



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**“SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO Y SU
COMPATIBILIDAD CON EL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR PERUANO, 2016 – 2018”**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE ABOGADA

AUTOR:

KATHERIN JULIANA GÁLVEZ VILLA

ASESOR:

ALEX EDGARDO HUERTAS CARDENAS

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

DERECHO DEL CONSUMIDOR

PERU-2018

Dedicatoria

A DIOS porque me ha dado todo lo necesario para ser feliz y la fortaleza espiritual que se necesita para vencer los obstáculos y mis propios miedos.

A MIS PADRES, por su invaluable apoyo y en especial a mi madre por darme la vida, por ser mi mayor motivación y la fuerza intrínseca para lograr mis sueños.

A mi hermana mayor, Diana, símbolo de lucha y esfuerzo; a mi hermana Kristhel, porque ser su hermana gemela es el mejor regalo que Dios me ha dado y a mi hermanito Mathías, porque a él se debe tanta lucha.

A los grandes amigos que me regaló la universidad, Oscar y Rafael, porque son ellos la materialización de la verdadera amistad y a ti Luis Chávez, por ser el mejor compañero, amigo, enamorado y por ser quien representa la constante de amor en mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios principalmente, quien me permite seguir con vida y quien ha guiado mis pasos para no desmayar ni rendirme en mis acciones.

Agradezco a mi familia, por impulsarme con valores y principios en el difícil sendero de la vida, y en especial a mi madre, por ser mi mayor motivación desde siempre.

A Luis A. Chávez Gayoso, aunque las palabras se tornan insuficientes para agradecer todo lo que ha hecho por mí, le agradezco a él por su inmenso amor y porque su sabiduría ha sido un buen aporte para la presente investigación.

Por último, y no menos importante, a mi alma máter, porque sus aulas han sido escenario de grandes amistades y revoluciones académicas; asimismo, a los grandes maestros que aportaron en mi formación profesional; y a mi asesor por su gran apoyo y comprensión durante todo el camino que ha constituido esta investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Katherin Juliana Gálvez Villa, estudiante de la carrera profesional de derecho de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 76370242, con la tesis “El Sistema de Arbitraje de Consumo y su compatibilidad con el Sistema de Protección al Consumidor Peruano, 2016 – 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales no han sido adulterados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la problemática existente.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, Julio del 2018

Presentación

Un trabajo de investigación implica una labor de aporte a la sociedad, cuyo contenido no debe convertirse en letra muerta, pues su real importancia radica en su materialización que de manera dinámica contribuya al desarrollo del derecho y genere nuevas interrogantes que inciten futuros proyectos de investigación.

En ese sentido, el tema central de la presente investigación versa sobre el Sistema de Arbitraje de Consumo y el análisis de su compatibilidad dentro de los principios y parámetros que establece nuestro Sistema de Protección al Consumidor; buscando delimitar las posibles fallas que dicho sistema adolece, en aras de garantizar la protección a los consumidores y el acceso a la justicia de consumo.

Finalmente cabe resaltar que la elección del tema desarrollado no obedece a cuestiones de azar, sino que es el resultado de la necesidad que evidencia un modelo económico de mercado como el nuestro, donde los conflictos derivados del desequilibrio entre consumidores y proveedores requieren de mecanismos eficaces que tutelen de manera efectiva los derechos e intereses de los consumidores.

RESUMEN

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la finalidad de brindar a los consumidores un mecanismo célere y vinculante que permita resolver de manera efectiva los conflictos originados de las relaciones de consumo, instauró el Sistema de Arbitraje de Consumo con el objetivo principal de brindar protección y tutelar los derechos e intereses de los intervinientes, a través de un dispositivo voluntario, ajeno al procedimiento tradicional administrativo que garantice el acceso a la justicia de consumo.

Sin embargo, desde su promulgación en el año 2010 y su despliegue práctico en el año 2016, el desarrollo de este sistema ha sido incipiente y casi nulo a nivel nacional, mostrando pobres o inexistentes resultados. Muchos factores han sido señalados como los causantes de dichos resultados, tales como la falta de reglamentación idónea, la desconfianza generada en el sistema, la falta de difusión, entre otras. Sin embargo, las mayores críticas han sido dirigidas a la estructura orgánica y procedimental que se ha pretendido implementar; cuestionando si es que el modelo planteado realmente cumpliría con el objetivo para el que fue diseñado.

En este orden de ideas es que surge la interrogante sobre si el Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC) actual sería compatible con el Sistema de Protección al Consumidor vigente en el Perú. A fin de poder determinar la existencia o inexistencia de esta incompatibilidad, el presente trabajo de investigación titulado “**Sistema de Arbitraje de Consumo y su Compatibilidad con el Sistema de Protección al Consumidor Peruano, 2016 – 2018**”; se plantea analizar la eficacia del SISAC como un mecanismo alternativo de solución de los conflictos entre consumidores y proveedores, explicando el desarrollo doctrinal sobre el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y delimitando finalmente las fallas, problemas y retos que presenta la regulación actual del SISAC.

Palabras claves: Economía social de mercado, arbitraje de consumo, asimetría informativa, justicia de consumo, sistema de protección al consumidor.

ABSTRACT

The Consumer Protection and Defense Code, in order to provide consumers with a reliable and binding mechanism to effectively resolve conflicts originated from consumer relations, established the Consumer Arbitration System with the main objective of providing protection and enforcement of the rights and interests of the participants, through a voluntary mechanism, outside the traditional administrative jurisdiction, that guarantees access to consumer justice.

