servicio”. Sin embargo, advierte que, “al ser un servicio gratuito y administrativo, en el supuesto que se impulse una carga mayor, el

sistema estaría propenso a colapsar. Entiendo que Indecopi debe estar evaluando este escenario”.

(ii) ¿Considera que Sistema de Arbitraje de Consumo está lo suficientemente preparado para asistir la carga arbitral o administrativa?

Gonzales Cabello (2024) sostiene que actualmente el SISAC está preparado para asistir la carga arbitral o administrativa porque se cuenta con profesionales debidamente preparados para asumir el reto y en todo caso, podría contratarse a más personal. Precisa que, actualmente, no tienen muchos casos en trámite. Lo que tienen son muchas solicitudes de arbitraje de consumidores / usuarios, pero sólo una mínima parte llegan a convertirse en un proceso arbitral.

Durand Carrión (2024) sostiene que el SISAC al día de hoy, está pensado para alargar más el momento para obtener una decisión final, “porque un arbitraje después que termina puede iniciar en el poder judicial, los consumidores que pierden tendrían que acudir a la Instancia del Poder Judicial, convirtiéndose en un proceso de nunca acabar. Considero que bajo ese fundamento sería mejor el Procedimiento Administrativo Sancionador”.

Sobre la preparación para afrontar la carga arbitral, Torrejón Valderrama (2024) explica que este mecanismo continúa siendo un piloto y solo tres (03) personas en una oficina pequeña trabajan en esta vía, por lo que el Indecopi debería implementar una estructuración del mecanismo con la implementación de nuevo personal.

Cortez Tataje (2024) explica que el SISAC “tiene el gran potencial de colapsar al presentar ciertas ineficiencias si es que, a partir de una difusión más agresiva del arbitraje de consumo, las solicitudes arbitrales se incrementen. En ese sentido, es muy importante proyectar y dimensionar dicho escenario”.

Damián Medina (2024) sugiere que "es importante recordar que la primera implementación del arbitraje de consumo resultó ser un fracaso evidente, dado que los gobiernos regionales y locales no aceptaron la creación de una Junta Arbitral. En consecuencia, es relevante mencionar que la única junta que pudo establecerse fue la Junta Piloto en la sede central del INDECOPI. En este contexto, el enfoque normativo del sistema de arbitraje de consumo se ajustó hacia un mecanismo más flexible que actualmente ha ganado una mayor aceptación. No obstante, esto no implica que exista una carga excesiva que la actual Junta Arbitral no pueda manejar".

(iii) ¿Considera que el Sistema de Arbitraje está aportando en beneficio de las partes contrayentes y el INDECOPI en sí mismo?

Gonzales Cabello (2024) precisa que el SISAC, "Es una excelente alternativa a las denuncias administrativas, tanto para las partes del proceso arbitral por la celeridad, especialización y confidencialidad del proceso arbitral, como para el Indecopi, porque reduce su carga procesal". Asimismo, el entrevistado destaca la importancia de la gratuidad del sistema como una de sus principales ventajas.

Torrejón Valderrama (2024) no considera que el SISAC esté aportando beneficios, debido a que no es tan utilizada por los consumidores, ya que tienen otros mecanismos que por la experiencia en resolver conflictos de consumo les resulta más atractiva.

Damián Medina (2024) considera, al igual que los anteriores entrevistados, que el SISAC no ha aportado suficientes beneficios a las partes, "toda vez que bajo el falso catálogo de la indemnización se deja de lado que el proveedor puede poner límites al monto indemnizatorio, algo nunca antes visto en el arbitraje ni cualquier otro mecanismo de resolución de conflictos, a nivel general".

Pérez San Martín (2024) establece que el acceso a la justicia en materia del consumidor es restringido en razón de sus costos, por ello, el arbitraje es la herramienta adecuada para suplir

tal vacío. Además, según afirma el entrevistado, poder resolver ambos sectores de la sociedad (consumidor – empresa), su conflicto en forma definitiva por medio de un laudo, es claramente beneficioso para las partes y para el INDECOPI, ya que ninguna otra área de su competencia puede lograr tal finalidad.

Contrario a lo expuesto por los otros cuatro (04) entrevistados que desarrollaron a detalle la respuesta a la pregunta, Cortez Tataje (2024) considera que “en cuanto a los arbitrajes que se llevan y se han llevado a cabo el sistema de arbitraje ha mostrado resultados positivos en beneficio de los consumidores y proveedores, así como en la institucionalidad del Indecopi”.

(iv) ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo para el proveedor?

- Sobre las principales ventajas del SISAC para el proveedor:

Gonzales Cabello (2024) considera como los más importantes sus características de voluntariedad, especialidad, gratuidad, vinculatoriedad, celeridad, confidencialidad -en tanto el laudo no se publica- y su utilidad para evitar las multas.

Durand Carrión (2024) sostiene que ventaja más importante para el proveedor sería que ya no habría que ir al Procedimiento Administrativo Sancionador (pero en términos económicos sería perjudicial, culminando en una desventaja).

Torrejón Valderrama (2024) considera como ventajas las siguientes: libre de multas y única instancia administrativa,

Cortez Tataje (2024), coincide en que una de las principales ventajas del SISAC para el proveedor es su liberación de multas. El entrevistado comenta: “resulta muy ventajoso pues en un arbitraje se libera de la imposición de multas, lo cual representa un importante incentivo, claro que ello exige que estemos ante un proveedor promedio y responsable”.

Damián Medina (2024) considera que poner el tope límites para la indemnización es un factor atractivo para el proveedor, más aún que, al no existir topes mínimos ni máximos, las cantidades indemnizatorias pueden ser incluso irrisorias.

Finalmente, Pérez San Martín (2024) explica que la principal ventaja y más importante es la “previsibilidad”, esto quiere decir que el proveedor va a saber de antemano cuándo comienza y termina el proceso, como se va a desarrollar (normas claras), que es lo que se le reclama (pretensión), cuáles van a ser costos mínimos y máximos en caso de ganar o perder el litigio. Asimismo, el entrevistado añade una importante ventaja comparativa del SISAC frente a otros mecanismos para resolver controversias en relaciones de consumo: el secreto del laudo. Gracias a la confidencialidad del sistema, el proveedor o empresa mantiene intactas su imagen y actividad comercial. Por último, estar adherido una empresa a un sistema arbitral de resolución de conflictos la posiciona por encima de sus competidores en estándares de calidad y le brinda un marco de protección, claridad y calidad frente a sus clientes.

- Sobre las principales desventajas del SISAC para el proveedor:

Gonzales Cabello (2024) considera entre las deficiencias del sistema encontramos los siguientes: falta de incentivos para la afiliación de empresas, falta de promoción y educación a los empresarios; y, el hecho de que se pueda ordenar una indemnización en su contra, aunque pueden pactar en contra o establecer un límite al aceptar arbitrar.

En ese mismo sentido, Durand Carrión (2024) sostiene que la desventaja es que el proveedor sabe que puede tener una indemnización, por eso no le conviene adherirse o acudir al Arbitraje de consumo.

Torrejón Valderrama (2024) considera como desventaja el hecho de que se puede solicitar indemnización, lo cual hace que muchos proveedores decidan no participar de este mecanismo.

A diferencia de los otros entrevistados, Cortez Tataje (2024), precisa que la característica de vinculatoriedad del laudo en Arbitraje de Consumo representa una ventaja para el proveedor responsable, pero a la vez una desventaja para quien no lo es, pues “ante un proveedor irresponsable, de ningún modo le podrá convenir tener laudos que le generen obligaciones con carácter de ejecutoriedad”.

Otra precisión es realizada por Pérez San Martín (2024), quien precisa que no observa deficiencia alguna al SISAC siempre y cuando mantenga su transparencia y sus laudos sean correctamente elaborados y fundados.

(v) ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo para el consumidor?

- Sobre las principales ventajas del SISAC para el consumidor:

Gonzales Cabello (2024) considera que los principales rasgos y/o características del SISAC (voluntariedad, especialidad, gratuidad, vinculatoriedad, celeridad, confidencialidad) representan también ventajas para los consumidores.

Durand Carrión (2024) explica que la ventaja es el hecho de que el consumidor puede solicitar una indemnización por el daño provocado.

Torrejón Valderrama (2024) considera como ventaja para el consumidor que el SISAC es un mecanismo gratuito, a través del cual pueden solicitar indemnización y tiene un plazo de duración corto de 45 días.

Para el caso de los consumidores, Cortez Tataje (2024) considera que el arbitraje, en la medida que sea gratuito y de trámite sencillo, representa una gran ventaja, lo cual a la vez le permite obtener una decisión rápida y ejecutable.

Damián Medina (2024) explica que bajo la propuesta del derogado DS N° 046-2011-PCM, los árbitros no eran elegidos por la voluntad de las partes, sino por la arbitrariedad de terceros ajenos a la controversia, siendo que las partes procesales, no podían designar libremente a los árbitros que consideraban idóneos. Sin embargo, y en aras de la salvaguarda de la institucionalización del Arbitraje, el actual Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, relega por completo la fórmula anterior y toma en consideración, la libre elección de las partes, respecto de sus árbitros.

Por último, para Pérez San Martín (2024), la ventaja -al igual que para la empresa- es que, por medio de un sistema claro, de cortos plazos y gratuito obtendrá un laudo, el cual resolverá en forma definitiva su problemática de consumo.

- Sobre las principales desventajas del SISAC para el consumidor:

Gonzales Cabello (2024), sobre las deficiencias del sistema para el consumidor, establece que (i) la falta de promoción y educación a los empresarios y (ii) la falta de incentivos para la afiliación de empresas representan barreras de acceso para el consumidor al Arbitraje de Consumo.

Por su parte, Durand Carrión (2024) establece que la principal desventaja reside en términos de tiempo, pues puede suceder que el proveedor alargue el resultado del laudo arbitral y una vez que se emite puede alargarlo al Poder Judicial y seguirá la angustia.

Torrejón Valderrama (2024), respecto a la desventaja del SISAC para el consumidor, sostiene que este actor -en el Arbitraje de Consumo- no cuenta con predictibilidad respecto a las decisiones que toman los árbitros.

Cortez Tataje (2024) considera que la desventaja del sistema es su difusión, aunque el incremento por otro lado podría generar problemas de sobre-carga.

Finalmente, Pérez San Martín (2024) considera que no habrá desventaja alguna para el consumidor, siempre y cuando la institución arbitral, funcionarios y laudos gocen de calidad y prestigio.

D. Resultado del tercer objetivo específico

“Establecer las propuestas de mejora para superar las falencias identificadas del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano”.

Se respondió en base a las siguientes preguntas:

(i) ¿Qué propuestas de mejora considera oportunas de implementar en el Sistema de Arbitraje de Consumo peruano?

Gonzales Cabello (2024) sugiere los siguientes puntos de mejora: (i) a nivel de publicidad y/o difusión del sistema, el entrevistado propone invertir en marketing (físico, redes sociales, medios de comunicación), (ii) a nivel de capacitación para los actores, sugiere fomentar la capacitación gratuita para consumidores / usuarios y empresarios, (iii) a nivel de incentivos para los proveedores, sugiere legislar descuentos tributarios, (iv) a nivel de cambios normativos, propone permitir que las partes nombren a sus árbitros y permitir a los proveedores reconvenir cuando son demandados en el arbitraje de consumo. Finalmente, el entrevistado sugiere una propuesta dura sobre la implementación del SISAC -hacerlo obligatorio- en los siguientes términos: “El cambio más certero sería el sucedido en materia de contrataciones con el Estado: arbitraje obligatorio”.

Durand Carrión (2024) propone que incentivos para favorecer la participación del proveedor en los siguientes términos: Una propuesta de mejora podría ser que las empresas que se sometan a Arbitraje de Consumo tengan incentivos para hacerlo como por ejemplo reducción de costas

y costos como es en el sistema administrativo o proponiendo montos atractivos para incentivar a que el gremio empresarial pueda adherirse al Sistema Arbitral de Consumo”.

Torrejón Valderrama (2024) recomienda “realizar una campaña informativa y atractiva con la participación de medios y redes sociales que difunda con acompañamiento de proveedores adheridos, los beneficios de solucionar un conflicto de consumo”.

Cortez Tataje (2024), a diferencia de los otros entrevistados, sugiere un punto de mejora frente al mejor escenario posible: la demanda del Arbitraje de Consumo. El entrevistado considera que es urgente dimensionar un escenario de crecimiento de la demanda del sistema de arbitraje, y ante ello, observar y considerar experiencias comparadas de modo tal que el procedimiento mantenga eficacia y eficiencia.

Damián Medina (2024) advierte que la nueva propuesta normativa que trae consigo el Reglamento del SISAC vigente, “nos muestra una contraproducente expresión de intervencionismo (directo) sobre la libre determinación jurídica y cognitiva que cada Tribunal Arbitral debe seguir frente las indemnizaciones, a partir de que esta disposición exige que para su otorgamiento, se verifique el menoscabo patrimonial o personal al consumidor, dejando de lado que muchas veces, la motivación y el quantum, obedecen a un libre criterio del juzgador que no siempre se limita a un detrimento estrictamente económico”.

Además, el entrevistado considera que es negativo también el intervencionismo (indirecto). Explica que, en el marco de la Adhesión Limitada, los proveedores pueden fijar un monto máximo por los conceptos de daño emergente y lucro cesante, lo cual, conlleva que el árbitro calcule con anticipación a la evaluación del caso, el quantum indemnizatorio y, de ser susceptible, ciña el reconocimiento hasta lo que el proveedor hubiera podido aprobar en su incorporación.

Por último, Pérez San Martín (2024) sugiere cuatro (04) puntos de mejora: (i) reformular su estructura, pues se tomó como base el sistema español el cual lleva años de desarrollo y su estructura no es adecuada para Perú, por lo menos, no para comenzar a desarrollar el sistema, (ii) mejorar la claridad de la legislación, la normativa debe ser clara y sencilla, ya que un consumidor debería entenderla sin mayores dificultades y sin requerir asistencia letrada alguna, (iii) permitir a las empresas que limiten su oferta pública, siempre y cuando esta no caigan en adhesiones insulsas; y, (iv) instaurar un arbitraje en equidad, pues le otorga al árbitro interviniente una mayor fluidez y manejo del proceso, actividad limitada en los arbitrajes en derecho. Por ello, los arbitrajes en equidad deberían ser la regla y en derecho por excepción.

(ii) ¿Cómo considera usted que se podría promover en los proveedores su afiliación al Sistema? ¿Es una meta realista?

Gonzales Cabello (2024) sugiere que la adhesión de los proveedores al sistema es una meta a mediano plazo que se puede lograr. Para ello, debe favorecerse la “promoción y capacitación sobre el valor agregado que le da a un negocio el estar afiliado al sistema y poder resolver sus controversias rápidamente, de forma segura y confidencial”.

Durand Carrión (2024) considera que para lograrlo, “tendrían las empresas que contar con un programa de compliance o de cumplimiento que les permita adherirse al Sistema Arbitral de Consumo.

Torrejón Valderrama (2024) explica que los esfuerzos deben estar dedicados a lograr que los proveedores conozcan los beneficios de esta vía, así como también, se les garantice fácil acceso a jurisprudencia de casos arbitrados para establecer una predictibilidad en estos servicios.

En la misma línea de los otros entrevistados, Cortez Tataje (2024) considera que la promoción del SISAC se resume en estrategias de difusión agresiva o de impacto, pues hasta ahora dicha difusión (tal vez al propósito) no ha sido una prioridad, por lo menos eso se ve en los hechos.

Por su parte, Damián Medina (2024) sugiere una reformulación a la pregunta planteada, pues no se debe centrar los esfuerzos en la afiliación o adhesión de los proveedores al sistema de arbitraje de consumo en el Perú, sino “en resolver el ensordecedor enfoque burocrático que plantea el Indecopi incluso desde su primera versión”.

Finalmente, Pérez San Martín (2024) sugiere que la mejor y más eficaz forma de promover la adhesión de empresas es a través de políticas públicas directas, las autoridades gubernamentales del más alto nivel deben participar en esta gestión. El sistema arbitral debe hacer su parte demostrando una excelente gestión, pero si las autoridades estatales al más alto nivel no toman intervención en esta gestión, todo esfuerzo por tener mayor cantidad de empresas adheridas será largo y tedioso.

En contrastación de la hipótesis se tiene que, "En las investigaciones cualitativas, se trabajan las opiniones, comentarios y todas las expresiones de los participantes, basándose en el problema planteado" (Ríos, 2020). Esta metodología permite contrastar las hipótesis iniciales con las posturas recogidas, posibilitando medir el grado de concordancia en las respuestas obtenidas.

A partir de lo mencionado, se desarrollan las hipótesis generales y específicas tomando como referencia una propuesta inicial, la cual se contrasta con los resultados finales. Este procedimiento se aplica a cada respuesta obtenida a través de las interrogantes realizadas en el instrumento de guía de entrevistas, realizadas a seis (06) expertos en Derecho de Consumo, especialistas en el SISAC.

- **Contrastación de la hipótesis general**

“El Arbitraje de Consumo aún no es viable en el Perú, pese a las mejoras introducidas por el " Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo”.

A fin de contrastar la hipótesis general, se formularon las siguientes tres (03) preguntas a seis (06) especialistas: (i) Si pudiera definir en pocas palabras la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo, ¿Usted lo consideraría viable?, (ii) ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el Sistema de Arbitraje de Consumo en relación a su viabilidad? ¿Qué aspectos quedan pendientes para generar su viabilidad en caso ésta aún no haya sido obtenida?; y, (iii) ¿Considera usted que el Sistema de Arbitraje de Consumo es atractivo para cualquier mercado peruano o en alguno en particular? ¿Por dónde empezar?

En primer lugar, sobre la determinación de la viabilidad del SISAC, los seis (06) especialistas entrevistados coinciden en que el sistema, tal como está funcionando al día de hoy, no es viable en su totalidad. Cada experto, desarrolla justificaciones variadas, entre ellas:

- Medina (2024) considera que el enfoque actual no propicia un adecuado sistema de viabilidad, toda vez que ha relegado por completo, las razones de su institucionalización y su propósito en el mercado nacional.
- Torrejón Valderrama (2024) sostiene que será viable si se establece una estructura que no solo parta de la difusión sino de evaluar un cambio normativo en el Reglamento.
- Cortés Tataje (2024) y Pérez San Martín (2024) consideran que el sistema es viable y tiene potencial, pero necesita un mayor compromiso del Estado y una mejor difusión para que tanto consumidores como proveedores lo conozcan y utilicen.

Por lo tanto, es de común postura que el Arbitraje de Consumo ha venido funcionando exitosamente en países como Francia -de donde se importó el modelo peruano- y Argentina. Sin embargo, las condiciones actuales del SISAC peruano no permiten concluir que el sistema sea viable hoy en día. Se advierten puntos de mejora necesarios para discutir recién en aquel momento, la viabilidad del sistema.

En segundo lugar, respecto a los principales desafíos que enfrenta el Sistema de Arbitraje de Consumo, los especialistas han aportado lo siguiente:

- Medina (2024) identifica desafíos como los elevados costos de desarrollo y la falta de reembolso de costos para los consumidores, además del intervencionismo estatal.
- Torrejón Valderrama (2024) menciona la falta de personal, la necesidad de campañas de difusión y el hecho de que el sistema todavía funciona como una oficina piloto.
- Durán (2024) destaca la aceptación del gremio empresarial y la necesidad de concientización y socialización tanto a nivel de autoridades como del público.
- Cortés Tataje (2024) señala la necesidad de promover el arbitraje en sectores con mayor conflictividad de consumo y la autorregulación de los proveedores.
- Gonzales Cabello (2024) considera crucial convencer a los empresarios para aceptar el arbitraje y sugiere que, si esto no se logra, el arbitraje debería ser obligatorio para ciertos contratos de consumo.
- San Martín (2024) afirma que el desarrollo del sistema depende de las políticas públicas del INDECOPI, que puede ser tanto su apoyo como su obstáculo.