However, since its promulgation in 2010 and its practical deployment in 2016, the development of this system has been incipient and almost null at the national level, showing poor or non-existent results. Many factors have been identified as the cause of such results, such as the lack of proper regulation, the distrust generated in the system, the lack of diffusion, among others. However, the greatest criticisms have been directed to the organic and procedural structure that has been intended to be implemented; questioning whether the proposed model would actually meet the purpose for which it was designed.

In this order of ideas is that the question arises about whether the current Consumer Arbitration System would be compatible with the Consumer Protection System in force in Peru. In order to determine the existence or nonexistence of this incompatibility, this research work entitled "Consumer Arbitration System and its Compatibility with the Peruvian Consumer Protection System, 2016 - 2018"; It is proposed to analyze the effectiveness of the system as an alternative mechanism for resolving conflicts between consumers and suppliers, explaining the doctrinal development on the National Consumer Protection System and finally defining the failures, problems and challenges presented by the current Consumer Arbitration System regulation.

Keywords: Social market economy, consumer arbitrage, information asymmetry, consumer justice, consumer protection system.

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUME.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE.....	ix
I. INTRODUCCION	11
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	15
A Nivel internacional.....	15
A Nivel nacional.....	17
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS.....	19
1.3.1 Teorías sobre la Naturaleza Jurídica del Arbitraje de Consumo.....	19
1.4. ENFOQUES CONCEPTUALES.....	21
CAPITULO I: Lineamientos sobre el Sistema de Protección al Consumidor.....	21
a. Definición.....	21
b. Ámbito de Aplicación.....	22
b.1 Relación de Consumo	23
b.2. Sujetos de la relación de consumo.....	23
c. Fundamentos de la Protección.....	25
c.1 Superación de la desigualdad.....	25
c.2 El consumidor como agente de una economía social de mercado.....	29
c.3 Necesidad de la Protección al consumidor y el Papel Tuitivo del Estado.....	31
d. Marco Constitucional y Normativo.....	34
d.1 Constitución Económica y protección al consumidor.....	36
d.2 El Código de Protección y Defensa del Consumidor del Perú, promulgado por Ley N° 29571.....	38
e. Principios.....	40
f. Acceso a la Justicia de Consumo.....	43
g. Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor y las Directrices establecidas por la ONU en materia de consumo.....	44
CAPITULO II: Sistema de Arbitraje de Consumo como mecanismo alternativo de solución de conflictos.....	47
a. Arbitraje.....	47
a.1 Definición.....	47
a.2 Naturaleza.....	48

a.3 Principios.....	50
b. Arbitraje de Consumo.....	51
b.1. Características Principales.....	52
b.2. Estructura del Sistema de Arbitraje de Consumo.....	59
i. Las Juntas Arbitrales de Consumo	59
ii. Funciones	60
iii. Designación del Presidente.....	61
iv. Secretarios Técnicos.....	62
v. Los órganos arbitrales.....	62
vi. Adhesión al SISAC.....	63
b.3. Procedimiento.....	65
b.4. Impugnación del Laudo.....	68
b.5. Críticas al SISAC.....	69
c. Experiencias Extranjeras.....	71
c.1. Directivas Internacionales.....	71
c.2. Derecho Comparado.....	73
i. Sistema de Arbitraje de Consumo en España.....	73
ii. Sistema de Arbitraje de Consumo en Argentina.....	75
1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	76
1.6. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	76
1.7. HIPÓTESIS.....	79
1.8. OBJETIVOS.....	79
II. METODO.....	80
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	80
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.....	81
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	83
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD TÉCNICAS.....	83
2.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	84
2.6. ASPECTOS ÉTICOS.....	84
III. RESULTADOS.....	85
IV. DISCUSION.....	97
V. CONCLUSION.....	104
VI. RECOMENDACIONES.....	106
VII. REFERENCIAS.....	107
VIII. ANEXOS	101

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

El Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC por sus siglas) fue instaurado en el año 2010 como parte del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor a través Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el código), con el objetivo de dar solución a conflictos entre proveedores y consumidores con un procedimiento basado en principios de gratuidad, voluntariedad, rapidez y sencillez que permitiera la tutela efectiva de los intereses de los consumidores en el Perú.

Desde entonces el SISAC ha quedado en un estado de animación suspendida, dónde su instauración, integración nacional y correcto funcionamiento se han visto frustrados debido a una gama de problemas. El primero de ellos es que nuestro sistema ha sido importado casi íntegramente del ordenamiento normativo español.

En esencia dicho sistema no es malo y podría abrir las puertas a un significativo avance en nuestro Derecho del Consumidor, más aún cuando se ha desempeñado con una gran efectividad dentro de la coyuntura comercial de España; sin embargo, es necesario tomar en cuenta que estamos hablando de un país europeo, con un PBI y población distinta, con consumidores, proveedores y en general una estructura de mercado diferente. Por lo mismo es imperante que al tratar de incorporar el modelo español en nuestro sistema, este se adecue tanto a las exigencias y necesidades de la sociedad, como a las particularidades de nuestro ordenamiento jurídico.

Los aportes del derecho comparado muestran que es necesaria claridad en la propuesta del gobierno, así como la intención de proponer una herramienta confiable para sus usuarios. Considerando que el arbitraje en general se erige sobre el principio de voluntariedad, su éxito dependerá en

gran medida de la confianza que genere en este caso a los consumidores y proveedores.

Otro de los principales problemas que afronta el SISAC es la forma en la que ha sido estructurado, ya que este no calza con la idiosincrasia y la realidad peruana. El sistema se organiza y promueve sobre la base de las *Juntas Arbitrales*. Estos son órganos constituidos dentro de los gobiernos regionales y locales que soliciten su constitución; y su finalidad es la de facilitar servicios administrativos y de secretaría técnica, así como brindar soporte de infraestructura, personal y financiero. Estas Juntas Arbitrales de Consumo deben estar necesariamente adscritas a los Gobiernos regionales o locales que, a diferencia de España, no cuenta con el desarrollo suficiente para llevar a cabo dicha labor. En el Perú dichas entidades evidencian un desmanejo de recursos casi absoluto, advirtiendo de manera reiterada conflictos internos.

Sin criterios técnicos que sustente dicha decisión, el problema se acrecienta con el desarrollo del artículo 5.4° del Reglamento Sistema de Arbitraje de Consumo - Decreto Supremo N° 046-2011-PCM (en adelante el reglamento), el cual afirma que las Juntas se conforman por un Presidente Y un Secretario Técnico, los cuales son elegidos de entre el personal del gobierno local o regional donde se constituyó la misma.

Se evidencia una duplicidad de funciones donde los integrantes de las Juntas Arbitrales serán al mismo tiempo funcionarios o servidores de la entidad. Dicha dualidad significaría inconvenientes como: disminución en la eficacia del cumplimiento de sus funciones primigenias, conflicto de intereses con administrados que realicen a la vez trámites en la entidad y acudan a la jurisdicción de la Junta Arbitral, entre otros.

Un punto importante a considerar es la preparación técnica y la capacidad operativa que puedan esgrimir las Juntas Arbitrales. Las Juntas han sido diseñadas como una suerte de instituciones arbitrales estatales con la facultad de nombrar y designar árbitros, y con la función de promover el

sistema y llevar a cabo los trámites de los procedimientos arbitrales que se lleven a tramiten en su jurisdicción. Es primordial que estén conformadas por personal altamente (o cuanto menos suficientemente) capacitado. Tomando en cuenta las labores administrativas y operativas que las Juntas Arbitrales realizan, el éxito de cada una y por consecuencia del Sistema de Arbitraje de Consumo, dependerá ampliamente de su correcta selección, capacitación y funcionamiento.

Sumado a la crítica se encuentra el hecho de que, como cualquier servicio, la calidad del arbitraje será resultado directo de las personas que lo brinden. En este caso la calidad del sistema dependerá directamente de la calidad de los árbitros se encarguen de resolver las controversias; y la calidad de estos últimos dependerá del financiamiento que con el que se cuente para cubrir sus honorarios. El financiamiento, según el reglamento, estará a cargo de las entidades de la administración pública, condicionándose el pago de honorarios de árbitros al tamaño de la partida presupuestal que anualmente los gobiernos regionales y locales destinen a las Juntas Arbitrales.

El financiamiento, y principalmente la forma de hacerlo sostenible, se convierte en un gran escollo si tomamos en cuenta que el proceso es eminentemente gratuito. Siendo que los gobiernos regionales y locales están encargados de financiar el funcionamiento de sus sedes, teóricamente se encuentran en la posibilidad de solventar los gastos con los fondos que tienen asignados; sin embargo, esta posibilidad desalentaría a dichas entidades a constituir una junta en su interior y haría de esta realidad una muy remota.

Ello se contrasta con la existencia de la Junta Arbitral de Consumo Piloto creada de manera temporal en el interior de la sede central de Indecopi en Lima, ante el desinterés de las entidades de la administración pública por implementar el SISAC. Según la resolución N° 100-2015-INDECOPI-COD actualmente ningún gobierno local o regional ha gestionado la creación de

una Junta Arbitral adscrita a su entidad, lo que ha motivado la creación de la nombrada Junta Piloto.

Finalmente, uno de los más grandes problemas que afronta este sistema sería la limitada libertad otorgada a los intervinientes para designar a su(s) árbitro(s); problema que resultaría contradictorio a los principios generales de todo arbitraje. La elección de los miembros de los órganos arbitrales en cada procedimiento será restringida a la nómina de cada Junta Arbitral y a la propuesta planteada tanto por las asociaciones de consumidores como las organizaciones empresariales adscritas.

El proceso de nominación de árbitros se llevaría a cabo por un Consejo Consultivo integrado por funcionarios de Gobiernos Regionales y Locales, por lo que corre el riesgo de politizarse y perder credibilidad por la percepción que se tendría de los integrantes del Consejo Consultivo. Así mismo, la competencia de los árbitros se limitaría únicamente a la circunscripción del municipio o gobierno regional dónde se haya constituido la Junta Arbitral. Así mismo, la gran influencia de las entidades de la administración pública condicionaría la conformación de los Órganos Arbitrales para cada procedimiento que se instaure. Si hablamos de Órganos Colegiados integrados por tres árbitros, su presidente sería elegido de la nómina con arreglo a la propuesta de la entidad. Los árbitros restantes se elegirían de la nómina a propuesta de las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales.

Al hablar de órganos unipersonales, la función de árbitro único corresponderá únicamente a los nominados a propuesta de la Entidad de la Administración Pública, situación que evidencia la alta cuota de poder que poseen los gobiernos regionales y locales en el procedimiento arbitral y la posibilidad de captura política mencionada anteriormente.

En ese contexto la generación de confianza que se ha de depositar en los “juzgadores” por parte de los usuarios del SISAC no podrá concretizarse,

pues los intervinientes en realidad no tienen mayor incidencia en su designación.

Actualmente el sistema se presenta excesivamente burocrático, convirtiéndolo en una propuesta compleja y poco expeditiva, que no brinda ninguna garantía de seguridad a sus usuarios, y que por el contrario es criticado por el riesgo de imparcialidad y neutralidad, brindando en apariencia la noción de gratuidad en su desarrollo pero que *a priori* significaría altos costos de desarrollo y sostenimiento.