Por lo tanto, los principales desafíos del Sistema de Arbitraje de Consumo incluyen la aceptación empresarial, la necesidad de campañas de difusión, la falta de personal y el costo de desarrollo. Todos los especialistas coinciden en que hay múltiples obstáculos que necesitan ser abordados para mejorar la viabilidad del sistema.

En tercer lugar, respecto a cuán atractivo es el SISAC para los diferentes mercados, los entrevistados han aportado lo siguiente:

- Medina (2024) sugiere que los mecanismos deben adaptarse a la realidad económica y social del país y evitar el intervencionismo estatal excesivo.
- Torrejón Valderrama (2024) cree que el sistema es atractivo pero necesita una mejor difusión.
- Durán Carrión (2024) indica que el sistema no es atractivo debido a la falta de adhesión de las empresas.
- Cortes Tataje (2024) opina que el arbitraje de consumo es atractivo para todas las adquisiciones comerciales, pero sugiere especializaciones por materia.
- Gonzales Cabello (2024) coincide en que el sistema no es atractivo actualmente, pero podría serlo con introducción de mejoras.
- Perez San Martin (2024) considera que todo sistema arbitral de consumo es atractivo debido a sus costos y versatilidad, destacando la importancia de políticas públicas a largo plazo.

Por lo tanto, la atracción del Sistema de Arbitraje de Consumo para el mercado peruano es vista de manera diferente por los expertos. Mientras algunos lo consideran atractivo (Torrejón Valderrama, Cortes Tataje, y Perez San Martin) si se realizan mejoras y hay una adecuada difusión, otros (Medina, Durán Carrión, y Gonzales Cabello) creen que actualmente no es atractivo o necesita cambios significativos.

En conclusión, de conformidad con las posiciones de los especialistas entrevistados que han sido descritos y expuestos, se confirma la hipótesis inicial. Es decir, el Arbitraje de Consumo aún no es viable en el Perú, pese a las mejoras introducidas por el “Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo; pues aún requiere de mejoras normativas y organizacionales.

- **Contrastación de la primera hipótesis específica**

“La regulación del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú ha sido objeto de dos momentos: (i) el DS N° 046-2011-PCM y su “aclaración” contenida en el DS N° 049-2016-PCM, Directiva N° 005-2014-COD-INDECOPI y Directiva N° 006-2014-DIR-COD-INDECOPI; y, (ii) el Decreto Supremo N° 103-2019”.

A fin de contrastar la primera hipótesis específica, se formularon las siguientes dos (02) preguntas a los especialistas: (i) ¿De qué forma está regulado el Arbitraje en el Perú? Explicando prioritariamente el Arbitraje de Consumo y (ii) ¿Qué considera usted es el Arbitraje? Específicamente en los temas de arbitraje de Consumo ¿Cuál es su utilidad?

En primer lugar, respecto a la regulación del Arbitraje en el Perú, con un enfoque en el Arbitraje de Consumo, los especialistas han aportado la siguiente información:

- Torrejón Valderrama (2024) y Cortes Tataje (2024) proporcionan detalles sobre la regulación específica del Arbitraje de Consumo. Torrejón Valderrama indica que el arbitraje está regulado como un mecanismo de solución de conflictos por el Código de Protección al Consumidor, el cual fue actualizado en 2019, reflejando una normativa reciente.

- Pérez Martín (2024) también menciona el marco legislativo del Sistema de Arbitraje de Consumo, específicamente en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571), artículos 137 a 146, y el reglamento establecido en 2019 mediante el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM.
- Cortes Tataje (2024) subraya que el arbitraje de consumo cuenta con su propia regulación administrativa, mediante un reglamento específico que regula el Sistema de Arbitraje de Consumo.
- Gonzales Cabello (2024) proporciona un resumen detallado de las normativas que regulan el Arbitraje de Consumo, incluyendo la Ley N° 29571 de 2010 y el DS N° 103-

2019-PCM, junto con varias directivas que especifican los procedimientos relacionados con el arbitraje de consumo.

- Medina (2024) destaca que el primer intento de establecer el Sistema de Arbitraje de Consumo, mediante el DS N° 046-2011-PCM, resultó ser burocrático y poco eficiente.

Si bien existe consenso en la existencia de una regulación actualizada, las opiniones sobre su efectividad varían.

- Medina (2024) y Duran Carrión (2024) expresan críticas hacia la burocracia inicial del sistema y la falta de adhesión de las empresas.
- Torrejón Valderrama (2024), Cortes Tataje (2024) y Gonzales Cabello (2024) valoran la rapidez, eficiencia y especialización que ofrece el arbitraje de consumo, destacando su potencial para beneficiar a consumidores y proveedores.
- Finalmente, Pérez Martín (2024) se limita a describir la normativa sin emitir una valoración explícita.

En segundo lugar, en cuanto a la utilidad del Arbitraje de Consumo, los expertos coinciden en su papel como mecanismo alternativo para la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores. Se destaca su rapidez, gratuidad para el consumidor y la posibilidad de evitar procesos largos.

- Medina (2024) enfatiza la protección de los consumidores en el marco constitucional.
- Torrejón Valderrama (2024) resalta la indemnización al demandante y la rapidez en la solución de conflictos.
- Duran Carrión (2024) y Cortes Tataje (2024) señalan la eficiencia del sistema, pero advierten sobre la falta de adhesión de las empresas.
- Gonzales Cabello (2024) y Pérez Martín (2024) consideran que el arbitraje es una vía efectiva para resolver controversias, ofreciendo una solución definitiva y eficaz.

En consecuencia, a razón de lo expuesto por los entrevistados, se confirma la hipótesis. De esta manera, se pueden identificar dos momentos regulatorios del SISAC peruano: (i) el DS N° 046-2011-PCM y su “aclaración” contenida en el DS N° 049-2016-PCM, Directiva N° 005-2014-COD-INDECOPI y Directiva N° 006-2014-DIR-COD-INDECOPI; y, (ii) el Decreto Supremo N° 103-2019. Las posturas de los expertos permitieron establecer las siguientes conclusiones: (i) El análisis de la regulación del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú revela una evolución significativa desde un sistema inicial burocrático y poco eficiente hacia uno más efectivo y confiable, (ii) sin embargo, el marco normativo actual no está exento de deficiencias

- **Contrastación de la segunda hipótesis específica**

Son tres (03) las principales ventajas del SISAC: (i) el reconocimiento de indemnizaciones a favor del consumidor perjudicado, (ii) la gratuidad del servicio y (iii) la celeridad del proceso arbitral. Por su parte, son tres (03) las principales deficiencias y desafíos del sistema: (i) poca claridad de la legislación que no permite la participación del consumidor sin abogado y a bajo costo, (ii) escasa adhesión del proveedor al mecanismo; y, (iii) desconocimiento nulo o insuficiente del consumidor sobre la existencia del sistema.

A fin de contrastar la primera hipótesis específica, se formularon las siguientes cinco (05) preguntas a los especialistas: (i) ¿Cuál considera usted qué es el estado del Sistema de Arbitraje de Consumo? Legal y regulatorio, normativo, técnico, financiero, eficiencia y viabilidad, (ii) ¿Considera que Sistema de Arbitraje de Consumo está lo suficientemente preparado para asistir la carga arbitral o administrativa?, (iii) ¿Considera que el Sistema de Arbitraje está aportando en beneficio de las partes contrayentes y el INDECOPI en sí mismo?, (iv) ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo para el proveedor?; y, (v) ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo para el consumidor?

En primer lugar, sobre el estado del Sistema de Arbitraje de Consumo, los seis (06) especialistas entrevistados presentan opiniones que merecen un análisis más allá de una categorización simple. Gonzales Cabello (2024) y Torrejón Valderrama (2024) coinciden en que el sistema actual presenta deficiencias notables. Gonzales Cabello destaca la imposibilidad de que los empresarios nombren a uno de los árbitros, así como la falta de capacitación gratuita por parte del Estado, que debería promover la afiliación de las empresas al sistema. Por otro lado, Torrejón Valderrama sostiene que el SISAC no ha alcanzado el éxito esperado debido al desconocimiento del sistema tanto por parte de los consumidores como de los proveedores. Por otro lado, Durand Carrión (2024) señala que el arbitraje no es adecuado para los contratos de consumo, ya que fue diseñado para contratos comerciales y mercantiles, lo que limita su efectividad en este contexto. Damián Medina (2024) menciona que el arbitraje de consumo es sobre regulado y técnicamente inviable desde su concepción, ya que se basa en un modelo español que no se adapta a la realidad peruana. En contraste, Pérez San Martín (2024) cree que el sistema está en desarrollo y necesita tiempo para adaptarse y mejorar, similar a la evolución del sistema argentino de arbitraje de consumo. Por último, Cortez Tataje (2024) tiene una visión más positiva, indicando que el SISAC ha mostrado incrementos en su uso, aunque advierte que el sistema podría colapsar si se incrementa la carga sin adecuadas medidas de apoyo.

Por lo tanto, se advierte que las opiniones reflejan un consenso parcial sobre las deficiencias del sistema, aunque varían en cuanto a su potencial y desarrollo futuro.

En segundo lugar, sobre la preparación del SISAC para asistir a la carga arbitral o administrativa, las opiniones están divididas en relación cuatro (04) a uno (01):

- Por un lado, Gonzales Cabello (2024) y Durand Carrión (2024) sostienen que el sistema no está suficientemente preparado. Gonzales Cabello afirma que, aunque actualmente

hay pocos casos en trámite, el sistema podría contratar más personal si fuese necesario. Durand Carrión, por otro lado, critica que el SISAC podría alargar los procesos judiciales, sugiriendo que el Procedimiento Administrativo Sancionador sería más eficiente. Torrejón Valderrama (2024) coincide en que el sistema aún es un piloto, con recursos humanos limitados, lo que requiere una reestructuración significativa. Cortez Tataje (2024) también expresa preocupación por la capacidad del sistema de manejar una carga incrementada debido a una mayor difusión del arbitraje de consumo.

- En contraste, Damián Medina (2024) menciona que aunque la primera versión del arbitraje de consumo fue un fracaso, la reorientación actual ha generado una mayor aceptación, aunque no lo suficiente para una carga insostenible.

En tercer lugar, sobre si el SISAC aporta beneficios a las partes y al INDECOPI, hay opiniones tanto positivas como negativas.

- Primer grupo: Gonzales Cabello (2024) y Pérez San Martín (2024) consideran que el sistema es beneficioso para las partes involucradas y para el INDECOPI, debido a su celeridad, especialización y la reducción de la carga procesal. Gonzales Cabello subraya la gratuidad del sistema como una ventaja significativa. Pérez San Martín añade que el arbitraje ofrece un acceso más justo y económico a la resolución de conflictos.
- Segundo grupo: Sin embargo, Torrejón Valderrama (2024) y Damián Medina (2024) no creen que el sistema esté aportando suficientes beneficios. Torrejón Valderrama argumenta que el sistema no es tan utilizado por los consumidores debido a la preferencia por otros mecanismos. Damián Medina critica la capacidad limitada del sistema para imponer indemnizaciones justas.

- Tercer grupo: Cortez Tataje (2024) ofrece una visión moderada, indicando que el sistema ha mostrado resultados positivos, aunque podría enfrentarse a desafíos si la carga aumenta.

En cuarto lugar, sobre las principales ventajas y desventajas del SISAC para el proveedor, se incluyen a la voluntariedad, especialización, gratuidad y la posibilidad de evitar multas, según Gonzales Cabello (2024), Torrejón Valderrama (2024), Cortez Tataje (2024) y Pérez San Martín (2024). La previsibilidad y la confidencialidad del laudo también son destacadas como ventajas importantes.

En cuanto a las desventajas, varios especialistas, incluyendo Gonzales Cabello (2024) y Durand Carrión (2024), mencionan la falta de incentivos para la afiliación de empresas y la posibilidad de enfrentar indemnizaciones como barreras significativas. Cortez Tataje (2024) advierte que la vinculatoriedad del laudo puede ser desventajosa para proveedores irresponsables. Por su parte, Pérez San Martín (2024) no observa desventajas siempre y cuando el sistema mantenga su transparencia y calidad.

Por último, sobre las principales ventajas y desventajas del SISAC para el consumidor, las ventajas incluyen la gratuidad, la especialización y la celeridad del proceso, como destacan Gonzales Cabello (2024), Durand Carrión (2024), Torrejón Valderrama (2024) y Pérez San Martín (2024). En particular, Cortez Tataje (2024) subraya la simplicidad del trámite y la rapidez de las decisiones.

En cuanto a las desventajas, Gonzales Cabello (2024) y Durand Carrión (2024) mencionan la falta de promoción y la posibilidad de que los proveedores alarguen el proceso como principales problemas. Por su parte, Torrejón Valderrama (2024) señala la falta de predictibilidad en las decisiones arbitrales. Cortez Tataje (2024) considera, además, que la difusión insuficiente del sistema es una barrera, aunque reconoce que una mayor carga podría

generar problemas. Por último, Pérez San Martín (2024) cree que no habrá desventajas significativas siempre que la calidad y la transparencia del sistema se mantengan.

Por tanto, a razón de lo expuesto por los entrevistados, se confirma parcialmente la hipótesis. A nivel de ventajas que representa el sistema, debe aclararse que estas dependen desde la óptica del actor en que se las analice. Así pues, el reconocimiento de indemnizaciones a favor del consumidor perjudicado y la celeridad del proceso arbitral pueden representar desventajas económicas para los proveedores. A nivel de desventajas, las listadas en la hipótesis pueden representar ventajas para el proveedor. Los desafíos que sí coinciden para ambas partes son la escasa o nula participación del consumidor y/o proveedor.

- **Contrastación de la tercera hipótesis específica**

Se proponen tres (03) alternativas de solución para las deficiencias del SISAC peruano: (i) mejorar la claridad de la legislación a fin de promover la participación directa del consumidor, (ii) proponer políticas de fomento y beneficios que propicien la adhesión del proveedor al mecanismo; y, (iii) desarrollar una agresiva estrategia de difusión del SISAC a nivel nacional, para favorecer la adhesión de proveedores y la utilización de los consumidores.

A fin de contrastar la primera hipótesis específica, se formularon las siguientes dos (02) preguntas a los especialistas: (i) ¿Qué propuestas de mejora considera oportunas de implementar en el Sistema de Arbitraje de Consumo peruano? y (ii) ¿Cómo considera usted que se podría promover en los proveedores su afiliación al Sistema? ¿Es una meta realista?

En primer lugar, respecto a las propuestas de mejora para implementar en el SISAC, se pueden distinguir tres (03) categorías de propuestas entre los entrevistados.

- Propuestas integrales y específicas: Gonzales Cabello (2024) sugiere mejoras a varios niveles: (i) en capacitación, sugiere fomentar la formación gratuita para consumidores y empresarios; (ii) en incentivos para proveedores, propone legislar descuentos tributarios; (iii) en cambios normativos, recomienda permitir que las partes nombren a sus árbitros y permitir a los proveedores reconvenir en arbitraje de consumo. Además, plantea hacer el SISAC obligatorio, similar al sistema de contrataciones con el Estado. Por su parte, Durand Carrión (2024) también se enfoca en incentivos para la participación del proveedor, sugiriendo reducir costas y costos para las empresas que se adhieran al arbitraje de consumo, imitando el sistema administrativo.
- Propuestas estructurales: Pérez San Martín (2024) ofrece una visión más estructural del problema con cuatro puntos: (i) reformular la estructura del sistema, alejándose del modelo español; (ii) mejorar la claridad de la legislación para que sea entendible sin asistencia letrada; (iii) permitir a las empresas limitar su oferta pública dentro de ciertos límites; y (iv) instaurar el arbitraje en equidad como norma, dejando el arbitraje en derecho como excepción. Por su parte, Damián Medina (2024) critica el intervencionismo en la normativa vigente del SISAC, argumentando que tanto el intervencionismo directo como indirecto afectan negativamente la libre determinación jurídica de los tribunales arbitrales. Propone una mayor autonomía para los árbitros en la determinación de indemnizaciones.
- Propuestas enfocadas en difusión del sistema: Torrejón Valderrama (2024) y Cortez Tataje (2024) centran sus propuestas en la difusión y eficiencia del sistema. Torrejón Valderrama recomienda una campaña informativa y atractiva que involucre medios y redes sociales, destacando los beneficios del arbitraje de consumo.

En segundo lugar, sobre cómo promover la afiliación de los proveedores al SISAC, se pueden identificar dos (02) enfoques distintos:

- Promoción y capacitación: Gonzales Cabello (2024) cree que la afiliación de proveedores es una meta alcanzable a mediano plazo, sugiriendo la promoción y capacitación sobre el valor agregado del sistema. Durand Carrión (2024) propone que las empresas cuenten con programas de compliance para facilitar su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. Además, Torrejón Valderrama (2024) y Cortez Tataje (2024) coinciden en la necesidad de una agresiva estrategia de difusión. Torrejón Valderrama destaca la importancia de que los proveedores conozcan los beneficios del arbitraje de consumo y tengan acceso a jurisprudencia que garantice predictibilidad. Cortez Tataje añade que la falta de prioridad en la difusión ha sido evidente y debe corregirse.
- Políticas públicas: Pérez San Martín (2024) propone políticas públicas directas y la intervención de autoridades gubernamentales de alto nivel para promover la adhesión de empresas, destacando la importancia de una excelente gestión del sistema arbitral.

El análisis revela un consenso parcial sobre la necesidad de mejoras en el SISAC, con propuestas que varían desde cambios normativos y estructurales hasta estrategias de difusión y capacitación. En consecuencia, a razón de lo expuesto por los entrevistados, se confirma la hipótesis en su integridad, advirtiéndose que las propuestas normativas de la presente investigación son inéditas respecto a las posiciones de los especialistas, pero guardan estrecha vinculación con las mismas.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

- Limitación muestral: La investigación se centró exclusivamente en entrevistas a especialistas en Derecho del Consumidor, quienes desarrollan sus carreras profesionales en áreas relacionadas con el arbitraje y la protección del consumidor. Este enfoque especializado puede limitar la diversidad de perspectivas sobre la viabilidad del sistema. Además, otra de las principales limitaciones de la investigación se trata en la obtención de reuniones con los expertos especializados en Arbitraje de Consumo para la realización de entrevistas.
- Limitación de variables: El estudio se enfocó principalmente en la variable de la viabilidad del SISAC a la luz del Decreto Supremo N° 103-2019 y su reglamento. Se examinó específicamente la implementación y efectividad de los mecanismos establecidos en dicho reglamento, dejando de lado otros aspectos de este sistema de resolución de disputas.
- Limitación doctrinal: No se profundizó en temas ampliamente analizados en la literatura académica, como la accesibilidad y simplicidad del arbitraje de consumo. Sin embargo, se abordaron teniendo en cuenta que están vinculados a la viabilidad del sistema y su implementación efectiva.
- Limitación bibliográfica: Aunque se revisaron trabajos de investigación, artículos científicos, tesis, y libros, gran parte del contenido de las fuentes consultadas se centró en temas adyacentes al Arbitraje de Consumo, como la protección del consumidor en general. Esto podría desviar parcialmente el enfoque del estudio.
- Limitación Temporal: La dificultad para coordinar entrevistas en tiempo real con los especialistas llevó a la utilización de la técnica del llenado de guías de entrevista, lo que podría haber limitado la profundidad y espontaneidad de las respuestas.