Las consecuencias de dichos problemas se concretizan en la actualidad, habiendo transcurrido siete años desde la instauración del sistema, no hay evidencia de que se haya llevado a cabo si quiera un procedimiento de arbitraje de consumo. El sistema instaurado carece de eficacia y no podrá seguir desarrollándose debido a la falta de libertad de las partes para designar a su juzgador, al desinterés por parte de los proveedores en someterse a este sistema, y de los Gobiernos Regionales y Locales por implementarlo, la falta de confianza y atractivo generado en los consumidores, y demás obstáculos mencionados anteriormente.

1.2.Trabajos Previos

A Nivel internacional

Laborda, E. (2015). “El Sistema Arbitral de Consumo”. Tesis Doctoral. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid – España.

El autor concluye que el arbitraje de consumo, implementado de manera adecuada y con una estructura institucional novedosa que facilite el acceso a la justicia de consumo acorde a las políticas nacionales de protección al consumidor, puede convertirse en una verdadera alternativa a los procesos tradicionales desarrollándose como una jurisdicción

extrajudicial más célere y flexible que administración pública y el fuero judicial.

Martínez, D. (2005). “La protección jurídica al consumidor y su alternativa: el arbitraje de consumo”. Tesis para optar al grado académico de magíster en Derecho Económico. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito – Ecuador.

El trabajo permite vislumbrar que el fundamento de todo sistema de protección al consumidor es la necesidad del Estado de intervenir para corregir fallas del mercado y equiparar la desigualdad de poder que se origina entre proveedores y consumidores. En ese orden de ideas, los ejemplos de sistemas extranjeros demuestran que el arbitraje de consumo podría consolidarse como un mecanismo altamente eficiente para resolver disputas de consumo; sin embargo, para llegar a dicha meta sería necesario, en lo que a nuestro ordenamiento jurídico respecta, tomar en cuenta factores procedimentales y organizacionales, como sería el diseñar una estructura institucional que funcione adecuadamente en la administración pública.

Piedrahita, M. (2015). “El arbitraje de consumo: análisis comparado y lineamientos para su posible introducción en la legislación ecuatoriana”. Tesis para optar grado académico de magíster en Derecho de Mercado. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito – Ecuador.

El autor brinda luces sobre los aportes del derecho comparado en el campo de Arbitraje de Consumo, manifestando que el sistema español es una excelente base para empezar las labores de análisis y diseño de un nuevo modelo pensado especialmente para el ordenamiento ecuatoriano, tal y como lo ha hecho Argentina, elaborando un modelo de arbitraje especializado idóneo para resolver disputas nacidas de una relación de

consumo. Para ello será necesario implementar directrices, políticas y lineamientos claros y precisos que funcionen como ejes del sistema.

Steele, J. (2012). “El procedimiento arbitral de consumo como mecanismo efectivo en la solución de conflictos entre consumidores y empresarios, en México y España”. Tesis Doctoral. Universidad de Murcia, Murcia – España.

Steele complementa el aporte del derecho comparado del antecedente anterior, proponiendo que para alcanzar un mecanismo viable, simple y fácilmente accesible, serán necesarios una serie de elementos de entre los que destacan: la existencia de principios que garanticen el acceso a la Justicia de Consumo tanto para proveedores como consumidores, de modo tal que el proceso se realice respetando el derecho al debido procedimiento como si se tratase de un proceso judicial; la promoción del sistema haciendo énfasis en las ventajas y beneficios de buscar la solución de conflictos de consumo en este medio, de modo tal que se genere confianza en sus usuarios; la convivencia armónica del sistema de arbitraje de consumo con la jurisdicción ordinaria de manera tal que estos se complementen; promover la participación activa de consumidores diligentes e informados y proveedores con amplia capacidad comercial enmarcados en una sana y leal competencia con el sello diferenciador del arbitraje de consumo como instancia resolutoria de conflictos, funcionando este sistema como garantía de calidad de los bienes y servicios que se prestan.

A nivel Nacional

Rojas, M. (2017). “¿Que no panda el cúnico?: El endiosamiento del arbitraje como mecanismo de solución de controversias entre consumidores y proveedores”. Trabajo Académico para optar el grado de segunda especialidad en Derecho de Protección al Consumidor. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.

La autora concluye sobre el sistema de arbitraje de consumo que: existe una diferencia esencial entre el procedimiento sancionador tradicional y el arbitraje de consumo, que radica en la extensión de la pretensión que puede ser planteada en cada caso. Mientras que el primero fija una indemnización a cuenta, impone una medida correctiva y sanción, y en casos especiales una indemnización por daño emergente; el arbitraje permite solicitar incluso el pago de indemnizaciones patrimoniales y extra-patrimoniales. Afirma de tal modo, sobre la convivencia de este sistema con el sistema de protección al consumidor actual, que es necesario por parte del Estado brindar herramientas, ya sea a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial; que cumpla la función de satisfacer plenamente el derecho del consumidor a ser indemnizado. Añade además que el consumidor deberá poder escoger el mecanismo que satisfaga mejor sus necesidades de justicia.

Ríos, F. (2017). “El Arbitraje de Consumo. ¿Cerrando el círculo del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú?”. Tesis para optar el Grado de Magíster en Derecho de la Propiedad Intelectual y de la Competencia. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.

El autor afirma que es necesaria la voluntad y confianza de todas las partes que intervengan en el Arbitraje de Consumo para que el sistema funcione con normalidad; manifestando además que para que dicha voluntad y confianza se genere se requiere árbitros de calidad. Concluye finalmente que las entidades de la administración (entiéndase Gobiernos Regionales y Municipalidades), por factores de diversa índole (presupuesto, personal administrativo, infraestructura, logística, política, entre otros), no tendrían la capacidad necesaria para poner en marcha el SISAC dentro de sus instituciones. No sólo eso, sino que dichas entidades no tendrían ningún incentivo o aliciente para dar impulso al sistema, siendo que el destinar sus recursos al funcionamiento de las Juntas Arbitrales, podría tener alguna consecuencia negativa en su autonomía económica y normativa.

Madueño, P., Mansilla, S., Murguía, H. y Tafur, S. (2016). “Retos y Perspectivas del Arbitraje de Consumo en el Perú”. Tesis para optar al Grado Académico de Magíster en Derecho de la Empresa. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima – Perú.

Los autores desarrollan que entre los problemas que enfrenta el Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú, encontramos la imposibilidad de los consumidores y proveedores de designar directamente a los árbitros para sus procesos, elemento que perjudica en gran medida un principio fundamental del arbitraje como lo es la libertad de elección de las partes intervinientes en el marco de la voluntariedad del proceso. A su vez, consideran problemático el haber constituido el sistema sobre la base de Juntas Arbitrales adscritas obligatoriamente a Municipalidades y Gobiernos Regionales, por la propia coyuntura conflictiva en donde se desarrollan sus administraciones. Finalmente asevera que el mayor reto que enfrenta el sistema en la actualidad sería brindar incentivos para que los proveedores decidan acudir a dicho mecanismo.

1.3 Teorías Relacionadas

1.3.1 Teorías sobre la Naturaleza Jurídica del Arbitraje de Consumo

- **Teoría Contractual**

Esta teoría defiende la naturaleza contractual del Arbitraje. Al respecto, Cárdenas (2015) señala que esta teoría parte de la premisa que el convenio arbitral es una manifestación de voluntad de las partes, y como tal da lugar al nacimiento de la institución del contrato. El desarrollo del mismo requiere entonces un enfoque del derecho civil tanto para delimitar la capacidad de las partes intervinientes como los demás elementos constitutivos de un contrato.

- **Teoría Jurisdiccional**

Esta teoría afirma que la naturaleza jurídica del arbitraje es de tipo jurisdiccional. Aquí la naturaleza del arbitraje se define en base al efecto que la ley le otorga al documento final que se expide en este tipo de procedimiento. Al poseer el laudo arbitral calidad de cosa juzgada, se equipara al arbitraje con una institución de jurisdiccional. Landa (2007) señala que si bien la “competencia” de los árbitros para resolver conflictos de intereses no proviene del poder coercitivo que brinda el Estado (su *lus Imperium*), la legislación brinda tal facultad y otorga a los laudos la misma fuerza que una sentencia o fallo jurisdiccional, haciéndolo vinculante entre las partes que intervienen en el proceso.

- **Teoría Mixta**

Cárdenas (2015) define a esta teoría como la compatibilización de la teoría jurisdiccional y la contractual, reconociendo que en la constitución del procedimiento intervienen tanto la manifestación de voluntad de los interesados como el otorgamiento de atribuciones por parte del Estado, respaldo sin el cual el laudo arbitral resultante carecería de fuerza vinculante entre las partes. Como consecuencia, el arbitraje constituye una institución jurisdiccional que nace de un acuerdo de voluntades.

- **Teoría Autónoma**

Por otro lado, Cárdenas (2015) considera que el arbitraje, contrariamente a lo expresado en el punto anterior, es una institución totalmente autónoma e independiente de todo ordenamiento jurídico; por lo tanto, no constituiría ni un contrato, ni una institución jurisdiccional y mucho menos la combinación de ambas. Esta teoría es criticada al afirmar que el arbitraje se aleja de todo ordenamiento

jurídico, ya que de ser así ningún sistema normativo nacional o internacional podría dar trámite a la ejecución del laudo.

- **Teoría Negocial-Procesal del Arbitraje**

Esta teoría más moderna postulada por Landa (2007) afirma que el arbitraje, como mecanismo pensado especialmente para dirimir disputas originadas del resquebrajamiento de un negocio, debe poseer una naturaleza de *‘procedibilidad negocial’*, interpretando al convenio arbitral no como un contrato sino como la expresión de voluntad que busca inequívocamente constituir un negocio jurídico impropio; pero que acarrea como resultado final las consecuencias propias del ámbito jurisdiccional.

1.4 ENFOQUES CONCEPTUALES

CAPITULO I: Lineamientos sobre el Sistema de Protección al Consumidor

a. Definición

Para el desarrollo de la presente investigación y como premisa de la misma, es menester definir el Sistema de Protección al Consumidor, haciéndose necesario realizar una breve explicación sobre el significado etimológico del término “sistema” que abarca este primer capítulo

En ese sentido, la palabra “sistema” proviene del latín *systema*, y este último del griego *σύστημα* (*systema*), identificado en español como “unión de cosas de manera organizada”; de otro lado, el Diccionario de la Lengua Española, lo define como un “*conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí*”; asimismo, como segundo alcance, la RAE lo define como el “*Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto*”.

Bajo dichas acepciones, se entiende entonces que, el Sistema de Protección al Consumidor es el conjunto de normas (*reglas*) y principios relacionados entre sí que rigen al derecho del consumidor, cuyo objeto es la tutela y la protección del consumidor. Tal definición guarda correspondencia con lo sostenido por la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, definiéndolo como aquel sistema que se encuentra constituido por una agrupación de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos, que armonizan las políticas públicas referidas a la protección de los derechos de los consumidores, mediante una alianza entre el Estado, los consumidores y el empresariado.