- Limitación Coyuntural: La investigación inicialmente se basó en el marco de la nueva Ley del Arbitraje de Consumo. Sin embargo, la publicación del reglamento en febrero del presente año obligó a reorientar el enfoque de la investigación para incluir y analizar los nuevos lineamientos y su impacto en la viabilidad del sistema.

Estas limitaciones deben tenerse en cuenta al interpretar los resultados y conclusiones de la presente investigación sobre la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú.

En esta parte se llevará a cabo el análisis de los hallazgos y su interpretación comparativa con investigaciones previas, el estudio de los fundamentos teóricos, el análisis de documentos legales y académicos, así como de las metodologías empleadas en las entrevistas.

- **Respecto al objetivo e hipótesis general**

“Establecer la medida en la que es viable el Arbitraje de Consumo en el Perú, a la luz del DS N° 103-2019, “Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo”.

“El Arbitraje de Consumo aún no es viable en el Perú, pese a las mejoras introducidas por el “Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo”.

Los resultados obtenidos de las entrevistas demuestran que los entrevistados coinciden en que las condiciones actuales del SISAC peruano *no permiten concluir que el sistema es hoy en gran medida viable* pese a las mejoras introducidas por el actual “Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo”. Todos los especialistas coinciden en que hay múltiples obstáculos que necesitan ser abordados para mejorar la viabilidad del sistema. Entre los principales desafíos del SISAC se incluyen la aceptación empresarial, la necesidad de campañas de difusión, la falta de personal y el costo de desarrollo.

Sobre lo precisado, Medina (2024) señala que el enfoque actual no propicia un adecuado sistema de viabilidad, ya que ha relegado las razones de su institucionalización y su propósito en el mercado nacional, convirtiéndose en nuevos problemas a lo que pudo ser una valiosa solución. Esta posición es contraria a la sostenida por Pérez San Martín (2024), quien considera que el arbitraje de consumo es totalmente viable, tanto es así que en los países donde se ha implementado, su eficacia es notoriamente mayor que otros métodos de resolución de conflictos de consumo. Sin embargo, destaca la necesidad del compromiso total de los organismos estatales para su desarrollo.

Por último, el especialista entrevistado Gonzales Cabello (2024) coincide parcialmente con la posición de Pérez San Martín, ya que reconoce el potencial del sistema pero resalta que su viabilidad en Perú dependerá de un real impulso del Estado peruano y de diversos cambios estructurales. Por lo tanto, se concluye que, aunque el arbitraje de consumo tiene un marco regulatorio que podría hacerlo viable, las condiciones actuales del SISAC en Perú requieren mejoras significativas y un mayor compromiso estatal para alcanzar su viabilidad.

Sobre los principales desafíos que afronta el Sistema de Arbitraje de Consumo, los entrevistados coinciden en varios aspectos. Medina (2024) identifica desafíos como los elevados costos de desarrollo y la falta de reembolso de costos para los consumidores, además del intervencionismo estatal. Al respecto, Salorio Díaz (2017) explica que la implementación del arbitraje electrónico en España ha mejorado notablemente la eficiencia y ha reducido los costos asociados, sugiriendo que Perú podría beneficiarse de adoptar un sistema similar. Esta posición es apoyada por Torrejón Valderrama (2024), quien destaca que los esfuerzos deben estar dedicados a lograr que los proveedores conozcan los beneficios del arbitraje de consumo y garantizarles fácil acceso a la jurisprudencia de casos arbitrados para establecer una predictibilidad en estos servicios. Sin embargo, Gino Ríos (2020) critica que, en el contexto

latinoamericano, la falta de una regulación clara y la ausencia de incentivos adecuados para las empresas limitan significativamente la efectividad del sistema.

En cuanto a la atractividad del SISAC para cualquier mercado peruano, los especialistas entrevistados muestran opiniones divididas. Medina (2024) sugiere que los mecanismos de resolución de controversias de consumo deben adaptarse a la realidad económica y social de cada país, enfocándose en los consumidores y evitando el intervencionismo estatal excesivo que ha generado barreras en el mercado peruano. En contraste, Pérez San Martín (2024) considera que todo sistema arbitral de consumo es atractivo para cualquier mercado debido a sus costos, versatilidad y capacidad para resolver conflictos.

Al respecto, Bonet Villegas (2019) también destaca que la protección al consumidor debe ser la base rectora del arbitraje institucional, sugiriendo que una mayor difusión y especialización por materia podría incrementar la atractividad del sistema. Por su parte, Cortes Tataje (2024) opina que el arbitraje de consumo es atractivo para todas las adquisiciones comerciales en el mercado peruano, pero sugiere especializaciones por materia en caso de un aumento en la demanda. Por lo tanto, se concluye que, aunque el sistema tiene el potencial de ser atractivo, se requiere una mayor difusión y adaptaciones específicas para que sea percibido como tal en el mercado peruano.

Los resultados de las entrevistas indican que los especialistas coinciden en la necesidad de mejorar varios aspectos del SISAC para que sea viable. La regulación actual, aunque mejorada, todavía enfrenta desafíos significativos que deben ser abordados, incluyendo la aceptación empresarial, la necesidad de difusión y educación, la falta de personal y los costos de desarrollo. A pesar de las opiniones divididas sobre su atractividad, todos coinciden en que con los cambios adecuados y un mayor compromiso estatal, el Sistema de Arbitraje de Consumo en Perú podría alcanzar su potencial completo.

- **Respecto al primer objetivo e hipótesis específico**

“Examinar la regulación del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú”.

“La regulación del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú ha sido objeto de dos momentos: (i) el DS N° 046-2011-PCM y su “aclaración” contenida en el DS N° 049-2016-PCM, Directiva N° 005-2014-COD-INDECOPI y Directiva N° 006-2014-DIR-COD-INDECOPI; y, (ii) el DS N° 103-2019”.

Los resultados obtenidos de las entrevistas demuestran que los entrevistados coinciden en que la regulación del SISAC en el Perú ha sido significativamente influenciada por dos momentos normativos clave: primero, el DS N° 046-2011-PCM, su aclaración y directivas, y segundo, el DS N° 103-2019. Sobre lo precisado, Gonzales Cabello (2024) señala que estas normativas, junto con varias directivas, proporcionan un marco estructurado para el arbitraje de consumo. Esta posición es complementada por Cabrera (2018), quien concluye que, aunque la implementación inicial del sistema fue dificultosa para INDECOPI debido a la carga administrativa y los costos asociados a la selección y designación de miembros de las Juntas Arbitrales, el esfuerzo continuo por parte del Estado y otras entidades ha sido esencial para su desarrollo.

Por otro lado, Valencia (2018) resalta que la operatividad del sistema de arbitraje de consumo en Perú continúa en riesgo debido a la falta de mecanismos adecuados para asegurar la voluntariedad de las partes al elegir el arbitraje, enfatizando la necesidad de mayores recursos y una cultura de consumo más robusta para su fortalecimiento. Esto con el propósito de asegurar el cumplimiento de los principios del Arbitraje de Consumo. Según Aguilar (2014), el arbitraje de consumo representa un método alternativo que, sin formalismos exclusivos y con efectos vinculantes y ejecutivos para ambas partes, resuelve los conflictos de los

consumidores y proveedores/usuarios, basándose en relaciones contractuales de bienes o servicios. Esta definición subraya la intención del sistema de ser una herramienta verdaderamente eficaz y accesible para la solución de disputas de consumo.

Por lo tanto, se concluye que la regulación del SISAC en Perú ha progresado, pero aún requiere mejoras significativas para superar las deficiencias y desafíos actuales.

- **Respecto al segundo objetivo e hipótesis específico**

“Determinar las ventajas y debilidades del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano”.

Son tres (03) las principales ventajas del SISAC: (i) el reconocimiento de indemnizaciones a favor del consumidor perjudicado, (ii) la gratuidad del servicio y (iii) la celeridad del proceso arbitral. Por su parte, son tres (03) las principales deficiencias y desafíos del sistema: (i) poca claridad de la legislación que no permite la participación del consumidor sin abogado y a bajo costo, (ii) escasa adhesión del proveedor al mecanismo; y, (iii) desconocimiento nulo o insuficiente del consumidor sobre la existencia del sistema.

Los resultados obtenidos de las entrevistas indican que los participantes coinciden parcialmente en que el (SISAC) ofrece ventajas significativas, como el reconocimiento de indemnizaciones a favor del consumidor perjudicado. Sin embargo, también señalan serias deficiencias y desafíos, entre los cuales destacan el intervencionismo del INDECOPI y el desconocimiento del sistema por parte de los consumidores.

Sobre lo precisado, Duran Carrión (2024) considera que el Arbitraje de Consumo es eficiente en el mercado al evitar procesos largos en el INDECOPI, pero la falta de adhesión de las empresas limita su utilidad y potencia. Esta posición es contraria a la sostenida por Pérez San Martín (2024), quien establece que, a pesar de sus limitaciones, el arbitraje es la herramienta

adecuada para suplir el vacío o deficiente sistema de acceso integral a la justicia en materia de consumo, debido a sus costos.

Por otro lado, Pérez (2024) sugiere que estar adherido una empresa a un sistema arbitral de resolución de conflictos la posiciona por encima de sus competidores en estándares de calidad y le brinda un marco de protección, claridad y calidad frente a sus clientes. Sin embargo, esto solo sucede a nivel del “deber ser” jurídico, pues en la realidad, al proveedor le importa poco o nada su adhesión al sistema.

El SISAC presenta un potencial considerable para la resolución de controversias de consumo en Perú. Sin embargo, para alcanzar su máximo potencial, se requiere abordar las debilidades identificadas, como el intervencionismo del INDECOPI y el desconocimiento del sistema por parte de los consumidores. Para lograrlo, es necesario un mayor compromiso del Estado en la promoción y difusión del SISAC, así como en la mejora de la regulación y la capacitación de árbitros. Convencer a las empresas de las ventajas del sistema y fomentar la cultura del arbitraje en Perú son pasos esenciales para fortalecer el SISAC y convertirlo en una herramienta efectiva para la protección de los derechos de los consumidores.

- **Respecto al tercer objetivo e hipótesis específico**

“Establecer las propuestas de mejora para superar las falencias identificadas del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano”.

d. Se proponen tres (03) alternativas de solución para las deficiencias del SISAC peruano: (i) mejorar la claridad de la legislación a fin de promover la participación directa del consumidor, (ii) proponer políticas de fomento y beneficios que propicien la adhesión del proveedor al mecanismo; y, (iii) desarrollar una agresiva estrategia de difusión del

SISAC a nivel nacional, para favorecer la adhesión de proveedores y la utilización de los consumidores.

Los resultados obtenidos de las entrevistas demuestran que los entrevistados coinciden parcialmente en que las propuestas de mejora sugeridas en la presente investigación sobre el Sistema de Arbitraje de Consumo peruano son necesarias para superar las deficiencias identificadas. Al respecto, Acuña (2016) precisa que el Sistema Arbitral de Consumo es eminentemente voluntario y requiere de un acuerdo de voluntades entre proveedores y consumidores para iniciar el proceso arbitral, destacando la vía rápida que ofrece en comparación con otros medios de resolución de conflictos. Esta perspectiva es contraria a la sostenida por Cabrera (2018), quien subraya que la implementación del sistema demanda grandes costos para el Estado y presenta problemas significativos como la carga de trabajo para las entidades administrativas y los honorarios de los árbitros. Cabrera (2018) sugiere que el desarrollo exitoso del SISAC requiere la cooperación entre el Estado, INDECOPI, administraciones públicas, gremios empresariales y asociaciones de consumidores.

Por último, el especialista Pérez (2024) entrevistado coincide con la necesidad de eliminar el criterio de “menoscabo patrimonial o personal al consumidor” exigido al Tribunal Arbitral para determinar el quantum de las indemnizaciones. Pérez señala que esta modificación podría reducir la interferencia directa del INDECOPI y permitir una mayor flexibilidad en las decisiones arbitrales.

Como se advirtió, Gonzales Cabello (2024) sugirió una propuesta dura sobre la implementación del SISAC -hacerlo obligatorio- en los siguientes términos: “El cambio más certero sería el sucedido en materia de contrataciones con el Estado: arbitraje obligatorio”. Sin embargo, de concederse esta modificación, el Arbitraje de Consumo perdería aún más su naturaleza de arbitraje, caracterizada fundamentalmente por su voluntariedad. La solución al problema de la

no adhesión actual al SISAC por parte de los empresarios no puede ser hacer del sistema uno obligatorio, pues como se mencionó, la intervención del INDECOPI en el Arbitraje de Consumo se profundiza, lo que conlleva al aumento de la repulsión de los proveedores hacia el sistema.

Por lo tanto, se concluye que las propuestas de mejora para el SISAC son viables y necesarias para abordar las debilidades actuales del sistema. Es una necesidad mejorar la legislación vigente, a fin de simplificarla y hacerla más accesible a los consumidores. Si de por sí el desconocimiento del mecanismo genera una brecha en su participación, acceder al mecanismo continúa siendo relativamente complejo al requerir de soporte y/o asesoría jurídica. Si uno de los principios fundamentales del SISAC es garantizar a los consumidores, un mecanismo gratuito, la legislación hoy no favorece su participación directa y con costos reducidos. Además, resulta indispensable que el Estado fomente políticas de beneficios para los proveedores que decidan adherirse al mecanismo generando una cultura empresarial y administrativa que “premie” y valore a aquellas empresas que están sometidas al Arbitraje de Consumo. Es válido intentar imitar las experiencias latinoamericanas positivas, en las que el distintivo realmente “distingue” a una empresa sometida al Arbitraje de Consumo de aquella otra que aún no lo ha hecho. Finalmente, no sirve de mucho llevar a cabo cambios o modificaciones estructurales si el sistema no se utiliza, por lo que, coincidimos con los especialistas entrevistados en el extremo de que es necesario llevar a cabo una estrategia de difusión masiva y agresiva del SISAC. Estas acciones no solo buscan superar las deficiencias actuales, sino también promover una mayor confianza y participación tanto de consumidores como de proveedores en el Sistema Arbitral de Consumo.

La presente tesis sobre el Sistema de Arbitraje de Consumo en Perú ostenta diversas implicancias teóricas y prácticas que merecen ser analizadas en profundidad.

Implicancias teóricas:

- **Reconceptualización del Arbitraje de Consumo:** El estudio contribuye a reconsiderar el Arbitraje de Consumo en Perú como un instrumento efectivo para resolver disputas entre consumidores y proveedores, superando su estado actualmente restringido.
- **Contribución al Derecho del Consumidor:** La investigación enriquece el ámbito del Derecho del Consumidor al examinar el Arbitraje de Consumo como una alternativa para proteger los derechos de los consumidores.

Implicancias prácticas:

- **Mejora de la protección y defensa del consumidor:** La investigación destaca la necesidad de fortalecer el Arbitraje de Consumo para mejorar la protección y defensa de los consumidores en Perú.
- **Promoción de la resolución de conflictos:** La tesis impulsa la promoción del Arbitraje de Consumo como una posibilidad eficiente y justa con la finalidad de lograr resolver conflictos ocasionados en consumidores y proveedores.
- **Impulso a la cultura del arbitraje:** La investigación contribuye a fomentar la cultura del arbitraje en Perú, incentivando su uso como mecanismo alternativo para la solución de disputas.

Las conclusiones obtenidas por esta investigación son las siguientes:

- El Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC) posee potencial para ser viable, pero requiere un mayor compromiso del Estado, una mejor difusión y la participación activa de las empresas.
- Entre los principales desafíos que enfrenta hoy el SISAC, encontramos: (i) Falta de adhesión de las empresas, (ii) Difusión insuficiente del sistema, (iii) Excesiva

burocracia en los procesos; y, (iv) intervencionismo estatal que limita la autonomía de las partes, característica particular del arbitraje.

- A fin de fortalecer el sistema, se proponen las siguientes mejoras: (i) Revisión del Reglamento para eliminar la burocracia y fortalecer la autonomía, (ii) establecer incentivos para la adhesión de empresas al sistema, (iii) capacitación continua de árbitros en materia de consumo, (iv) implementación de campañas de difusión y concientización del SISAC, (v) mejora de la comunicación y transparencia del sistema, (vi) implementación de plataformas digitales para facilitar el acceso y agilizar los procesos; y, (vii) fomento de la colaboración entre instituciones relevantes.

A partir de los resultados de la investigación, se presentan las siguientes recomendaciones jurídicas:

- **Revisión del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo:** Se recomienda una revisión del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo para eliminar la excesiva burocracia y fortalecer la autonomía del sistema.
- **Establecimiento de incentivos para la adhesión de empresas:** Se propone la creación de incentivos para que las empresas se adhieran al Sistema de Arbitraje de Consumo, como beneficios fiscales o reconocimiento por buenas prácticas.
- **Capacitación continua de árbitros:** Se recomienda una capacitación continua de los árbitros para garantizar su especialización en materia de consumo y la calidad de las decisiones arbitrales.

Para optimizar el funcionamiento del SISAC, se plantean las siguientes recomendaciones organizacionales:

- **Campañas de difusión y concientización:** Se sugiere la implementación de campañas de difusión y concientización sobre el Sistema de Arbitraje de Consumo, dirigidas tanto a consumidores como a empresas.
- **Mejora de la comunicación y transparencia:** Se recomienda mejorar la transparencia y la comunicación del sistema, brindando información clara y accesible a los usuarios.
- **Implementación de plataformas digitales:** Se propone la implementación de plataformas digitales para facilitar el acceso a los servicios de arbitraje y agilizar los procesos.
- **Fomento de la colaboración entre instituciones:** Se sugiere fortalecer la colaboración entre el INDECOPI, las entidades arbitrales y las organizaciones de consumidores para promover el uso del Arbitraje de Consumo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuña, R. (2016). *Sobre el Sistema de Arbitraje de Consumo como un Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos en el Contexto Jurídico Peruano*. [Disertación de Licenciatura, Universidad de Piura]. Universidad de Piura. <https://hdl.handle.net/11042/2496>

Agudelo, G., Aigner, M., & Ruiz, J. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. *La Sociología en sus Escenarios*, (18), 1–46. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/2622>

Aguilar, Y. (2014). El arbitraje de consumo: Evolución y Régimen actual. *Revista de Derecho UNED*, núm. 15, pp.15-37. <http://revistas.uned.es/index.php/RDUNED/article/view/14133/12696>

Amaya, L. (2018). La obsolescencia programada transgresión del derecho del consumidor. En C. D. A., Temas de protección al consumidor y regulación financiera. *Círculo de Derecho Administrativo*. <https://vlex.bibliotecaupn.elogim.com/#WW/vid/800466525>

Cabrera, D. (2018). *La viabilidad del arbitraje de consumo dentro del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú*. Lima: Renati. <https://hdl.handle.net/11042/3298>

Carbonell, E. (2018). El Arbitraje de Consumo: Complicaciones en un nuevo camino. *Consumo & Legal*, 85. <https://vlex.bibliotecaupn.elogim.com/#search/jurisdiction:PE/EI+Arbitraje+de+Consumo%3A+Complicaciones+en+un+nuevo+camino./WW/vid/800466557>

Carbonell, E. (2019). Arbitraje por reclamo de consumidores permitirá fijar tope de indemnización. *Consumo & Legal*. <https://vlex.bibliotecaupn.elogim.com/#search/jurisdiction:PE/Arbitraje+por+reclamo+de+consumidores+permitir%C3%A1+fijar+tope+en+la+indemnizaci%C3%B3n/WW/vid/7969775>

Díaz, J. (2021). Democratización del Arbitraje en el Perú. *Advocatus*, 039, pp. 115–126.
<https://doi.org/10.26439/advocatus2021.n39.5121>

Decreto Supremo N° 103-2019-PCM. Decreto Supremo que aprueba el reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo. (25 de mayo de 2019).
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/320933/DS_N_103-2019-PCM.pdf

Escurra, L. (s.f). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de Investigación Educativa*, 109. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6123333.pdf>

Espinoza, M., & Vergaray, J. (2006). Arbitraje de Consumo. *Serie Módulos Institucionales N°6- Escuela Nacional de Indecopi**. Año 3, Número 6.
https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/ArbitrajeDeConsumo_2016/a70602fb-ac42-b932-5ced-0430545ee966

Flores, P. (2021). El auge del Comercio electrónico: Reflexiones y discusiones entorno a la contratación y la protección al consumidor. En PÁG. C., *Revista Foro Jurídico*, pp. 171-185.
https://vlex.bibliotecaupn.elogim.com/#search*/El+auge+del+comercio+electr%C3%B3nico+%3A+Reflexiones+y+discusiones+entorno+a+la+contrataci%C3%B3n+y+la+protecci%C3%B3n+al+consumidor/WW/vid/897855245

García, M. (2017). El Arbitraje de Consumo desde una perspectiva comparada: Derechos Español, Portugués y Argentino. *Revista Internacional de Doctrina y Jurisprudencia*, 15, pp. 1-37. <http://ojs.ual.es/ojs/index.php/RIDJ/article/view/1846>

Gómez, C. (2016). El arbitraje de consumo en Colombia: un análisis de su regulación y propuesta para su reforma desde la perspectiva del Common Law. *Universidad de Los Andes*, pp. 1-54.

Guerrero, M. (2016). La investigación cualitativa. *INNOVA Research Journal*, 1(2), 1-9.
<https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>

Herrera, R. (2012). La autonomía de la voluntad en el arbitraje y en la mediación. Jurisprudencia constitucional española y experiencias en el ámbito de consumo. *Revista de Derecho*, 25(1). <https://www.scielo.cl/pdf/revider/v25n1/art08.pdf>

Ledesma, W. (2018). Rol de la Autoridad Nacional de Protección al consumidor del Indecopi en el Sistema de Protección al consumidor. En C. D. A., Temas de protección al consumidor y regulación financiera. *Círculo de Derecho Administrativo*, pp. 196-205. <https://vlex.bibliotecaupn.elogim.com/#vid/800466577>

Ley N° 29571. Código de protección y defensa del consumidor. (02 de octubre de 2010). <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29571.pdf>

López, L. (2004). Población, muestra y muestreo. *Revista Scielo*, 69. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Marcos, F. (2018). El derecho al debido proceso en el procedimiento administrativo sancionador peruano en materia de defensa de la competencia ante Indecopi. *Themis. Revista de Derecho*. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/24158/22932>

Martín, R. (2021). Debido Proceso Arbitral, control judicial del arbitraje y sistema de arbitraje de consumo. *Balance y Perspectivas. Vlex*, 126. <https://vlex.bibliotecaupn.elogim.com/#WW/vid/800466553>

Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos. (1998). Decreto 276/98. Tribunal Arbitral. Procedimiento. Oferta Pública de Adhesión. Disposición transitoria. Disposiciones complementarias. <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/45000-49999/49692/norma.htm>

Morales Acosta, A. (2021). Arbitraje de consumo: retos en el sistema de protección al consumidor. *Ius Et Praxis*, (052), pp. 311-338. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2021.n052.5007>

Muñoz, B. (2018). *Ventajas y desventajas del muestreo probabilístico y no probabilístico en investigaciones científicas*. [Disertación de Licenciatura, Universidad Técnica de Machala].

Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12838>

Perez, L. (2004). *Derechos del Consumidor*. Buenos Aires: Astres de Alfredo y Ricardo Depalma.

Plataforma digital única del Estado INDECOPI. (s.f). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Información Institucional. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/institucional>

Rejanovinschi Talledo, M. (2015). Los dilemas para consumir justicia: algunos alcances de la tutela procesal del consumidor en la vía administrativa y el arbitraje de consumo. *Derecho PUCP*, (75), pp. 231-251. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201502.011>

Reyes, F. (2023). Arbitraje de consumo: contraste entre Argentina, México y Puerto Rico. *Revista In Rev*. <https://derecho.uprrp.edu/inrev/2023/03/21/articulo-arbitraje-de-consumo-contraste-entre-mexico-argentina-y-puerto-rico/>

Ríos, F. (2017). *El arbitraje de consumo: ¿cerrando círculos en el sistema de protección al consumidor en el Perú?* [Disertación de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8369>

Ríos, G. (2020). La necesidad de empoderar el arbitraje como jurisdicción privada en los países iberoamericanos. *Revista Vox Juris*, pp. 173-199.

<https://vlex.bibliotecaupn.elogim.com/#search/jurisdiction:PE/La+necesidad+de+empoderar+el+arbitraje+como+jurisdicci%C3%B3n+privada+en+los+pa%C>

ANEXOS

ANEXO 1:

Modelo de entrevista semi-estructurada

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA REALIZADA A EXPERTOS

GUÍA DE PREGUNTAS

Título:

Viabilidad del Sistema Arbitral de Consumo en el Perú

Objetivo: Recoger la opinión jurídica para así determinar si ha sido viable el Sistema Arbitral de Consumo en el Perú del Instituto nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (INDECOPI) durante el período 2022

Dirigido a: Profesionales especializados en el Sistema Arbitral de Consumo en el Perú

Duración: 15 a 30 minutos

Recursos: Cuestionario guiado mediante plataformas de videoconferencia (Google Meet y Zoom) y aplicación de mensajería instantánea (WhatsApp)

Nacionalidad: Peruana

Nota: El trabajo de campo se llevó a cabo de manera virtual debido a la disponibilidad de los expertos, quienes fueron informados explícitamente sobre los propósitos académicos de esta entrevista.

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas diseñadas para abordar la problemática conforme a los objetivos de esta investigación:

1. Preguntas personales entrevistados sobre su background y nociones sobre el sistema de arbitraje de consumo

- a. ¿Podría contarme un poco sobre su experiencia académica y profesional en el campo del Arbitraje? Énfasis en el Arbitraje de Consumo
- b. ¿Qué considera usted es el Arbitraje? Específicamente en los temas de arbitraje de Consumo ¿Cuál es su utilidad?
- c. ¿De qué forma está regulado el Arbitraje en el Perú? Explicando prioritariamente el Arbitraje de Consumo

2. Preguntas de opinión sobre el statu quo del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

- a. Dada su experiencia, ¿Cuál considera usted qué es el estado del Sistema de Arbitraje de Consumo? Legal y regulatorio, normativo, técnico, financiero, eficiencia y viabilidad
- b. ¿Considera usted que el Sistema de Arbitraje de Consumo es atractivo para cualquier mercado peruano o en alguno en particular? ¿Por dónde empezar?
- c. Según su experiencia, ¿considera que Sistema de Arbitraje de Consumo está lo suficientemente preparado para asistir la carga arbitral o administrativa?
- d. Según usted, ¿considera que el Sistema de Arbitraje está aportando en beneficio de las partes contrayentes y el INDECOPI en sí mismo?

3. Preguntas sobre las principales ventajas y desventajas de las partes

- a. ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo para el proveedor?
- b. ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo para el consumidor?

4. Preguntas al entrevistado sobre la mejora continua del Sistema de Arbitraje de Consumo

- a. ¿Qué propuestas de mejora considera oportunas de implementar en el Sistema de Arbitraje de Consumo peruano?
- b. ¿Cómo considera usted que se podría promover en los proveedores su afiliación al Sistema? ¿Es una meta realista?

5. Preguntas sobre la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo

- a. Sí pudiera definir en pocas palabras la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo, ¿Usted lo consideraría viable? ¿Qué aspectos considera que necesitan más?
- b. Finalmente, ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el Sistema de Arbitraje de Consumo en relación a su viabilidad? ¿Qué aspectos quedan pendientes para generar su viabilidad en caso ésta aún no haya sido obtenidos

ANEXO 2: Carta N° 002670-2023-OAF/INDECOPI



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Formado digitalmente por ALFARDO
FLORES FLORES PALI 201-0284203
Módulo: Ray al sudor del documento
Fecha: 13.10.2023 10:07:33 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 13 de Octubre del 2023

CARTA N° 002670-2023-OAF/INDECOPI

Señora
MARITZA LOURDES FIGUEROA ROJAS
Ciudad: -

Asunto : Respuesta a Solicitud de Acceso a la Información Pública

Referencia : Formulario de fecha 27 de setiembre de 2023

Me dirijo a usted, en atención al documento de la referencia, mediante el cual requiere información comprendida desde el año 2021 al 2022, correspondiente a la copia de las solicitudes de arbitraje de consumo, número de solicitudes de arbitrajes de consumo; así como el número de solicitudes arbitrajes que culminaron en laudo.

Referente a la remisión de las copias de las solicitudes de arbitraje de consumo presentadas en los años 2021 y 2022, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor informa lo siguiente:

Al respecto, se debe tener en cuenta que la Junta Arbitral ha tramitado un total de 2814 y 994 solicitudes en los años 2021 y 2022, respectivamente, teniéndose un total de 3,808 solicitudes. En esa línea, se debe precisar que, respecto de este total, 259 solicitudes no pueden ser proporcionadas a la señora Figueroa, en tanto han sido tramitadas dentro de un proceso arbitral, por lo que se debe resguardar la confidencialidad de las actuaciones arbitrales, conforme a lo señalado en el artículo 34 del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, aprobado por el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM y en el párrafo 1 y 3 del artículo 51 del Decreto Legislativo N° 1071¹, "Decreto Legislativo que norma el Arbitraje" -de aplicación supletoria al arbitraje de consumo-, esta última al ser una norma con rango de ley, se encuentra dentro de los supuestos de excepción del ejercicio del derecho de acceso a la información pública².

Ahora bien, respecto de las 3,549 solicitudes restantes, cuya copia sí corresponde entregar, debemos precisar que hemos anonimizado un total de 432 solicitudes del año 2021 y 184 solicitudes del año 2022 a las cuales podrá acceder en el siguiente link: [Enlace: Solicitudes públicas](#). Asimismo, nos encontramos anonimizando el resto de las solicitudes, en tanto contienen los datos personales de consumidores, los cuales deben ser resguardados para no vulnerar la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.

¹ DECRETO LEGISLATIVO 1071. DECRETO LEGISLATIVO QUE NORMA EL ARBITRAJE

Artículo 51.- Confidencialidad.

1. Sin perjuicio de lo contrario, el tribunal arbitral, el secretario, la institución arbitral y, en su caso, los testigos, peritos y cualquier otro que intervenga en las actuaciones arbitrales, están obligados a guardar confidencialidad sobre el curso de las mismas, incluso el laudo, así como sobre cualquier información que concierne a través de dichas actuaciones, bajo responsabilidad.

2. Este deber de confidencialidad también alcanza a las partes, sus representantes y asesores legales, salvo cuando por exigencia legal sea necesario hacer público las actuaciones o, en su caso, el laudo para proteger o hacer cumplir un derecho o para interponer el recurso de anulación o ejecutar el laudo en sede judicial. (...)

² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27866, LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA - DECRETO SUPREMO N° 821-2019-JUS

Artículo 15.- Excepciones al ejercicio del derecho.

El derecho de acceso a la información pública no podrá ser ejercido respecto de la siguiente: (...)

i) Aquellas materias cuyo acceso esté expresamente exceptuado por la Constitución, o por una Ley aprobada por el Congreso de la República. (...)

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima Perú/ Central (511) 224-7800

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://inlinas.indecopi.gob.pe/verificador/> e ingresando el siguiente código de verificación: **EBOVD0Y**





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

En atención a lo señalado, y considerando la alta carga laboral que enfrenta la Junta Arbitral de Consumo Píloto, área encargada de anonimizar los documentos, se precisa que se culminará con dicho proceso el 3 de noviembre de 2023, fecha en la cual se culminará de subir las 2,933 solicitudes restantes al enlace señalado en el párrafo precedente. (...)

Con relación al número de solicitudes de arbitrajes de consumo; así como el número de solicitudes arbitrales que culminaron en laudo entre los años 2021 y 2022, la citada Dirección remite los siguientes cuadros que contienen la información requerida:

Año	Nro. de solicitudes arbitrales presentadas
2021	2814
2022	934

Año	Nro. de solicitudes arbitrales que culminaron en laudo
2021	120
2022	17

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
YOVANA ALFARO RAMOS
Jefa de la Oficina de Administración y Finanzas

Exp. 2113-2023-04F

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima, Perú | Central (511) 224-7800



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://enlinea.indecopi.gob.pe/verificador/> e ingresando el siguiente código de verificación: **EBDVOOY**



ANEXO 3: Carta N° 002951-2021-OAF/INDECOPI



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

San Borja, 21 de Febrero del 2024

CARTA N° 000513-2024-OAF/INDECOPI

Señora
MALU ALEXANDRA OBANDO FIGUEROA
Ciudad. -

Asunto : Respuesta a solicitud de acceso a la información pública
Referencia : Formulario de fecha 14 de febrero de 2024

Me dirijo a usted, en atención a la solicitud ingresada a través del documento de la referencia, mediante el cual requiere el reporte de denuncias en materia del consumidor ingresadas en el año 2022 a nivel nacional.

Al respecto, la Oficina de Estudios Económicos ha señalado que la información requerida se encuentra en el Anuario de Estadísticas Institucionales del 2022, al que puede acceder a través del siguiente enlace:

<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/4512722-anuario-de-estadisticas-institucionales-2022>

Sin perjuicio de ello, remite la información requerida:

4.2 OPS Y CPC – PERÚ: DENUNCIAS INGRESADAS, SEGÚN SEDE U OFICINA REGIONAL, ENERO - DICIEMBRE 2022

N°	Sede u Oficina regional	Ene-22	Feb-22	Mar-22	Abr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Ago-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22	Total	%
1	Sede Central	1 087	1 036	1 279	1 036	1 123	978	1 008	1 075	1 081	941	1 091	932	12 907	45,75
2	Sede Lima Norte	172	198	217	185	229	235	206	219	236	247	277	228	2 645	8,55
3	ORI Piura	114	147	175	158	203	190	168	154	196	196	196	196	2 900	7,22
4	ORI Lambayeque	142	137	144	138	178	142	153	152	171	154	183	150	1 805	5,52
5	ORI La Libertad	112	128	153	153	140	153	142	156	156	162	170	132	1 735	6,27
6	ORI Arequipa	128	102	129	119	155	145	104	131	129	128	127	116	1 513	5,46
7	ORI Junín	92	84	100	92	83	77	71	73	84	103	105	79	1 023	3,69
8	ORI Cusco	69	109	119	64	74	59	59	83	91	94	80	101	1 002	3,62
9	ORI Ica	42	49	86	56	51	46	44	63	43	33	48	39	502	2,10
10	ORI Loreto	47	40	37	38	64	57	50	49	46	38	39	35	538	1,94
11	ORI Cajamarca	48	43	43	38	42	38	52	36	27	22	51	30	448	1,62
12	ORI Tarma	35	35	41	38	49	37	29	43	34	27	37	34	437	1,58
13	ORI San Martín	27	37	42	33	40	24	41	35	30	37	40	40	426	1,54
14	ORI Ancash - Chimbote	42	26	26	31	43	36	32	36	27	26	38	23	390	1,41
15	ORI Puno	16	14	33	23	30	21	19	25	28	24	27	24	274	0,99
16	ORI Ancash - Huaraz	14	15	15	14	27	16	20	15	14	9	13	21	193	0,70
17	ORI Madre de Dios	3	-	-	2	-	-	1	2	-	2	1	-	11	0,04
Total		2 188	2 176	2 621	2 188	2 521	2 222	2 179	2 344	2 394	2 223	2 583	2 140	27 689	100,00

Nota:
- Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de las Comisiones de Protección al Consumidor o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.
- Incluye las denuncias iniciadas de oficio por las CPC que, desde el 1 de enero de 2014, se denominan "sancionador por iniciativa de la autoridad".
Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos, Comisiones de Protección al Consumidor y Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales del Indecopi.
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima, Perú | Central: (511) 224-7800



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/verificador/> e ingresando el siguiente código de verificación: **ITUWRI**



ANEXO 4: Carta N° 000513-2024-OAF/INDECOPI



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 06 de Noviembre del 2023

CARTA N° 002951-2023-OAF/INDECOPI

Señora
MARITHA LOURDES FIGUEROA ROJAS
Ciudad: _

Asunto : Respuesta a solicitud de acceso a la información pública.
Referencia : a) Formulario de fecha 27 de setiembre de 2023
b) Carta N° 002670-2023-OAF/INDECOPI

Me dirijo a usted, en atención al documento de la referencia a), mediante el cual solicité la copia de las solicitudes de arbitraje de consumo, número de solicitudes de arbitraje de consumo; así como el número de solicitudes arbitrajes que culminaron en laudo, desde el año 2021 al 2022.

Con relación a las copias de las solicitudes de arbitraje de consumo desde el año 2021 al 2022, mediante documento de la referencia b) se trasladó la comunicación de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor quienes remitieron un total de 432 solicitudes correspondientes al año 2021 y 184 solicitudes del año 2022 a través del enlace: [solicitudes públicas](#); asimismo, señalaron que hasta el 03 de noviembre del año en curso, culminarían con el proceso de remisión de las 2,933 solicitudes de arbitraje pendientes.

En ese sentido, habiéndose cumplido el plazo antes señalado, este Despacho ha procedido a corroborar el cumplimiento de la atención de solicitud de acceso a la información, advirtiéndole que en el citado enlace se encuentran la totalidad de solicitudes de arbitraje de consumo correspondientes a los años 2021 y 2022; esto es, un total de 3,549 solicitudes de arbitraje, conforme se aprecia en la siguiente imagen:



Meses	Resolución	Resolución por	Estado de arch.	Compartir
2021	11 de octubre	070 Arbitraje de Consumo	Completado	Compartir
2022	11 de octubre	070 Arbitraje de Consumo	Completado	Compartir

En tal sentido, se da por atendida su solicitud de fecha 27 de noviembre de 2023.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
YOVANA ALFARO RAMOS
Jefa de la Oficina de Administración y Finanzas

Exp. 2113-2023-OAF

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima, Perú / Central: (511) 224-7800

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/verificador/> e ingresando el siguiente código de verificación: **AFYSGGY**



ANEXO 5:

Instrumento para revisión documental de artículos de investigación/libros.

Título de Investigación:	La viabilidad del arbitraje de consumo dentro del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú		
Autor:	Cabrera Araujo, Diego	Año:	2018
Objetivo General:	Mostrar el funcionamiento y operatividad del SARC dentro del sistema general de protección al consumidor y Derecho de Consumo, profundizar en la naturaleza del arbitraje de consumo y mostrar los obstáculos y costos para su implementación en nuestro país.		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativa	No probabilístico	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión documental - entrevista	-----	29/07/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	INTRODUCCIÓN		
Palabras Clave:	Arbitraje (Derecho Administrativo), Aspectos Jurídicos, Consumidores - Protección – Legislación.		
Referencias bibliográficas:	Cabrera, D. (2018). La viabilidad del arbitraje de consumo dentro del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú (Tesis de licenciatura en Derecho). Universidad de Piura. Facultad de Derecho. Programa Académico de Derecho. Lima, Perú. Obtenido de https://hdl.handle.net/11042/3298		
Conclusiones:	El Código de Protección y Defensa del Consumidor, crea el Sistema Arbitral de Consumo con la finalidad de brindar una alternativa de solución de conflictos sencilla, gratuita, rápida, segura (...). Además concluye que, para implementar el Sistema Arbitral de Consumo dada la regulación actual del país, el Estado debe asumir grandes costos como la organización en la selección y designación de miembros de las juntas arbitrales.		