Asimismo, para Durand (2012), el sistema de protección al consumidor constituye aquel sistema global en donde se aúnan normas, principios, instrumentos e instituciones, estando todos ellos establecidos en la normatividad de la materia y que se encuentran plasmados a favor de uno de los actores de la relación de consumo, el consumidor; garantizando en el mercado el equilibrio de posiciones frente al proveedor; de tal forma que, para el autor la principal característica que posee este sistema, no es sólo proteger al consumidor por ser el último destinatario de los bienes y servicios, sino, lo que persigue el sistema es el equilibrio entre consumidores y proveedores.

b. Ámbito de Aplicación

La agrupación de normas, principios, instituciones e instrumentos que conforman el sistema de protección al consumidor posee un ámbito de aplicación, es decir, está dirigido a un tipo de relación en especial, así como a sujetos que cumplen determinados requisitos que se interrelacionan en un universo de relaciones con singulares características.

El punto desde donde parte la aplicación de la tutela y defensa del consumidor, requiere que en primer lugar exista una relación de consumo,

en la cual el consumidor debe haber participado de manera directa o indirecta; por ello, resulta importante saber que la normatividad que otorga protección a los consumidores son aplicables sólo a aquellas relaciones en materia de consumo que se den en el territorio nacional o que los resultados de tales relaciones se produzcan en el mismo. (INDECOPI, 2016)

b.1 Relación de Consumo

Como ya se ha venido haciendo mención, para efectos de la protección al consumidor, debe existir una relación de consumo, siendo ésta aquella en la que un consumidor adquiere o contrata un determinado bien o servicio que es ofrecido por un proveedor, quien recibirá como contraprestación una determinada suma de dinero. Nótese además que, las normas que tutelan a los consumidores se aplican de igual manera a relaciones celebradas a título gratuito, siempre y cuando tengan como finalidad impulsar el consumo.

El autor Maraví, señala que, debe entenderse por relaciones de consumo aquellas relaciones que concluyen en un único acto, pero incluye también a aquellas que son prolongadas en el tiempo, pues la ley no indica si esta se aplica a etapas posteriores de realizado el consumo, denominados como “servicios post venta”, debiendo entenderse que también es aplicable a éstas etapas.

b.2 Sujetos de la relación de consumo

Consumidor: La aplicación de las normas de protección al consumidor desde el ámbito subjetivo lo constituye el consumidor final; en consecuencia, es importante la determinación de éste concepto. El numeral I del artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece quiénes son

considerados como consumidores o usuarios, y por lo tanto deben gozar de una protección especial.

Al respecto, Espinoza (2012) ha señalado que, la nueva interpretación jurisprudencial ha dado lugar a una tutela a aquellos que se encuentran en una posición de asimetría informativa, así de igual manera a las personas jurídicas no lucrativas, a las universidades públicas y a las personas jurídicas lucrativas cuando adquieren un bien o contratan un servicio destinado al uso personal de uno de sus miembros. Asimismo, la inclusión de las PYMES es una cuestión lógica y coherente de tal proceso de inclusión; sin embargo, quedan excluidas las grandes empresas, pues si se ha ensanchado la protección en favor de los integrantes más frágiles de la cadena se debe a la asimetría de información y por ende a la posición en la que se encuentran.

Finalmente se entiende por consumidor a aquel que adquiere productos y/o servicios destinados a su uso personal (ya sea en razón de satisfacer sus propias necesidades o familiares), pero sin agregarlo a la cadena productiva o ya sea para utilizarlo en actividades de comercio o de índole industrial.

Son calificados también como consumidores los microempresarios, siempre y cuando presencien un escenario de asimetría informativa en relación a aquellos productos que no forman parte del giro propio del negocio. De igual manera, y de conformidad con lo establecido por el artículo IV del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en caso de incertidumbre sobre el paradero final del producto o servicio, calificará como consumidor aquel que lo adquiriera use o disfrute; así entonces, podrá ser consumidor aquel que utilice los bienes sin importar si fue quien los adquirió o no.

Proveedor: Este sujeto de la relación de consumo tiene legislativamente una definición descriptiva, entendiéndose como

proveedor a aquella persona natural o jurídica, que efectúa una actividad de prestación de bienes o servicios de manera habitual. De acuerdo con lo señalado a nivel jurisprudencial por el Indecopi, están excluidas de la noción de proveedor aquellas entidades públicas que brinden servicios asistenciales (Essalud o sus hospitales), así como cuando despliegan actuaciones en ejercicio de sus funciones públicas.

Teniendo la idea de que en el caso de los servicios asistenciales no cabe la aplicación de la Ley de protección al consumidor, comparto la opinión de Espinoza (2016), pues éste sostiene que, esta idea implica necesariamente que se desconoce que el Estado pueda ser considerado como proveedor incluso es esos supuestos, además que pueda considerarse una relación de consumo; por lo cual no se halla argumento alguno para que al Estado se le otorgue una diferencia de tratamiento en un escenario de igualdad de condiciones en centros sanitarios privados, pues el hecho de que el Estado cuente con una subvención no es argumento suficiente ni mucho menos válido para sustraerlo del ámbito de aplicación del Sistema de Protección al Consumidor.

c. Fundamentos de la Protección

c.1 Superación de la desigualdad

A partir de la industrialización, las relaciones comerciales comenzaron a cambiar, situación que se agudizó en el siglo XX, cuando al mundo de los contratos llega la masificación, esto es, la gran cantidad de contrataciones masivas, a diferencia del modelo de una sociedad agraria, en donde los intervinientes de las relaciones comerciales, consumidor y proveedor, podían negociar individualmente el contenido de sus contratos, siendo que en las sociedades ya industrializadas, tales relaciones se transformaron, dando lugar al contrato en masa, en el cual una de las partes, maneja más

información y tiene mayor conocimiento del producto o servicio objeto del contrato, debido a la experiencia profesional en la actividad, mientras que la otra parte, sólo se limita a la aceptación del contrato en base de la insuficiente, incompleta, y en algunos casos engañosa información.