Título de Investigación:	El Arbitraje de Consumo: Complicaciones en un nuevo camino.		
Autor:	Esteban Carbonell O'Brien	Año:	2016
Objetivo General:	Analizar el Arbitraje de Consumo desde la óptica de un sistema de arbitraje en el ordenamiento jurídico y de ejecución del Laudo.		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativo	No probabilístico	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión Documental	-----	26/07/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	INTRODUCCIÓN		
Palabras Clave:	Arbitraje – Consumidor – INDECOPI – Interés.		
Referencias bibliográficas:	Carbonell O'Brien, E. (2018). El Arbitraje de Consumo: Complicaciones en un nuevo camino. Consumo & Legal , 85. Obtenido de https://n9.cl/p0ld2d		
Conclusiones:	Lo que el INDECOPI busca lograr con la implementación del Sistema Arbitral de Consumo, por otro lado también nos expone las características de este tipo de arbitraje a diferencia de otros: la voluntariedad y la gratuidad		

Título de Investigación:	Derecho del Consumidor		
Autor:	Pérez Bustamante Laura	Año:	2004
Objetivo General:	Contribuir a confirmar que los derechos de los llamados usuarios y consumidores en la relación de consumo		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativa	No probabilística	Artículos - doctrina	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión documental	-----	15/08/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	INTRODUCCIÓN		
Palabras Clave:	Sistema Arbitral de consumo, derechos, consumidores ...		
Referencias bibliográficas:	Perez Bustamante, L. (2004). Derechos del Consumidor. Buenos Aires : Astres de Alfredo y Ricardo Depalma .		
Conclusiones:	Sistema Arbitral de Consumo en nuestro país es resultado de un largo proceso evolutivo español y tiene a su base normativa que en protección de los intereses económicos de los interesados.		

Título de Investigación:	El derecho al debido proceso en el procedimiento administrativo sancionador peruano en materia de defensa de la competencia ante Indecopi.		
Autor:	Marcos Fernández Francisco	Año:	2018
Objetivo General:	Cuestionar el respeto del principio del debido proceso del procedimiento administrativo sancionador dentro de INDECOPI en el Perú		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativa	No probabilístico	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión documental	-----	27/07/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	INTRODUCCIÓN		
Palabras Clave:	Debido proceso; procedimiento administrativo; imparcialidad; procedimiento sancionador, defensa de la competencia.		
Referencias bibliográficas:	Marcos Fernández, F. (2020). El derecho al debido proceso en el procedimiento administrativo sancionador peruano en materia de defensa de la competencia ante Indecopi. THEMIS Revista De Derecho, (78), 141-165. https://doi.org/10.18800/themis.202002.007		
Conclusiones:	Dentro de Indecopi el Arbitraje de Consumo no es la única alternativa a la recurrir ante las conductas anticompetitivas, tenemos de otro lado al Procedimiento Administrativo Sancionador, que busca aplicar prohibiciones antitrust en dos instancias administrativas sucesivas		

Título de Investigación:	La investigación cualitativa		
Autor:	María Auxiliadora Guerrero Bejarano	Año:	2016
Objetivo General:	El propósito del estudio es poder comprender y demostrar la fortaleza de esta metodología de investigación.		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativa	No probabilístico	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión Documental	-----	20/07/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	METODOLOGÍA		
Palabras Clave:	Investigación cualitativa, muestreo, herramientas de investigación.		
Referencias bibliográficas:	Guerrero. M. (2016), La investigación cualitativa. INNOVA Research Journal 1 (2), 1-9. DOI: https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7		
Conclusiones:	La investigación cuantitativa estudia los enfoques, planteamientos y herramientas necesarias para una buena implementación. El propósito del estudio es comprender y demostrar la fortaleza de esta metodología de investigación.		

Título de Investigación:	Sobre el Sistema de Arbitraje de Consumo como un Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos en el Contexto Jurídico Peruano.		
Autor:	Acuña Carrasco, Ricardo Javier	Año:	2016
Objetivo General:	Presentar al arbitraje de consumo como un mecanismo célere y eficaz de solución de conflictos entre consumidores y proveedores		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativa	No probabilístico	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión Documental	-----	15/06/2022	
Análisis de datos:	Tipo Descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	INTRODUCCIÓN		
Palabras Clave:	Arbitraje (Derecho Administrativo) – Aspectos Jurídicos, Consumidores, Protección Legislación		
Referencias bibliográficas:	Acuña, R. (2016). Sobre el Sistema de Arbitraje de Consumo como un Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos en el Contexto Jurídico Peruano. [Disertación de Licenciatura, Universidad de Piura]. Universidad de Piura. Obtenido de https://hdl.handle.net/11042/2496		
Conclusiones:	El Sistema Arbitral de Consumo es eminentemente voluntario por ello se exige la existencia de un acuerdo de voluntades entre proveedores y consumidores para dar inicio al proceso arbitral.		

Título de Investigación:	Ventajas y desventajas del muestreo probabilístico y no probabilístico en investigaciones científicas.		
Autor:	Muñoz Loayza, Betsy Anabel	Año:	2018
Objetivo General:	Identificar las ventajas y desventajas del muestreo probabilístico y no probabilístico además de realizar un análisis comparativo de ambos.		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativo	No probabilístico	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión de artículos científicos.	-----	10/09/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	METODOLOGÍA		
Palabras Clave:	Investigación, muestreo, probabilístico, no probabilístico, ventajas, desventajas		
Referencias bibliográficas:	Muñoz, B. (2018). Ventajas y desventajas del muestreo probabilístico y no probabilístico en investigaciones científicas. [Disertación de Licenciatura, Universidad Técnica de Machala]. Universidad Técnica de Machala http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12838		
Conclusiones:	Una de las características del muestreo no probabilístico por conveniencia es que no es de forma mecánica ni a través de fórmulas probables		

Título de Investigación:	La eficacia del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú		
Autor:	Valencia Jaén, Karol Andrea	Año:	2017
Objetivo General:	El objetivo es identificar las ventajas, pero también las debilidades del Sistema Arbitral de Consumo; así como mostrar falencias o errores en su desarrollo.		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativo	No probabilístico	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión Documental	-----	27/07/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	INTRODUCCIÓN		
Palabras Clave:	Arbitraje Comercial, Protección al Consumidor, Legislación, Perú.		
Referencias bibliográficas:	Valencia. K (2017). La eficacia del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú. [Disertación de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Obtenido de: http://hdl.handle.net/20.500.12404/9735		
Conclusiones:	Este Sistema Arbitral incurre en peligro de no establecer mecanismos adecuados para el sometimiento al arbitraje en cuanto a la expresión de voluntariedad de las partes. Además, posteriormente se muestra como se crea el Registro de Proveedores Adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.		

Título de Investigación:	El auge del Comercio electrónico: Reflexiones y discusiones entorno a la contratación y la protección al consumidor.		
Autor:	Pavel Flores Flores	Año:	2021
Objetivo General:	Analizar la práctica de comercio electrónico desde la perspectiva de la protección del consumidor.		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativa	No probabilística	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión documental	-----	29/07/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	INTRODUCCIÓN		
Palabras Clave:	Buena Fe, Comercio Electrónico, Protección al consumidor ...		
Referencias bibliográficas:	Flores, PÁG. (2021) El auge del Comercio electrónico: Reflexiones y discusiones entorno a la contratación y la protección al consumidor. En PÁG. C. Revista Foro Jurídico. Piero Curi.171-185		
Conclusiones:	Se han demostrado avances significativos en relación al comercio electrónico, nos hemos visto en la necesidad de crear herramientas más prácticas y sencillas para que al momento de recurrir a los mecanismos de solución de conflictos		

Título de Investigación:	Diseños de investigación experimental y no-experimenta		
Autor:	Agudelo Viana, Luis Gabriel, <u>Aignerren</u> Aburto, José Miguel	Año:	2008
Objetivo General:	Comprender y analizar diferentes diseños de investigación experimental y no experimental		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativo	No probabilístico	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión de artículos científicos	-----	15/09/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	METODOLOGÍA		
Palabras Clave:	Diseño de Investigaciones, Investigación Social, Investigación experimental...		
Referencias bibliográficas:	Agudelo, G., <u>Aignerren</u> M., & Ruiz, J. (2008) Diseños de investigación experimental y no-experimental. La Sociología en sus Escenarios, (18), 1–46. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/2622		
Conclusiones:	En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.		

Título de Investigación:	Democratización del Arbitraje en el Perú.		
Autor:	Díaz Honores Henry	Año:	2021
Objetivo General:	Destacar el desarrollo de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en nuestro país.		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativa	No Probabilística	----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión documental	-----	26/07/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	INTRODUCCIÓN		
Palabras Clave:	Mecanismos alternativos, arbitraje, acceso a la justicia, democracia, laudo...		
Referencias bibliográficas:	Díaz, J. (2021). Democratización del Arbitraje en el Perú. <i>Advocatus</i> , 039, 115–126. https://doi.org/10.26439/advocatus2021.n39.5121		

Título de Investigación:	La necesidad de empoderar el arbitraje como jurisdicción privada en los países iberoamericanos		
Autor:	Gino Ríos Patio	Año:	2020
Objetivo General:	expone la crítica situación de la Expone la crítica situación de la jurisdicción estatal frente a la resolución de los conflictos intersubjetivos y la desconfianza e inseguridad que tiene la ciudadanía hacia esta jurisdicción.		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativa	No probabilístico	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión Documental	-----	20/08/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	INTRODCCIÓN		
Palabras Clave:	Medios Heterónomos de resolución de conflicto; tutela jurisdicción; jurisdicción privada.		
Referencias bibliográficas:	Ríos, G. (2020) La necesidad de empoderar el arbitraje como jurisdicción privada en los países iberoamericanos. Revista Vox <u>Juris</u> . 173-199. Obtenido de: https://vlex.bibliotecaupn.elogim.com/#search/jurisdiction:PE/La+necesidad+de+empoderar+el+arbitraje+como+jurisdicci%C3%B3n+privada+en+los+pa%C3%ADses+Iberoamericanos/WW/vid/846601069 .		
Conclusiones:	El arbitraje sui generis, se establece en nuestra Constitución como una jurisdicción privada e inclusive ordinaria, debido a que la potestad de administrar justicia emana del pueblo		

Título de Investigación:	Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces.		
Autor:	Luis Miguel Ecurra M.	Año:	s.f
Objetivo General:	Evaluar las tres formas de cuantificar la validez de contenido por criterio de jueces expertos a través de diferentes métodos.		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativo	No probabilístico	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión documental	-----	30/09/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	METODOLOGÍA		
Palabras Clave:	-----		
Referencias bibliográficas:	Ecurra, L. (s.f) Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. 109. Obtenido de: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6123333.pdf		
Conclusiones:	La V de Aiken combina la facilidad del cálculo y la evaluación de los resultados con la prueba estadística con la cual se garantiza la objetividad del procedimiento y soluciona el problema de la cuantificación de la validez de contenido.		

Título de Investigación:	<i>“ Arbitraje: “arbitraje institucional” y administrativo:” protección al consumidor”</i>		
Autor:	Bonet Villegas Sandra Kely	Año:	2019
Objetivo General:	Analizar el desarrollo del arbitraje institucional teniendo en cuenta la protección al consumidor como base rectora.		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
-----	-----	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión Documental	-----	16/08/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	INTRODUCCIÓN		
Palabras Clave:	-----		
Referencias bibliográficas:	Bonet, S. (2019). <i>Arbitraje: “arbitraje institucional” y administrativo:” protección al consumidor”</i> [Disertación de Licenciatura. Universidad de LIMA]. Repositorio de ULIMA. https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/9687		
Conclusiones:	El Estado debe asumir grandes costos como la organización en la selección y designación de miembros de las juntas arbitrales. Además, la carga que se aprecia en el trabajo de las entidades administrativas y finalmente el honorario mismo de los árbitros		

Título de Investigación:	Rol de la Autoridad Nacional de protección al consumidor del Indecopi en el sistema de protección al consumidor.		
Autor:	Wendy Ledezma	Año:	2018
Objetivo General:	Resolver preguntas relacionadas con el rol de INDECOPI en relación a la protección del consumidor		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
-----	-----	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Entrevista	-----	25/07/2022	
Análisis de datos:	-----		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	INTRODUCCIÓN		
Palabras Clave:	Acciones de Clase, daños, análisis costo beneficio, derechos colectivos		
Referencias bibliográficas:	Ledesma, W. (2018) Rol de la Autoridad Nacional de Protección al consumidor del Indecopi en el Sistema de Protección al consumidor. En C. D. A., Temas de protección al consumidor y regulación financiera. Círculo de Derecho Administrativo. 196-205. Obtenido de https://vlex.bibliotecaupn.elogim.com/#vid/800466577		
Conclusiones:	Para poder incentivar el arbitraje de consumo hicieron un piloto de arbitraje en donde se recibían solicitudes en Secretaría Técnica, queriendo hacerlo más atractivo y atraer a más gremios, esto ante el fracaso en un intento anterior de demostrar los beneficios del arbitraje de consumo.		

Autor:	Richard J. Martín T.	Año:	2021
Objetivo General:	Diferencia del arbitraje como un medio alternativo de solución de conflictos y de la Ley N° 29571.		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativo	No probabilístico	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión documental	-----	15/08/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	INTRODUCCIÓN		
Palabras Clave:	Jurisdicción, Solución de Conflictos, Arbitraje de consumo, Código de Protección y Defensa del consumidor.		
Referencias bibliográficas:	Martín, R. (2021) <i>Debido Proceso Arbitral, control judicial del arbitraje y sistema de arbitraje de consumo. Balance y Perspectivas.</i> <u>Vlex</u> 126. Obtenido de: https://vlex.bibliotecaupn.elogim.com/#WW/vid/800466553		
Conclusiones:	Así, en el ámbito de las relaciones de consumo, mediante la Ley N° 29571 se ha aprobado el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el mismo que crea el Sistema de Arbitraje de Consumo. El hecho de extender la aplicación de la jurisdicción arbitral a otros escenarios, no debe llevar a entender que el principio de autonomía de la voluntad deje de ser aplicable.		

Título de Investigación:	Los consumidores ante las plataformas de intermediación Online: algunas reflexiones.		
Autor:	Jorge Tomillo Urbina	Año:	2021
Objetivo General:	Analizar la variabilidad del concepto consumidor enunciando y desarrollando la normativa europea en materia de equidad y transparencia		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativa	No probabilístico	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión Documental	-----	26/07/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	Introducción		
Palabras Clave:	Derecho mercantil, consumidores, intermediación online, equidad, transparencia		
Referencias bibliográficas:	Tomillo, J. (2021) Los consumidores ante las plataformas de intermediación Online: algunas reflexiones. <i>Revista Lex</i> . 97-132. Obtenido de: https://vlex.bibliotecaupn.elogim.com/#search/jurisdiction:PE/Los+consumidores+ante+las+plataformas+de+intermediación+Online%3A+algunas+reflexiones/WW/vjd/873361778		
Palabras Clave:	Arbitraje, indemnización, consumidores, Poder Judicial...		
Referencias bibliográficas:	Carbonell. E. (2019) Arbitraje por reclamo de consumidores permitirá fijar tope en la indemnización. <i>Vlex</i> . Consumo Legal. Obtenido de: https://vlex.bibliotecaupn.elogim.com/#search/jurisdiction:PE/Arbitraje+por+reclamo+de+consumidores+permitir+%C3%A1+fijar+tope+en+la+indemnización%3Bn/WW/vjd/796977533		

Título de Investigación:	La obsolescencia programada transgresión del derecho del consumido		
Autor:	Amaya A, Leoni Raúl	Año:	2018
Objetivo General:	Determinar la obsolescencia programada, sus orígenes sociológicos y económicos, si es perjudicial o beneficioso y sus mecanismos dentro del derecho de consumidor.		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativa	No probabilístico	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión documental	-----	18/08/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	INTRODUCCIÓN		
Palabras Clave:			
Referencias bibliográficas:	Amaya, L. (2018) La obsolescencia programada transgresión del derecho del consumidor En C. D. A., <i>Temas de protección al consumidor y regulación financiera</i> . Circulo de Derecho Administrativo. 42-55 Obtenido de: https://vlex.bibliotecaupn.elogim.com/#WW/vid/800466525 .		

Título de Investigación:	El arbitraje de consumo: ¿cerrando el círculo del sistema de protección al consumidor en el Perú		
Autor:	Río Ramírez Fernando	Año:	2007
Objetivo General:	Realizar un estudio integral del Arbitraje de Consumo analizando la propuesta normativa del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano, estableciendo las condiciones necesarias para su viabilidad en nuestro ordenamiento jurídico,		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativa	No probabilístico	Artículos	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión documental	-----	25/09/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	INTRODUCCIÓN		
Palabras Clave:	Arbitraje comercial, Legislación, Perú, Protección del consumidor Consumidores, Resolución de disputas (Derecho)		
Referencias bibliográficas:	Ríos, F. (2017) El arbitraje de consumo: ¿cerrando círculos en el sistema de protección al consumidor en el Perú? [Disertación de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP http://hdl.handle.net/20.500.12404/8369		
Conclusiones:	“La gratuidad del arbitraje obedece a una fuerte apuesta de las Administraciones Públicas por potenciar el arbitraje de consumo. Por tanto, el carácter gratuito dependerá, en buena medida, de hasta qué punto estén dispuestas las Administraciones Públicas a invertir en el éxito de este mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos”(Marín et al., 2020, pág. 96)		

Título de Investigación:	La autonomía de la voluntad en el arbitraje y en la mediación. Jurisprudencia constitucional española y experiencias en el ámbito del consumo		
Autor:	Ramón Herrera de las Heras	Año:	2012
Objetivo General:	Determinar la importancia y efectos contrarios que conlleva el principio de la autonomía de la voluntad en el arbitraje de consumo.		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativa	No probabilístico	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión Documental	-----	29/07/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	INTRODUCCIÓN.		
Palabras Clave:	Arbitraje – mediación – vías alternativas a la jurisdicción		
Referencias bibliográficas:	Herrera, R. (2012) La autonomía de la voluntad en el arbitraje y en la mediación. Jurisprudencia constitucional española y experiencias en el ámbito de consumo. Scielo. Revista de Derecho, pág.189. Obtenido de https://www.scielo.cl/pdf/revider/v25n1/art08.pdf		
Conclusiones:	En los conflictos de consumo, como señala el profesor Maluque R., concurren una serie de connotaciones especialísimas, cual es, entre otras, el inicial desequilibrio entre las partes ⁵² . En este caso la autonomía de la voluntad de la que venimos hablando puede también quedar afectada por la existencia en una relación contractual de una posición de dominio de una de las partes respecto de la otra que obligue a un determinado procedimiento arbitral no querido		

Título de Investigación:	<i>Arbitraje de consumo: retos en el sistema de protección al consumidor</i>		
Autor:	Morales Acosta Alonso	Año:	2021
Objetivo General:	Determinar los retos que atraviesa el sistema arbitraje de consumo y su desarrollo en el Perú		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
Cualitativo	<u>No probabilístico</u>	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión Documental	-----	29/07/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	DISCUSIÓN		
Palabras Clave:	<i>Arbitraje de Consumo, Derecho de Protección al Consumidor, Procedimiento Administrativo Sancionador, INDECOPI</i>		
Referencias bibliográficas:	Morales Acosta, A. (2021). Arbitraje de consumo: retos en el sistema de protección al consumidor. <i>Ius Et Praxis</i> , (052), 311-338. https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2021.n052.5007		

Título de Investigación:	Arbitraje por reclamo de consumidores permitirá figurar tope en la indemnización		
Autor:	Esteban Carbonell O'Brien	Año:	2019
Objetivo General:	Definir como el derecho del consumidor puede acudir al Poder judicial para solicitar indemnización por daño a la persona y daño moral, de ser el caso		
Método:	Diseño de la investigación:	Población / muestra	
	No probabilístico-	-----	
Instrumentos:	Ámbito de estudio:	Fecha de consulta:	
Revisión Documental	-----	29/07/2022	
Análisis de datos:	Tipo descriptivo		
Ubicación de la fuente en el cuerpo del trabajo:	INTRODUCCIÓN		
Palabras Clave:	Arbitraje, indemnización, consumidores, Poder Judicial...		
Referencias bibliográficas:	Carbonell. E. (2019) Arbitraje por reclamo de consumidores permitirá figurar tope en la indemnización. Vlex. Consumo Legal. Obtenido de: https://vlex.bibliotecaupn.elogim.com/#search/jurisdiction:PE/Arbitraje+por+reclamo+de+consumidores+permitir+%C3%A1+fijar+tope+en+la+indemnizaci%C3%B3n/WW/yjd/796977533		
Conclusiones:	La norma crea el Registro Único de Árbitros a fin de que los consumidores y proveedores cuenten con un padrón de profesionales especializados para resolver sus controversias, independientemente del lugar donde se esté tramitando su arbitraje.		

ANEXO 6:

FOTOGRAFÍAS DE ENTREVISTAS A ESPECIALISTAS.

1. OMAR ALFREDO DAMIÁN MEDINA

GUÍA DE PREGUNTAS

Malú Alexandra Obando Figueroa

Análisis de la Viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: Análisis de la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

OBJETIVO GENERAL: Determinar en qué medida en la que el Arbitraje de Consumo es viable en el Perú.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Examinar la manera en la que el Arbitraje de Consumo es regulado en el Perú.
- Examinar las ventajas y debilidades del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano.
- Establecer las propuestas de mejora a las falencias identificadas del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano.

FECHA: 24/05/2024

HORA: 08:30

LEER EL CONSENTIMIENTO INFORMADO:

I. DATOS GENERALES:				
APELLIDOS Y NOMBRES		DAMIÁN MEDINA, OMAR ALFREDO		
EDAD	SEXO	INSTITUCIÓN	VÍNCULO INSTITUCIONAL	TRABAJA ACTUALMENTE
33	M	UPC	Docente	SI

A continuación, responda brevemente las siguientes preguntas:

1. Preguntas personales entrevistado sobre su background y nociones sobre el sistema de arbitraje de consumo
 - a. **¿Podría contarme un poco sobre su experiencia académica y profesional en el campo del Arbitraje? Énfasis en el Arbitraje de Consumo**

Desde la primera versión del arbitraje de consumo en el Perú, hemos desarrollado diversas investigaciones que analizaban y sustentaban las razones de su inviabilidad de desarrollo en el mercado peruano. De igual forma me he empeñado como abogado y consultor para diversas empresas y árbitros interesados en esta incipiente arista.

- b. **¿Qué considera usted es el Arbitraje? Específicamente en los temas de arbitraje de Consumo ¿Cuál es su utilidad?**

Por definición, el arbitraje es un mecanismo heterocompositivo de resolución privada de conflictos que se destina a resolver por medio de un tercero individual o colegiado, denominado árbitro o tribunal arbitral una controversia (arbitrable, según la normatividad de cada país) sometida en disputa. Por su

parte, el arbitraje de consumo debería ser todo este concepto previo, pero destinado a resolver controversias en materia de consumo; sin embargo, no debe perderse de vista que, en atención al marco constitucional que engloba el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, el Estado es responsable de proteger y defender el interés de los consumidores y usuarios en el mercado. En ese sentido, marca una pauta de especial tutela que se destina a una de las partes que se somete a este tipo de resolución de controversias y que todo árbitro debería tomar en cuenta al momento de instalarse en una junta arbitral.

c. **¿De qué forma está regulado el Arbitraje en el Perú? Explicando prioritariamente el Arbitraje de Consumo**

En el Perú, el arbitraje se encuentra regulado por el Decreto Legislativo 1071.

Por su parte, en materia de consumo, existieron dos momentos claves:

- **Primer momento:** A partir del Decreto Supremo Nro. 046-2011-PCM y las demás Directivas Adherentes que rigieron y reglamentaron el fallido intento de consolidar el Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú. Y, dentro del cual, sucumbió en un intento desesperado de “aclaración”, el Decreto Supremo Nro. 049-2016-PCM, que precisaba los alcances del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo».

La primera versión del Arbitraje de Consumo en el Perú, nunca se asomó a los más remotos términos de confiabilidad, eficacia, simplicidad ni rapidez. Se trataba de un sistema excesivamente burocrático, sobre el cual, sus consecuencias convirtieron a esta propuesta en compleja y poco expeditiva, llena de inseguridad —a partir de su cuestionable neutralidad e imparcialidad— y en una falsa ilusión de gratuidad que terminó traduciéndose en altos costos de desarrollo y sostenimiento, que ningún gobierno local ni regional quiso asumir.

- **Segundo momento:** En mérito del Decreto Supremo Nro. 103-2019, denominado «Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo».

2. **Preguntas de opinión sobre el status quo del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú**

- a. **Dada su experiencia, ¿Cuál considera usted qué es el estado del Sistema de Arbitraje de Consumo? Legal y regulatorio, normativo, técnico, financiero, eficiencia y viabilidad**

A pesar de los años que han transcurrido desde su implementación y la primera versión obsoleta del arbitraje de consumo considero que:

- A nivel legal y regulatorio es un mecanismo sobrerregulado, más aún teniendo en cuenta que lo que predomina en el arbitraje es la voluntad de las partes.
- A nivel técnico y económico fue una propuesta inviable desde su nacimiento al tratar de imponer a los gobiernos regionales y locales una carga que no era propia de su competencia y que fue plasmado desde un modelo español el cual no se adapta a la realidad y el contexto socioeconómico y cultural del escenario peruano.

b. ¿Considera usted que el Sistema de Arbitraje de Consumo es atractivo para cualquier mercado peruano o en alguno en particular? ¿por dónde empezar?

Considero que no, toda vez que los mecanismos de resolución de controversias de consumo, deben de adaptarse a la realidad social y al contexto socioeconómico de cada país, empezando por un enfoque centrado hacia los consumidores, a partir de su nivel de información, cultura y perspectiva económica y no orientando sus esfuerzos hacia la administración pública, que termina por generar barreras que ensordecen el propósito de tutela, tal como ha sucedido en el mercado peruano.

c. Según su experiencia, ¿considera que Sistema de Arbitraje de Consumo está lo suficientemente preparado para asistir la carga arbitral o administrativa?

Recordemos que la primera versión del arbitraje de consumo fue un rotundo fracaso, toda vez que los gobiernos regionales y locales no admitieron la instauración de una Junta arbitral. Por ese motivo, conviene traer a la memoria que la única junta que se logró instaurar fue la junta piloto ubicada en la sede central del Indecopi. En ese contexto, el propósito normativo del sistema de arbitraje de consumo se reorientó hacia un mecanismo algo más flexible que, en la actualidad, ha generado una mayor aceptación. No obstante, esta no es tan demandante para señalar que existe una carga inconmensurable que no puede ser asumida por la actual Junta Arbitral.

d. Según usted, ¿considera que el Sistema de Arbitraje está aportando en beneficio de las partes contrayentes y el INDECOPI en sí mismo?

Considero que no, toda vez que bajo el falso estigma de la indemnización se deja de lado que el proveedor puede poner límites al monto indemnizatorio, algo nunca antes visto en el arbitraje ni cualquier otro mecanismo de resolución de conflictos, a nivel general.

3. Preguntas sobre las principales ventajas y desventajas de las partes

a. **¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo para el proveedor?**

La ventaja de uno, es la ventaja del otro. Por ese motivo, considero que poner el tope límites para la indemnización es un factor atractivo para este, más aún que, al no existir topes mínimos ni máximos, las cantidades indemnizatorias pueden ser incluso irrisorias.

b. **¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo para el consumidor?**

Libre elección de los Árbitros. La imparcialidad y consecuente neutralidad del arbitraje, son dos características impostergables del arbitraje que comúnmente se veían reforzadas a partir de la libre elección del árbitro o los árbitros que conformarían el Tribunal Arbitral y se preservaba bajo términos numéricos impares. Al respecto, cabe recordar que, bajo la propuesta del derogado Decreto Supremo Nro. 046-2011-PCM, los árbitros no eran elegidos por la voluntad de las partes, sino por la arbitrariedad de terceros ajenos a la controversia, siendo que las partes procesales, no podían designar libremente a los árbitros que consideraban idóneos. Sin embargo, y en aras de la salvaguarda de la institucionalización del Arbitraje, el actual Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, relega por completo la fórmula anterior y toma en consideración, la libre elección de las partes, respecto de sus árbitros.

4. **Preguntas al entrevistado sobre la mejora continua del Sistema de Arbitraje de Consumo**

a. **¿Qué propuestas de mejora considera oportunas de implementar en el Sistema de Arbitraje de Consumo peruano?**

La historia nos recuerda que el Arbitraje de Consumo en nuestro país, desde su primera versión, se encontraba abanderado por dos ejes fundamentales: Gratuidad e Indemnización.

En lo referido a lo primero, advertimos que esto nunca fue cierto y que, por el contrario, se reafirmó a través de este nuevo proscenio, envuelto de altos costos de desarrollo. En cuanto a lo segundo, consideramos que el reconocimiento de indemnizaciones, es una resaltante ventaja que eleva el valor a esta propuesta, frente a las tradicionales formas de administración de justicia en materia de consumo, toda vez que, en razón a las prerrogativas de nuestro ordenamiento jurídico, esta facultad sólo se encuentra concedida a los fueros ordinarios y arbitrales.

Sin embargo, esta nueva propuesta normativa, nos muestra una contraproducente expresión de intervencionismo (directo) sobre la libre determinación jurídica y cognitiva que cada Tribunal Arbitral debe seguir frente las indemnizaciones, a partir de que esta disposición exige que para su otorgamiento, se verifique el menoscabo patrimonial o personal al consumidor¹, dejando de lado que muchas veces, la motivación y el quantum, obedecen a un libre criterio del juzgador que no siempre se limita a un detrimento estrictamente económico.

En la misma línea de lo que creemos un intervencionismo (indirecto), se establece que los proveedores, en el marco de la Adhesión Limitada, pueden fijar un monto máximo por los conceptos de daño emergente y lucro cesante, lo cual, conlleva que el árbitro calcule con anticipación a la evaluación del caso, el quantum indemnizatorio y, de ser susceptible, ciña el reconocimiento hasta lo que el proveedor hubiera podido aprobar en su incorporación.

A partir de lo expuesto, es posible anotar que el arbitraje de consumo en nuestro país, pudo haberse convertido en la respuesta única a todo conflicto, alejada del tortuoso camino hacia la indemnización, abordando incluso el relegado Principio de *Restitutio in Integrum* o Principio Indemnizatorio, el cual ha sido recogido en reiteradas ocasiones por el Tribunal Constitucional y plantea que el Estado debe resguardar el resarcimiento por los daños causados por el proveedor a los consumidores en el marco de una relación comercial². No obstante, esta nueva propuesta, no deja de sumarse a la amplia lista de perjuicios advertidos.

b. ¿Cómo considera usted que se podría promover en los proveedores su afiliación al Sistema? ¿Es una meta realista?

La problemática no se debe centrar en la afiliación o adhesión de los proveedores al sistema de arbitraje de consumo en el Perú. La problemática recae en el ensordecedor enfoque burocrático que plantea el Indecopi incluso desde su primera versión. Bajo el esquema actual, los proveedores tienen incentivos más que suficientes para adherirse al sistema de arbitraje de consumo, lo cual lo vuelve una meta realista. Por ejemplo, cualquier proveedor que se encuentre inmerso en un litigio arbitral, de resultar vencido, solo será sancionado con el dictado de medidas correctivas y la indemnización que se puede dictar en su contra; mientras que, en el sistema convencional (procedimiento administrativo), reparadores y complementarias.

¹ Decreto Supremo Nro. 103-2019-PCM, «Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo» [...] 41.2 Para el otorgamiento de indemnizaciones, el Tribunal Arbitral debe verificar que se ha producido un menoscabo patrimonial o personal al consumidor, para lo cual puede requerir al proveedor la presentación de determinados medios probatorios en caso los ofrecidos por el consumidor no resulten suficiente.

² Véase las sentencias recaídas en el Expediente Nro. 3315-2004-AA/TC y en el Expediente Nro. 1865-2010-PA/TC.

5. Preguntas sobre la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo

- a. **Sí pudiera definir en pocas palabras la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo, ¿Usted lo consideraría viable? ¿Qué aspectos considera que necesitan más**

Considero que el enfoque actual no propicia un adecuado sistema de viabilidad, toda vez que ha relegado por completo, las razones de su institucionalización y su propósito en el mercado nacional, convirtiéndose de ese modo, en nuevos problemas a la que pudo ser una valiosa solución.

- b. **Finalmente, ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el Sistema de Arbitraje de Consumo en relación a su viabilidad? ¿Qué aspectos quedan pendientes para generar su viabilidad en caso esta aun no haya sido obtenida?**

Para la consecución de su viabilidad, es preciso entender que esta institución no deberá escindirse de los planos esenciales de la sencillez, celeridad, vinculación, eficacia y accesibilidad.

En el caso de la primera versión del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú, nada fue así y el tiempo nos demostró que «lo perfecto es enemigo de lo oportuno», toda vez que el dinamismo con el cual se desarrollan los diferentes conflictos de consumo que yacen en el mercado, demandan respuestas que se aparten del intervencionismo ensordecedor de la Autoridad Nacional de Consumo y de normas que terminan desnaturalizando el Arbitraje como jurisdicción.

Por ese motivo, con la instauración del Decreto Supremo Nro. 103-2019, denominado «Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo», se eliminó de nuestro ordenamiento jurídico la nefasta experiencia del ahora derogado Decreto Supremo Nro. 046-2011-PCM, entonces llamado «Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo» y sus directivas adyacentes, las mismas que terminaron por convertirlo en un sistema excesivamente burocrático e intervencionista, sobre el cual, sus consecuencias convirtieron a esta respuesta en compleja y poco expeditiva, llena de inseguridad —a partir de su cuestionable neutralidad e imparcialidad— y en una utopía enmarcada en una falsa ilusión de gratuidad que terminaba traduciéndose en altos costos de desarrollo y sostenimiento.

De ese modo, destacamos que el Decreto Supremo Nro. 103-2019-PCM, denominado «Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo», presenta nuevos bríos sobre aspectos importantes como la voluntariedad —a partir de un nuevo esquema limitado de adhesión—, la libre elección de los árbitros por las partes y la notoria reducción de la burocratización del arbitraje. Sin

embargo; ello no aminora las razones de una nueva versión del declive que se presentan por los elevados costos que supone su desarrollo, por ejemplo, para los consumidores, en razón a la falta del reembolso de los costos incurridos en el proceso arbitral y, como importante innovación, el intervencionismo sobre el libre criterio de los árbitros frente al reconocimiento de las indemnizaciones, obviando que muchas veces, el quantum y la motivación, obedecen a un libre criterio del juzgador.

Para consultas sobre la autenticidad de las respuestas, puede contactar al autor a través del correo electrónico: odamian@mclegales.com

Nombre completo: **DAMIÁN MEDINA, OMAR ALFREDO**

2. IRENE MILAGROS TORREJON VALDERRAMA

GUÍA DE PREGUNTAS

Malú Alexandra Obando Figueroa

Análisis de la Viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: Análisis de la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

OBJETIVO GENERAL: Determinar en qué medida en la que el Arbitraje de Consumo es viable en el Perú.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Examinar la manera en la que el Arbitraje de Consumo es regulado en el Perú.
- Examinar las ventajas y debilidades del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano.
- Establecer las propuestas de mejora a las falencias identificadas del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano.

FECHA: 26/05/2024

HORA: 09:00 p.m.

LEER EL CONSENTIMIENTO INFORMADO:

I. DATOS GENERALES:				
APELLIDOS Y NOMBRES				
EDAD	SEXO	INSTITUCIÓN	VÍNCULO INSTITUCIONAL	TRABAJA ACTUALMENTE
33	F	Indecopi	Especialista de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas	Si

A continuación, responda brevemente las siguientes preguntas:

1. Preguntas personales entrevistado sobre su background y nociones sobre el sistema de arbitraje de consumo
 - a. ¿Podría contarme un poco sobre su experiencia académica y profesional en el campo del Arbitraje? Énfasis en el Arbitraje de Consumo

El Arbitraje de Consumo que lo he conocido a raíz de mi experiencia laboral en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC). Es un mecanismo para resolver conflictos de consumo que no ha despegado como se esperaba, ya que tanto consumidores y proveedores no conocen todos los beneficios que posee. En mi experiencia académica cuando SAC se les explicaba a los consumidores los mecanismos que tenían para resolver sus reclamos; sin embargo, estos optaban por el reclamo de SAC o denuncia administrativa.

- b. ¿Qué considera usted es el Arbitraje? Específicate en los temas de arbitraje de Consumo ¿Cuál es su utilidad?

El Arbitraje de Consumo es un mecanismo alternativo de solución de conflictos que tiene su regulación en el Código de Protección al Consumidor. Actualmente,

sigue funcionando en el Indecopi como una oficina piloto. Respecto de su utilidad, esta vía, a diferencia de las otras opciones para resolver conflictos de consumo, ofrece una indemnización siempre que el demandante lo requiera, además tiene un plazo de atención corto que beneficia al consumidor para obtener una solución rápido en su conflicto de consumo.

c. ¿De qué forma está regulado el Arbitraje en el Perú? Explicando prioritariamente el Arbitraje de Consumo

Está regulado y señalado como un mecanismo de solución de conflictos a través del Código de Protección al Consumidor, tiene su Reglamento, el cual fue modificado en el año 2019.

2. Preguntas de opinión sobre el status quo del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

a. Dada su experiencia, ¿Cuál considera usted qué es el estado del Sistema de Arbitraje de Consumo?

Legal y regulatorio, normativo, técnico, financiero, eficiencia y viabilidad

Actualmente es una vía que no ha despegado como se esperaba, toda vez que no existe una gran cantidad de solicitudes presentadas, no todos los consumidores saben de este mecanismo y los proveedores no conoce los que beneficio que posee.

Considero que el Estado debe accionar de manera inmediata no solo con la creación de buenas opciones "sino con contemplar la posibilidad de una mejora regulatoria al Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo.

b. ¿Considera usted que el Sistema de Arbitraje de Consumo es atractivo para cualquier mercado peruano o en alguno en particular? ¿por dónde empezar?

Si es una vía atractiva, pero debe realizarse una mejor difusión para que tanto proveedores y consumidores la utilicen y se pueda evaluar que otras oportunidades de mejora pueden realizarse.

c. Según su experiencia, ¿considera que Sistema de Arbitraje de Consumo está lo suficientemente preparado para asistir la carga arbitral o administrativa?