En consecuencia, resultaba totalmente necesario e imprescindible implantar nuevas reglas que, protegiendo los derechos de los consumidores, contribuyeran no sólo a restringir el conjunto de actuaciones y prácticas abusivas que el libre mercado no podía resolver, sino también que conjuntamente con la intervención del legislador, se introduzcan principios nuevos y criterios generales del derecho frente a la evidente ineficacia mostrada, criterios consistentes como la autonomía de la libertad, la estricta prohibición del ejercicio abusivo del derecho, la implantación de límites a la libertad de pactos a través de la legislación, considerando también a la buena fe y al orden público en las contrataciones.

En tal sentido, es que a partir de 1962 recién empezaron a actuar los poderes públicos en el Derecho Comparado, oyéndose por primera vez sobre los derechos de los consumidores y usuarios, siendo un aspecto que a inicios de los años setenta, se introduce en las políticas de la Comunidad Económica Europea, acogiendo las medidas primigenias que apuntaban a incorporar principios rectores de carácter tutelar ante el movimiento consumerista. (Morillas & Suárez, 2013)

Queda claro, que las primeras acciones tendentes a la protección al consumidor no surgen por un azar del destino, surgen porque estando en un escenario donde el consumismo tomaba casi total protagonismo, se hacía eminentemente necesario la instauración de criterios y parámetros que regulen las actuaciones comerciales, en donde evidentemente había una parte más débil en la relación de consumo y que por ende necesitaba de especial protección, esta parte débil está referida al consumidor.

Bajo ésta última idea, para el autor Espinoza (2004), el consumidor es aquel considerado como el sujeto débil si lo comparamos con su contraparte, pues se asume el hecho de que éste se halla en un estado de notoria desventaja frente al otro partícipe de la relación de consumo, esto es el proveedor, sobre quien se funda la idea de que es el profesional que posee total manejo de la información del producto o servicio objeto del contrato. En efecto, es éste entonces quien maneja en el caso de los productos, los conocimientos de los materiales e insumos, así como también todo el proceso de producción a través del cual los productos han sido elaborados; y en el caso de los servicios, será aquel quien tiene conocimientos sobre de las características y particularidades del servicio que se presta.

Esta disparidad y desequilibrio de posiciones en el mercado, originan sin duda una serie de conflictos internos en el mercado, tales como prácticas abusivas y transgresión de derechos al consumidor, que como hemos dicho constituye la parte más vulnerable frente a su proveedor, quien aprovechándose de su posición busca obtener ventajas sin importar bajo qué condiciones se lleve a cabo la obtención de productos, así como la contratación de servicios.

Esto es, se mantiene la tentación, con el fin de lucrar, de manipular la información frente a un consumidor que queda sujeto a lo que se le informe. Así, surgen las estafas, los supuestos, por lo menos en su mayoría, errores de compra o los engaños, por parte de los proveedores, denominándose a todo este contexto descrito, como Asimetría informativa. (Salas, 2010, pp. 182-193)

Asimismo, tal situación supone buscar opciones de solución, y pues conforme lo ha prescrito el Indecopi (2008), la resolución de conflictos derivados de la asimetría informativa, requiere reconocer, dentro de la situación en la que se vinculan los sujetos para adquirir o contratar bienes y servicios, a aquel sujeto que se encuentre en una mejor situación que le permite estar al tanto de toda la información

necesaria, a fin de llevar a cabo acciones que reduzcan peligros o riesgos implicados en un contrato de consumo. Sin lugar a dudas todas estas características pertenecen al proveedor¹.

Sostiene Bullard (2011) que, el contraste de información que se da entre los proveedores y consumidores es pues, una lógica consecuencia que ha de esperarse en un transcurso de intercambio de bienes y/o servicios (pp.183-229). A propósito de esta diferencia en el manejo de información, denominada Asimetría Informativa, la doctrina señala que, es justamente esta divergencia de información que provoca la eficiencia del intercambio de productos y servicios, permitiendo que cada quien en la sociedad pueda especializarse y la producción aumente de forma significativa, situación que no se daría en la realidad si cada uno tuviera que producir sus propios bienes y servicios que pueda necesitar, lo que implicaría ser un especialista y saber de todo.

En ese sentido, no sólo resulta previsible tal situación, sino que también se ha aceptado que sean los proveedores quienes tengan mayor conocimiento que los consumidores sobre los bienes y servicios que brindan.

Por su parte, Vilela (2010) indica que aquella situación en la que se halla el consumidor, es una posición de inferioridad respecto al proveedor, situación que se debe principalmente a dos factores, uno de ellos es la estructura propia de un mercado que se encuentra sujeto a la ley de la oferta y el otro factor que indica el autor es el perfil del consumidor en su actuación dentro del mismo mercado, denominándolo “*amateur*” en comparación al perfil “*profesional*” que caracteriza la participación del proveedor .

En otras palabras, la estructura normativa que otorga tutela jurídica al consumidor, conforma una herramienta que está diseñada a dejar de

¹ Res. Nº 0102-2008/TDC-Indecopi, de 23-01-2008

lado aquella desigualdad o desequilibrio que se da en una relación de consumo, donde intervienen proveedores y consumidores, siendo éstos últimos los perjudicados con dicha desigualdad. Es por ello que la protección que se les brinda apunta justamente a reequilibrar no sólo a través de la dación de derechos, sino también a través de instrumentos de protección que funcionen de manera eficaz, de modo que se proteja a quienes adolezcan de preparación técnica y soporte contractual, los consumidores.

Así pues, para concluir este punto, el fundamento de un sistema legal, cuyo funcionamiento otorgue protección a los consumidores se basa entonces en la denominada asimetría de información. Asimismo, como sostiene Espinoza (2004), el fundamento principal no es que defienda al último del eslabón de la cadena, sino a aquel más débil de la misma.

c.2 El consumidor como agente de una economía social de mercado

Se ha verificado que, dentro un régimen económico social de mercado, en muchos países, contando nuestra realidad, las personas deben satisfacer sus necesidades y encaminar su prosperidad a través de la adquisición de bienes y servicios, que vienen a ser los llamados actos de consumo. De tal manera, estas personas intervienen dentro del mercado como demandantes, mientras que empresas proveedoras intervienen ofreciendo los bienes y servicios que se demandan.

Bajo este contexto, las personas quienes realizan intercambios económicos, bajo un rol de consumidores, y como agentes de un régimen económico social de mercado, desempeñan un rol importante, en la medida que otorgan dinamismo al mercado a través del pago de precios por la adquisición de bienes y servicios, haciendo uso a la vez de distintas modalidades de contratación. Siendo éstas

actividades importantes también para encaminar el bienestar de quienes adquieren los productos o servicios y de los que conforman su entorno familiar, de modo que se satisfacen necesidades personales y en muchos casos familiares.

En un modelo de mercado como el nuestro, las decisiones por las cuales se producen y se consumen bienes y servicios son descentralizadas, desarrollándose en virtud a las preferencias y predilecciones personales; sin embargo, el mercado en donde acontecen estas decisiones adolece también de fallas.

Así, por ejemplo, el mercado adolece de fallas tales como la asimetría informativa que de alguna manera dificulta, o en muchos casos impide el eficiente intercambio de transacciones comerciales. Asimismo, el modelo de mercado ha sido criticado por muchos, en la medida que no garantiza que tanto expectativas como las propias necesidades se vean satisfechas, pues la desigualdad se encuentra latente en las operaciones comerciales. Sin embargo, dicha desigualdad opera como estímulo de sustento para la organización de actividades productivas. (Trebilcock, 1993).

Tal situación de desigualdad y que es considerada una falla del mercado, exige una legislación que opere a manera que contrarreste tal desigualdad. Es decir, que el Estado en su rol interventor dentro de un modelo de economía social de mercado a través de uno de sus poderes, expedirá un marco normativo con el objetivo de que permita el correcto funcionamiento de este modelo de mercado y que principalmente facilite al consumidor la sabia elección entre los productos y servicios que cumplan sus expectativas y/o puedan satisfacer sus necesidades, pues el consumidor constituye agente principal de este modelo de mercado, dentro del cual los procesos de intercambio deben realizarse de manera transparente, siendo la normatividad en materia de protección al consumidor la que garantizará precisamente todo esto.

Patrón (2011) señala que en el caso del Perú, las normas originarias tendentes a la protección del consumidor surgen luego de la época de industrialización acontecido en el régimen militar de facto, cuyo periodo de gobierno se dio desde los años sesenta hasta los años ochenta; sin embargo éstas no eran más que normas primitivas, porque recién en la década de los noventa, nace una disciplina como tal sobre protección al consumidor enmarcado en un modelo de mercado. Así pues, el autor afirma que el primer paso para comprender cómo funciona este tipo de economía que las normas están destinadas a cumplir, es precisamente reconocer las necesidades que nacen dentro del marco de una estructura de actividades de producción predominantes en conjunto con las metas políticas públicas diseñadas y adecuadas al modelo de mercado, como el que predomina en el Perú.

Finalmente, Espinoza (2004), indica que dentro del modelo social de mercado, el consumidor ejerce un papel importante, en la medida que las acciones tendentes a lograr la satisfacción de sus necesidades han conseguido que se fortalezca la expansión de mercados, desarrollo a nivel tecnológico, así como la competencia empresarial, dando lugar a grandes cambios en la economía. Así pues, todos estos cambios no sólo han beneficiado a los consumidores, sino también a la propia economía; sin embargo, se han creado también desafíos.

c.3 Necesidad de la Protección al consumidor y el Papel Tuitivo del Estado

Frente a la ampliación de mercados dentro de los cuales se llevan a cabo infinidad de relaciones de consumo, tanto a nivel nacional e internacional, así como la injerencia constante no sólo de órganos empresariales dedicados a la producción de bienes y servicios, sino también de personas naturales actuando en la variedad de roles que

proponen estos novedosos mercados, resulta así la indudable pertinencia de proteger y desarrollar mecanismos de defensa en favor del consumidor, de manera que opere como garantía de seguridad y naturalidad del desarrollo de múltiples contratos de consumo que se originan entre los partícipes de dichos mercados. Esta protección es definida como aquel mecanismo que forma parte de del sistema económico previsto constitucionalmente y que corresponde a una economía social de mercado.

Además es importante indicar que la protección al consumidor en compatibilidad con la libertad de empresa, requiere ubicar la variedad de relaciones jurídicas de consumo en el ámbito de las obligaciones impuestas por la justicia distributiva y general, y no sólo en el escenario de las relaciones jurídicas de consumo, constituyendo estos lineamientos, los que se han planteado en importantes aspectos derecho comparado. (Alvear, 2016, pp. 813-848).

Es bien sabido, que actualmente nuestra sociedad está caracterizada por la infinidad de centros urbanos, dentro de los cuales se evidencia un elevado nivel de circulación e intercambio de bienes y servicios como consecuencia de la alta demanda de aquellos; así pues, lógicamente frente a este gran dinamismo en las relaciones comerciales hay lugar a la innegable necesidad de protección a los sujetos que se desenvuelven en el mercado a través de mecanismos efectivos y rápidos. (Herrera, 2014)

Para el autor Tambussi (2009), el derecho protectorio reside en identificar, la evidente complicación que tienen los consumidores, incluso cuando le es imposible