Sobre la preparación para afrontar la carga arbitral, como lo mencioné líneas arriba, este mecanismo continúa siendo un piloto y solo 3 personas en una oficina pequeña trabajan en esta vía, por lo que el Indecopi debería implementar una estructuración del mecanismo con la implementación de nuevo personal.

d. Según usted, ¿considera que el Sistema de Arbitraje está aportando en beneficio de las partes contrayentes y el INDECOPI en sí mismo?

No considero que el Sistema de Arbitraje este aportando beneficios, debido a que no es tan utilizada por los consumidores, ya que tienen otros mecanismos que por la experiencia en resolver conflictos de consumo les resulta más atractiva.

3. Preguntas sobre las principales ventajas y desventajas de las partes

a. ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo para el proveedor?

Ventajas: libre de multas y única instancia administrativa.

Deficiencias: Se puede solicitar indemnización, lo cual hace que muchos proveedores no decidan participar de este mecanismo.

b. ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo para el consumidor?

Ventajas: es un mecanismo gratuito, pueden solicitar indemnización y tiene un plazo de duración de 45 días.

Deficiencias: no existe predictibilidad en las decisiones que toman los árbitros.

4. Preguntas al entrevistado sobre la mejora continua del Sistema de Arbitraje de Consumo

a. ¿Qué propuestas de mejora considera oportunas de implementar en el Sistema de Arbitraje de Consumo peruano?

Una de las mejoras que considero importante es realizar una campaña informativa y atractiva con la participación de medios y redes sociales que difunda con acompañamiento de proveedores adheridos, los beneficios de solucionar un conflicto de consumo.

b. ¿Cómo considera usted que se podría promover en los proveedores su afiliación al Sistema? ¿Es una meta realista?

No es afiliación sino adhesión al mecanismo, para lograr ello, los proveedores deben conocer los beneficios de esta vía, así como jurisprudencia de casos arbitrados para establecer una predictibilidad en los servicios arbitrados.

5. Preguntas sobre la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo

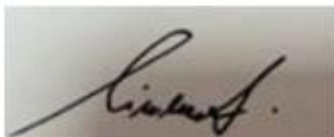
a. Si pudiera definir en pocas palabras la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo, ¿Usted lo consideraría viable? ¿Qué aspectos considera que necesitan más

Es un mecanismo viable que, si establece una estructura que no solo parta de la difusión sino de evaluar un cambio normativo en el Reglamento, podría beneficiar al Estado en liberar de carga a los órganos resolutivos en materia de

consumidor y en el caso de los proveedores evitar que exista una sanción, ya que es una vía libre de multas.

- b. **Finalmente, ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el Sistema de Arbitraje de Consumo en relación a su viabilidad? ¿Qué aspectos quedan pendientes para generar su viabilidad en caso esta aun no haya sido obtenida?**

Desafíos: que continúe siendo una oficina piloto, que no tenga gran cantidad de personal que labore y que no haya elaborado una correcta campaña de difusión.



Nombre completo: Irene Milagros Torrejón Valderrama.

3. CARLOS CHRISTIAN GONZALES CABALLERO

GUÍA DE PREGUNTAS

Malú Alexandra Obando Figueroa

Análisis de la Viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: Análisis de la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

OBJETIVO GENERAL: Determinar en qué medida en la que el Arbitraje de Consumo es viable en el Perú.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Examinar la manera en la que el Arbitraje de Consumo es regulado en el Perú.
- Examinar las ventajas y debilidades del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano.
- Establecer las propuestas de mejora a las falencias identificadas del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano.

FECHA: 28/05/2024

HORA: 11.30am

LEER EL CONSENTIMIENTO INFORMADO:

I. DATOS GENERALES:				
APELLIDOS Y NOMBRES		CARLOS CHRISTIAN GONZALES CABELLO		
EDAD	SEXO	INSTITUCIÓN	VÍNCULO INSTITUCIONAL	TRABAJA ACTUALMENTE
48	M	RAMIREZ & GONZALES ABOGADOS	SOCIO	SI

A continuación, responda brevemente las siguientes preguntas:

1. Preguntas personales entrevistado sobre su background y nociones sobre el sistema de arbitraje de consumo
 - a. ¿Podría contarme un poco sobre su experiencia académica y profesional en el campo del Arbitraje? Énfasis en el Arbitraje de Consumo
 - Trabajo en temas relacionados con derecho de consumo desde el año 1997 cuando estuve encargado de la Oficina de Atención al vecino de la Municipalidad de la Molina. Luego constituí la Asociación de Consumidores del Perú – ANAC, de la cual fui vicepresidente y luego presidente. Mediante dicha asociación y también en el ejercicio particular de la profesión he llevado muchos casos ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI y diversos órganos reguladores, así como ante empresas privadas.
 - Respecto al arbitraje, empecé en el año 2009 como árbitro en el Centro de Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud – SU-SALUD y en el Centro de Arbitraje del Ministerio de Justicia Arbitra Perú. Actualmente estoy inscrito como árbitro en los siguientes Centros de Arbitraje:

- ✓ Centro de Arbitraje, Conciliación y Dispute Boards LIDERA
- ✓ Centro Internacional de Arbitraje Cámara de Bélgica y Luxemburgo
- ✓ Centro de Análisis y Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú - PUCP
- ✓ Legal Engineering Centro de Arbitraje y Dispute Boards
- ✓ Centro de Arbitraje Fe sin Tribunales de Cajamarca
- ✓ Centro de Arbitraje CIES
- ✓ Centro Nacional para la Resolución de Disputas – CENARD
- ✓ Centro de Arbitrajes y Resolución de Disputas Ankawa Internacional
- ✓ Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Loreto
- ✓ Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE - RNA
- ✓ Centro de Conciliación, Arbitraje y Resolución de Disputas – CECARD
- ✓ Cámara de Comercio y de la Producción de Huaura
- ✓ Colegio de Ingenieros del Perú – Consejo Departamental de Amazonas
- ✓ Asociación Latinoamericana de Derecho de la Construcción – ALDEC
- ✓ Colegio de Ingenieros del Perú – Consejo Departamental de Piura
- ✓ Cámara de Comercio de Lima
- ✓ Cámara Chinchana de Comercio
- ✓ Cámara de Comercio y de Producción de La Libertad
- ✓ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MINTRA
- ✓ INDECOPI - Junta Arbitral de Consumo
- ✓ Cámara de Comercio de Ica
- ✓ Ministerio de Justicia – ARBITRA PERÚ
- ✓ Superintendencia Nacional de Salud – CECONAR

- Asimismo, he sido especialista legal en arbitrajes en la empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima – SEDAPAL.
- A la actualidad he intervenido en 238 procesos arbitrales como asesor legal, arbitro de parte y presidente del tribunal arbitral.

b. ¿Qué considera usted es el Arbitraje? Específicamente en los temas de arbitraje de Consumo ¿Cuál es su utilidad?

- El arbitraje a la fecha sigue siendo la mejor vía para resolver una controversia derivada de un contrato comercial. Mediante arbitraje de consumo tanto proveedor como consumidor / usuario podrían resolver sus controversias de una manera más rápida y especializada, dado que la vía de denuncia administrativa puede ser más lenta por la carga procesal de la autoridad.

c. ¿De qué forma está regulado el Arbitraje en el Perú? Explicando prioritariamente el Arbitraje de Consumo

- Ley N° 29571- 2010. Código de Protección de los Consumidores y Usuarios
- Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo DECRETO SUPREMO N° 103-2019-PCM.
- Directiva N° 005-2014-DIR-COD-INDECOPI "Directiva que aprueba el Procedimiento para la Nominación de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo", la 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”, y la “Directiva que establece las reglas sobre Competencia Territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo que se constituyan en el marco del Sistema de Arbitraje de Consumo”, aprobadas con las Resoluciones de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 024-2015-INDECOPI-COD; N° 025-2015- INDECOPI-COD; y, N° 198-2015-INDECOPI-COD.

2. Preguntas de opinión sobre el status quo del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

a. Dada su experiencia, ¿Cuál considera usted qué es el estado del Sistema de Arbitraje de Consumo?

Legal y regulatorio, normativo, técnico, financiero, eficiencia y viabilidad

- El Sistema de Arbitraje de Consumo no se ha desarrollado en nuestro país como se esperaba, por falta de inversión estatal en su promoción y falta de voluntad de las empresas en someterse al arbitraje, por temor a tener que pagar una indemnización, aunque pueden pactar en contra o establecer un límite al aceptar arbitrar.
- Es necesario modificar la normativa y ofrecer a los empresarios algún incentivo legal que los anime a incluir la cláusula arbitral del arbitraje de consumo en sus contratos o aceptar intervenir en los procesos cuando son invitados.
- Una idea podría ser ofrecerles algún beneficio tributario para aquellas empresas que resuelvan sus controversias mediante este sistema.
- En otros países, las empresas lucen en sus puertas de ingresos con orgullo los logos oficiales que indican que están afiliadas al sistema de arbitraje de consumo. Eso les da una ventaja competitiva con relación a otros negocios, porque los clientes se sienten más seguros de contratar con ellos. Esto es parte de la capacitación que también debe promover gratuitamente el Estado Peruano.
- Otro aspecto que ha sido observado por los empresarios es la imposibilidad de poder nombrar a uno de los árbitros, tal como se estila en los demás sistemas de arbitraje. Esto también podría ser un punto a mejorar.

b. ¿Considera usted que el Sistema de Arbitraje de Consumo es atractivo para cualquier mercado peruano o en alguno en particular? ¿por dónde empezar?

- Actualmente no por lo ya explicado, pero podría serlo si se realizan los cambios mencionados en la respuesta anterior.
- El SiSAC puede funcionar en todos los campos de consumos sin problemas.

c. Según su experiencia, ¿considera que Sistema de Arbitraje de Consumo está lo suficientemente preparado para asistir la **carga arbitral o administrativa**?

- Si, cuentan con profesionales debidamente preparados para asumir el reto y en todo caso, podría contratarse más personal. Actualmente no tienen muchos casos en trámite. Lo que tienen son muchas solicitudes de arbitraje de

consumidores / usuarios, pero sólo una mínima parte llegan a convertirse en un proceso arbitral.

d. Según usted, ¿considera que el Sistema de Arbitraje está aportando en beneficio de las partes contrayentes y el INDECOPI en sí mismo?

- Es una excelente alternativa a las denuncias administrativas, tanto para las partes del proceso arbitral por la celeridad, especialización y confidencialidad del proceso arbitral, como para el Indecopi, porque reduce su carga procesal. Además, actualmente el sistema de arbitraje de consumo es gratuito.

3. Preguntas sobre las principales ventajas y desventajas de las partes

a. ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo para el proveedor?

- Ventajas: voluntario, especializado, gratuito, vinculante, rápido, confidencial (el laudo no se publica), evita las multas y la inscripción del proveedor en el Registro de Infractores.
- Deficiencias: falta de incentivos para la afiliación de empresas. Falta de promoción y educación a los empresarios. Le hecho de que se pueda ordenar una indemnización en su contra, aunque pueden pactar en contra o establecer un límite al aceptar arbitrar.

b. ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo para el consumidor?

- Ventajas: voluntario, gratuito, vinculante, rápido, confidencial, otorga indemnizaciones para los consumidores / usuarios.
- Deficiencias: falta de incentivos para la afiliación de empresas y por eso no se llegan a iniciar los arbitrajes. Falta de promoción y educación a los empresarios.

4. Preguntas al entrevistado sobre la mejora continua del Sistema de Arbitraje de Consumo

a. ¿Qué propuestas de mejora considera oportunas de implementar en el Sistema de Arbitraje de Consumo peruano?

- Invertir en marketing (físico, redes sociales, medios de comunicación)
- Capacitación gratuita para consumidores / usuarios y empresarios.
- Incentivos para el empresariado. Una idea es un incentivo de descuento tributario.
- Permitir que las partes nombren a sus árbitros.
- Permitir a los proveedores que puedan reconvenir cuando son demandados en el arbitraje de consumo.
- El cambio mas certero sería el sucedido en materia de contrataciones con el Estado: arbitraje obligatorio.

b. **¿Cómo considera usted que se podría promover en los proveedores su afiliación al Sistema? ¿Es una meta realista?**

- Promoción y capacitación sobre el valor agregado que le da a un negocio el estar afiliado al sistema y poder resolver sus controversias rápidamente, de forma segura y confidencial. Es una meta a mediano plazo q se puede lograr.

5. Preguntas sobre la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo

a. **Si pudiera definir en pocas palabras la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo, ¿Usted lo consideraría viable? ¿Qué aspectos considera que necesitan más**

- El sistema de arbitraje de consumo funciona con mucho éxito en distintos países del mundo, como por ejemplo España, país con el cual compartimos semejanzas culturales y regulatorias. Por eso, creo que el sistema podría ser viable en el Perú con diversos cambios y un real impulso del Estado Peruano.

b. **Finalmente, ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el Sistema de Arbitraje de Consumo en relación a su viabilidad? ¿Qué aspectos quedan pendientes para generar su viabilidad en caso esta aun no haya sido obtenida?**

- Convencer a los empresarios que acepten arbitra sería un paso gigante para el SISAC. En mi opinión, ahí radica el punto de partida para el despegue del sistema.
- En caso esto no se logre en un mediano plazo, la única vía posible sería establecer el arbitraje de consumo como arbitraje obligatorio, para que sea incluido y todos los contratos de consumo de determinada cuantía y especialidad.



.....
CARLOS CHRISTIAN GONZALES CABELLO

4. JUAN CARLOS CORTEZ TATAJE.

GUÍA DE PREGUNTAS

Malú Alexandra Obando Figueroa

Análisis de la Viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: Análisis de la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

OBJETIVO GENERAL: Determinar en qué medida en la que el Arbitraje de Consumo es viable en el Perú.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Examinar la manera en la que el Arbitraje de Consumo es regulado en el Perú.
- Examinar las ventajas y debilidades del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano.
- Establecer las propuestas de mejora a las falencias identificadas del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano.

FECHA: 26/05/2024

HORA: 20:00 horas

LEER EL CONSENTIMIENTO INFORMADO:

I. DATOS GENERALES:				
APELLIDOS Y NOMBRES		CORTEZ TATAJE, JUAN CARLOS		
EDAD	SEXO	INSTITUCIÓN	VÍNCULO INSTITUCIONAL	TRABAJA ACTUALMENTE
41	F	OSCE	FUNCIONARIO PÚBLICO	SI

A continuación, responda brevemente las siguientes preguntas:

1. Preguntas personales entrevistado sobre su background y nociones sobre el sistema de arbitraje de consumo
 - a. **¿Podría contarme un poco sobre su experiencia académica y profesional en el campo del Arbitraje? Énfasis en el Arbitraje de Consumo**

Ejercicio profesional, mis experiencias vinculadas al arbitraje se han relacionado principalmente al arbitraje en contrataciones del Estado; no obstante, en cuanto al arbitraje de consumo, por el año 2015 elaboré un pequeño artículo en el cual resaltaba sobre lo extraño que, para ese entonces, podía resultar su instrumentalización por parte de los consumidores, así como respecto a lo poco frecuente que era para los consumidores identificar en cada producto si las controversias relacionadas a su adquisición estaban sujetas o no a arbitraje. Sumado también al hecho que era una interrogante sobre los costos se asumirían por la utilización de este mecanismo.

Prueba de ello es que, al año 2016, solo se registraron 9 solicitudes de arbitraje; posteriormente, en los años 2017 y 2018, fue incrementando a 73 y 74, y a partir del año 2020 el número de solicitudes superan las 1000 (mil).

Este incremento principalmente se ha dado gracias a la difusión del arbitraje de consumo, pero principalmente por la implementación del Indecopi de un procedimiento, sencillo, ágil y gratuito.

b. ¿Qué considera usted es el Arbitraje? Específicamente en los temas de arbitraje de Consumo ¿Cuál es su utilidad?

El arbitraje de consumo básicamente puede ser entendido como un mecanismo de solución de conflictos de consumo entre los consumidores y proveedores. Resulta importante por cuanto para al consumidor, hoy le representa un procedimiento sencillo, rápido y sobre todo gratuito, mientras que al proveedor le permite evitarse la imposición de multas y mejor su imagen empresarial a través de su marca. Es decir, trae consigo incentivos que promueven una solución eficiente a los conflictos de consumo.

c. ¿De qué forma está regulado el Arbitraje en el Perú? Explicando prioritariamente el Arbitraje de Consumo

El arbitraje de consumo tiene una regulación administrativa, tal es así que tiene su propia reglamentación, la cual regula el Sistema de Arbitraje de Consumo.

2. Preguntas de opinión sobre el status quo del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

a. Dada su experiencia, ¿Cuál considera usted qué es el estado del Sistema de Arbitraje de Consumo?

Legal y regulatorio, normativo, técnico, financiero, eficiencia y viabilidad

Me parece que, si bien el arbitraje de consumo tuvo un inicio incierto, me parece que, a la fecha, viene funcionando bien, ello se aprecia en el incremento del servicio; no obstante, al ser un servicio gratuito y administrativo, en el supuesto que se impulse una carga mayor, el sistema estaría propenso a colapsar. Entiendo que Indecopi debe estar evaluando este escenario.

b. ¿Considera usted que el Sistema de Arbitraje de Consumo es atractivo para cualquier mercado peruano o en alguno en particular? ¿por dónde empezar?

El arbitraje de consumo, por sus particularidades, resulta atractivo para toda adquisición comercial dentro del mercado peruano, no obstante, en caso que se genere su incremento, ello conllevaría a pensar en especializaciones por materia. Me parece que se debe dimensionar la demanda en un escenario donde la mayoría de los consumidores tienen acceso a información sobre la posibilidad de acudir al arbitraje de consumo, pues hasta ahora su difusión es limitada.

c. Según su experiencia, ¿considera que Sistema de Arbitraje de Consumo está lo suficientemente preparado para asistir la carga arbitral o administrativa?

Reitero que, por sus características, tiene el gran potencial de colapsar o presentar ciertas ineficiencias si es que, a partir de una difusión mas agresiva del arbitraje de consumo, las solicitudes arbitrales se incrementen. En ese sentido, es muy importante proyectar y dimensionar dicho escenario.

d. Según usted, ¿considera que el Sistema de Arbitraje está aportando en beneficio de las partes contrayentes y el INDECOPI en sí mismo?

Me parece que en cuanto a los arbitrajes que se han llevado y se llevan a cabo el sistema de arbitraje ha mostrado resultados positivos en beneficio de los consumidores y proveedores, así como en la institucionalidad del Indecopi. En mis respuestas anteriores, he resaltado esos beneficios.

3. Preguntas sobre las principales ventajas y desventajas de las partes

a. ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo para el proveedor?

Para el caso de los proveedores, me parece que resulta muy ventajoso pues en un arbitraje se libera de la imposición de multas, lo cual representa un importante incentivo, claro que ello exige que estemos ante un proveedor promedio y responsable; pues ante un proveedor irresponsable, de ningún modo le podrá convenir tener laudos que le generen obligaciones con carácter de ejecutoriedad.

b. ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo para el consumidor?

Para el caso de los consumidores, me parece que el arbitraje, en la medida que sea gratuito y de trámite sencillo, representa una gran ventaja, lo cual a la vez le permite obtener una decisión rápida y ejecutable. Deficiencias, me parece que la debilidad del sistema es su difusión, aunque el incremento por otro lado podría generar los problemas antes expuestos.

4. Preguntas al entrevistado sobre la mejora continua del Sistema de Arbitraje de Consumo

a. ¿Qué propuestas de mejora considera oportunas de implementar en el Sistema de Arbitraje de Consumo peruano?

Me parece que es urgente dimensionar un escenario de crecimiento de la demanda del sistema de arbitraje, y ante ello, observar y considerar experiencias comparadas de modo tal que el procedimiento mantenga eficacia y eficiencia.

b. ¿Cómo considera usted que se podría promover en los proveedores su afiliación al Sistema? ¿Es una meta realista?

Considero que la promoción del arbitraje de consumo se resume en estrategias de difusión agresiva o de impacto, pues hasta ahora dicha difusión (tal vez al propósito) no sido una prioridad, por lo menos eso se ve en los hechos.

5. Preguntas sobre la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo

- a. **Sí pudiera definir en pocas palabras la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo, ¿Usted lo consideraría viable? ¿Qué aspectos considera que necesitan más**

Me parece que es viable en la medida que las solicitudes puedan ser manejadas administrativamente; sin embargo, una mayor demanda puede generar un riesgo de colapso o ineficiencias. Es importante dimensionar esos escenarios y revisar experiencias comparadas.

- b. **Finalmente, ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el Sistema de Arbitraje de Consumo en relación a su viabilidad? ¿Qué aspectos quedan pendientes para generar su viabilidad en caso esta aun no haya sido obtenida?**

Considero que uno de sus principales desafíos es que sea incluido o promovido con mayor fuerza en aquellos sectores de consumo que vienen mostrando mas conflictividad, de modo tal que, permita a los consumidores alcanzar soluciones rápidas y económicas, lo cual a la vez lance señales al mercado para que los proveedores se autorregulen implementando mejores prácticas en sus actividades empresariales o de negocio.



Juan Carlos Cortez Tataje

5. JULIO BALTAZAR DURAN CARRION

GUÍA DE PREGUNTAS

Malú Alexandra Obando Figueroa

Análisis de la Viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: Análisis de la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

OBJETIVO GENERAL: Determinar en qué medida en la que el Arbitraje de Consumo es viable en el Perú.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Examinar la manera en la que el Arbitraje de Consumo es regulado en el Perú.
- Examinar las ventajas y debilidades del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano.
- Establecer las propuestas de mejora a las falencias identificadas del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano.

FECHA: 25 / 05 / 2024

HORA: 16:41

LEER EL CONSENTIMIENTO INFORMADO:

I. DATOS GENERALES:				
APELLIDOS Y NOMBRES		Julio Baltazar Durand Carrión		
EDAD	SEXO	INSTITUCIÓN	VÍNCULO INSTITUCIONAL	TRABAJA ACTUALMENTE
	F			SI

A continuación, responda brevemente las siguientes preguntas:

1. Preguntas personales entrevistado sobre su background y nociones sobre el sistema de arbitraje de consumo
 - a. **¿Podría contarme un poco sobre su experiencia académica y profesional en el campo del Arbitraje? Énfasis en el Arbitraje de Consumo**
Trabajo en el Centro de Arbitraje de la Pontificia Universidad Católica del Perú, tengo experiencia laborando en Cámaras de Comercio y conocimiento vasto referente al Sistema Arbitral de Consumo
 - b. **¿Qué considera usted es el Arbitraje? Específicamente en los temas de arbitraje de Consumo ¿Cuál es su utilidad?**
Es someter una discusión del consumidor a la decisión de árbitros que estén dispuestos a someter su disputa relacionada a derechos del consumidor a un Arbitraje de Consumo
Sería eficiente para el mercado porque se evitarían procesos al Indecopi pero al no adherirse al Sistema de Arbitraje de Consumo, le quita potencia y utilidad al Arbitraje de Consumo.
 - c. **¿De qué forma está regulado el Arbitraje en el Perú? Explicando prioritariamente el Arbitraje de Consumo.**
El Arbitraje en el Perú está regulado principalmente por la Ley General de Arbitraje ya sea Institucionales o Ad Hoc y además las normas que tiene el Arbitraje de Consumo independientemente, asimismo algunos lineamientos de

Indecopi que no son muy difundidos debido a que la falta de Adhesión de las empresas al Sistema Arbitral de Consumo.

2. Preguntas de opinión sobre el statu quo del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

a. Dada su experiencia, ¿Cuál considera usted qué es el estado del Sistema de Arbitraje de Consumo?

Legal y regulatorio, normativo, técnico, financiero, eficiencia y viabilidad

No hay mucha viabilidad del sistema porque el arbitraje como institución jurídica ha sido diseñado bajo un régimen distinto, como contratos individuales de carácter mercantil y comercial. El Arbitraje no ha sido pensado como institución jurídica para este tipo de contratos y por eso no se aplica efectivamente, al no tener esa naturaleza.

Esperando que en un futuro mejore si las empresas se puedan adherir al Sistema Arbitral de Consumo

b. ¿Considera usted que el Sistema de Arbitraje de Consumo es atractivo para cualquier mercado peruano o en alguno en particular? ¿por dónde empezar?

No, no es atractivo porque las empresas no se someten/ adhieren al Sistema Arbitral de Consumo lo que lo hace poco atractivo a comparación de la figura del Arbitraje en general.

c. Según su experiencia, ¿considera que Sistema de Arbitraje de Consumo está lo suficientemente preparado para asistir la carga arbitral o administrativa?

No está preparado puesto que ello conllevaría a alargar más los procedimientos porque un arbitraje después que termina puede iniciar en el poder judicial, los consumidores que pierden tendrían que acudir a la Instancia del Poder Judicial, convirtiéndose en un proceso de nunca acabar. Considero que bajo ese fundamento sería mejor el Procedimiento Administrativo Sancionador.

d. Según usted, ¿considera que el Sistema de Arbitraje está aportando en beneficio de las partes contrayentes y el INDECOPI en sí mismo?

No hay mucha discusión lo que hace no aporta debido a las deficiencias anteriormente expuestas.

3. Preguntas sobre las principales ventajas y desventajas de las partes

a. ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo para el proveedor?

- La desventaja es que el proveedor sabe que puede tener una indemnización por eso no le conviene adherirse o acudir al Arbitraje de consumo.
- Ventaja para el proveedor sería que ya no habría que ir al Procedimiento Administrativo Sancionador (pero en términos económicos sería perjudicial, culminando en una desventaja).

b. ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo para el consumidor?

- Ventaja es que el consumidor puede solicitar una indemnización por el daño provocado.

Indecopi que no son muy difundidos debido a que la falta de Adhesión de las empresas al Sistema Arbitral de Consumo.

2. Preguntas de opinión sobre el statu quo del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

a. Dada su experiencia, ¿Cuál considera usted qué es el estado del Sistema de Arbitraje de Consumo?

Legal y regulatorio, normativo, técnico, financiero, **eficiencia y viabilidad**

No hay mucha viabilidad del sistema porque el arbitraje como institución jurídica ha sido diseñado bajo un régimen distinto, como contratos individuales de carácter mercantil y comercial. El Arbitraje no ha sido pensado como institución jurídica para este tipo de contratos y por eso no se aplica efectivamente, al no tener esa naturaleza.

Esperando que en un futuro mejore si las empresas se puedan adherir al Sistema Arbitral de Consumo

b. ¿Considera usted que el Sistema de Arbitraje de Consumo es atractivo para cualquier mercado peruano o en alguno en particular? ¿por dónde empezar?

No, no es atractivo porque las empresas no se someten/ adhieren al Sistema Arbitral de Consumo lo que lo hace poco atractivo a comparación de la figura del Arbitraje en general.

c. Según su experiencia, ¿considera que Sistema de Arbitraje de Consumo está lo suficientemente preparado para asistir la **carga arbitral o administrativa**?

No está preparado puesto que ello conllevaría a alargar más los procedimientos porque un arbitraje después que termina puede iniciar en el poder judicial, los consumidores que pierden tendrían que acudir a la Instancia del Poder Judicial, convirtiéndose en un proceso de nunca acabar. Considero que bajo ese fundamento sería mejor el Procedimiento Administrativo Sancionador.

d. Según usted, ¿considera que el Sistema de Arbitraje está aportando en beneficio de **las partes contrayentes** y el INDECOPI en sí mismo?

No hay mucha discusión lo que hace no aporta debido a las deficiencias anteriormente expuestas.

3. Preguntas sobre las principales ventajas y desventajas de las partes

a. ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo **para el proveedor**?

- La desventaja es que el proveedor sabe que puede tener una indemnización por eso no le conviene adherirse o acudir al Arbitraje de consumo.
- Ventaja para el proveedor sería que ya no habría que ir al Procedimiento Administrativo Sancionador (pero en términos económicos sería perjudicial, culminando en una desventaja).

b. ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo **para el consumidor**?

- Ventaja es que el consumidor puede solicitar una indemnización por el daño provocado.

- Desventaja es que el proveedor alargue el resultado del laudo arbitral y una vez que se emite puede alargarlo al Poder Judicial y seguirá la angustia.

4. Preguntas al entrevistado sobre la mejora continua del Sistema de Arbitraje de Consumo

- a. ¿Qué propuestas de mejora considera oportunas de implementar en el Sistema de Arbitraje de Consumo peruano?

Una propuesta de mejora podría ser que las empresas que se sometan a Arbitraje de Consumo tengan incentivos para hacerlo como por ejemplo reducción de costas y costos como es en el sistema administrativo o proponiendo montos atractivos para incentivar a que el gremio empresarial pueda adherirse al Sistema Arbitral de Consumo.

- b. ¿Cómo considera usted que se podría promover en los proveedores su afiliación al Sistema? ¿Es una meta realista?

Tendrían las empresas que contar con un programa de compliance o de cumplimiento que les permita adherirse al Sistema Arbitral de Consumo. Sería realizable con mucho trabajo y ardua difusión del Arbitraje de Consumo.

5. Preguntas sobre la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo

- a. Si pudiera definir en pocas palabras la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo, ¿Usted lo consideraría viable? ¿Qué aspectos considera que necesitan mejorar más?

No es viable, porque si fuera viable en tantos años de vigencia (10 años) estaría funcionando bien; sin embargo, no resulta atractivo. Necesita que se trabaje en la socialización y concientización.

- b. Finalmente, ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el Sistema de Arbitraje de Consumo en relación a su viabilidad? ¿Qué aspectos quedan pendientes para generar su viabilidad en caso esta aun no haya sido obtenida?

Los principales desafíos que enfrenta este sistema son la aceptación del gremio empresarial y que las empresas se sometan al Sistema Arbitral de Consumo, que pueden realizar una tarea de concientización y socialización tanto nivel de las autoridades como a nivel social, porque la gente no conoce el Arbitraje de Consumo, podría realizarse también una publicidad con la cámara de comercio, incentivar su enseñanza en las universidades, entre otros.



Dr. Julio Baltazar Durand Carrión
DN 06726360
Durand.jb@pucp.edu.pe

6. SANTIAGO ADALBERTO PEREZ SAN MARTIN

GUÍA DE PREGUNTAS

Malú Alexandra Obando Figueroa

Análisis de la Viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: Análisis de la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

OBJETIVO GENERAL: Determinar en qué medida en la que el Arbitraje de Consumo es viable en el Perú.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Examinar la manera en la que el Arbitraje de Consumo es regulado en el Perú.
- Examinar las ventajas y debilidades del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano.
- Establecer las propuestas de mejora a las falencias identificadas del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano.

FECHA: 28 / 05 / 2024

LEER EL CONSENTIMIENTO INFORMADO:

I. DATOS GENERALES:				
APELLIDOS Y NOMBRES		Santiago Adalberto Pérez San Martín		
EDAD	SEXO	INSTITUCIÓN	VÍNCULO INSTITUCIONAL	TRABAJA ACTUALMENTE
49	M	Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (Argentina)	Secretario Jurídico	SI

A continuación, responda brevemente las siguientes preguntas:

1. Preguntas personales entrevistado sobre su background y nociones sobre el sistema de arbitraje de consumo
 - a. **¿Podría contarme un poco sobre su experiencia académica y profesional en el campo del Arbitraje? Énfasis en el Arbitraje de Consumo.**
 Ingrese el en Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo Argentino (SNAC) en el año 1998 (año de su creación), actualmente desempeñó el cargo de Secretario Jurídico. Anteriormente desempeñé varios cargos dentro del organismo, desde el año 2017 al 2020 fui director del mismo.
 Soy autor de la Resolución 65/18, norma que regula el proceso arbitral de consumo.
 Consultor de organismos provinciales y extranjeros en materia de arbitraje de consumo.
 Autor de varios artículos de Arbitraje de Consumo, destacando "Arbitration in Argentina" – Chapter 17 "Consumer Arbitration in Argentina". Published by Kluwer Law International B.V, 2020.

Profesor de cursos de posgrado de consumo en varias universidades de Argentina.

b. ¿Qué considera usted es el Arbitraje? Específicamente en los temas de arbitraje de Consumo ¿Cuál es su utilidad?

El arbitraje es un método alternativo de resolución de conflictos, otorgándole a las partes una resolución definitiva y eficaz a una disputa planteada entre las partes.

c. ¿De qué forma está regulado el Arbitraje en el Perú? Explicando prioritariamente el Arbitraje de Consumo

Se establece la creación del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N 29.571), artículos 137 a 146.

Reglamentándose el Sistema Arbitral de Consumo en el año 2019 a través del Decreto Supremo 103-2019-PCM.

2. Preguntas de opinión sobre el status quo del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú

a. Dada su experiencia, ¿Cuál considera usted qué es el estado del Sistema de Arbitraje de Consumo?

Legal y regulatorio, normativo, técnico, financiero, eficiencia y viabilidad

El Sistema de Arbitraje de Consumo en Perú está en pleno desarrollo, recién está dando sus primeros pasos y mucho le falta por recorrer. El paso del tiempo es fundamental para poder adaptar y mejorar su legislación, estructura y proceso en base a la experiencia adquirida.

El Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo Argentino si bien lleva 26 años de desarrollo, aún hoy en día sigue adaptando continuamente su proceso y estructura a las realidades socio-económicas del país.

b. Según su experiencia, ¿considera que Sistema de Arbitraje de Consumo está lo suficientemente preparado para asistir la carga arbitral o administrativa?

No estoy lo suficientemente informado para contestar esta pregunta, sería imprudente de mi parte dar una respuesta.

c. Según usted, ¿considera que el Sistema de Arbitraje está aportando en beneficio de las partes contrayentes y el INDECOPI en sí mismo?

Un Sistema Arbitral bien desarrollado, llena un vacío que otros sistemas de resolución de conflictos no pueden cubrir.

El acceso a la justicia en materia de consumo es restringido en razón de sus costos, por ello, el arbitraje es la herramienta adecuada para suplir tal vacío.

Poder resolver ambos sectores de la sociedad (consumidor – empresa), su conflicto en forma definitiva por medio de un laudo -sentencia-, es claramente beneficioso para las partes y para el INDECOPI, ya que ninguna otra área de su competencia puede lograr tal finalidad.

El arbitraje aporta un valor agregado a toda institución de consumo.

3. Preguntas sobre las principales ventajas y desventajas de las partes

a. ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo para el proveedor?

La principal ventaja y más importante es la “previsibilidad”, esto quiere decir que el proveedor va a saber de antemano cuándo comienza y termina el proceso, como se va a desarrollar (normas claras), que es lo que se le reclama (pretensión), cuáles van a ser costos mínimos y máximos en caso de ganar o perder el litigio.

Ningún otro proceso de resolución de conflictos de consumo posee esta característica, ejemplo de ello es el sistema de conciliación o mediación del INDECOPI, la empresa sabe exactamente cuándo comienzan de las actuaciones, pero es impredecible el saber cuándo, cómo y a qué costo será su final

El secreto del laudo es otro valor agregado al proveedor, ya que mantiene intacta su imagen y actividad comercial.

Por último, estar adherido una empresa a un sistema arbitral de resolución de conflictos la posiciona por encima de sus competidores en estándares de calidad y le brinda un marco de protección, claridad y calidad frente a sus clientes.

No se le observo deficiencia alguna al Sistema Arbitral siempre y cuando mantenga su transparencia y sus laudos sean correctamente elaborados y fundados.

b. ¿Cuáles considera usted que son las principales ventajas y deficiencias del Sistema de Arbitraje de Consumo para el consumidor?

La ventaja -al igual que para la empresa- es que, por medio de un sistema claro, de cortos plazos y gratuito obtendrá un laudo, el cual resolverá en forma definitiva su problemática de consumo.

No observo desventaja alguna para el consumidor, siempre y cuando la institución arbitral, funcionarios y laudos gocen de calidad y prestigio.

4. Preguntas al entrevistado sobre la mejora continua del Sistema de Arbitraje de Consumo

a. ¿Qué propuestas de mejora considera oportunas de implementar en el Sistema de Arbitraje de Consumo peruano?

1. Creo que sería adecuado reformular su estructura, se tomó como base el sistema español el cual lleva años de desarrollo y su estructura no la considero adecuada para Perú, por lo menos, no para comenzar a desarrollar el sistema.
2. Otro punto es la claridad de la legislación, la normativa debe ser clara y sencilla, ya que un consumidor debería entenderla sin mayores dificultades y sin requerir asistencia letrada alguna.
3. Permitirles a las empresas que limiten su oferta pública, siempre y cuando esta no caiga en adhesiones insulsas.
4. Por último, considero que la equidad es la mejor herramienta para el arbitraje de consumo. La equidad le otorga al árbitro interviniente una mayor fluidez y manejo del proceso, actividad limitada en los arbitrajes en derecho. Por ello, los arbitrajes en equidad deberían ser la regla y en derecho por excepción. No es lo mismo un arbitraje comercial que uno de consumo, son partes y realidades completamente distintas.

b. ¿Cómo considera usted que se podría promover en los proveedores su afiliación al Sistema? ¿Es una meta realista?

La mejor y más eficaz forma de promover la adhesión de empresas es a través de políticas públicas directas, las autoridades gubernamentales del más alto nivel deben participar en esta gestión. El sistema arbitral debe hacer su parte demostrando una excelente gestión, pero si las autoridades estatales al más alto nivel no toman intervención en esta gestión, todo esfuerzo por tener mayor cantidad de empresas adheridas será largo y tedioso.

5. Preguntas sobre la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo

- a. Si pudiera definir en pocas palabras la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo, ¿Usted lo consideraría viable? ¿Qué aspectos considera que necesitan más**

- b. **¿Cómo considera usted que se podría promover en los proveedores su afiliación al Sistema? ¿Es una meta realista?**

La mejor y más eficaz forma de promover la adhesión de empresas es a través de políticas públicas directas, las autoridades gubernamentales del más alto nivel deben participar en esta gestión. El sistema arbitral debe hacer su parte demostrando una excelente gestión, pero si las autoridades estatales al más alto nivel no toman Intervención en esta gestión, todo esfuerzo por tener mayor cantidad de empresas adheridas será largo y tedioso.

5. Preguntas sobre la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo

- a. **Si pudiera definir en pocas palabras la viabilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo, ¿Usted lo consideraría viable? ¿Qué aspectos considera que necesitan más**

El arbitraje de consumo es totalmente viable, tanto es así, que en los países del mundo donde se ha instalado, su eficacia es notoriamente mayor que la de los otros métodos de resolución de conflictos de consumo. Pero para que esto sea así, reitero, es necesaria el compromiso total de los organismos estatales que lo desarrollan.

- b. **Finalmente, ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el Sistema de Arbitraje de Consumo en relación a su viabilidad? ¿Qué aspectos quedan pendientes para generar su viabilidad en caso esta aun no haya sido obtenida?**

El principal desafío que enfrenta el Sistema de Arbitraje de Consumo es su propio organismo, su desarrollo o atraso estará marcado por las políticas públicas que lleve adelante el INDECOPI. Su principal mecenaz o verdugo es y será siempre Interno.

Santiago Adalberto Pérez San Martín

Nombre completo: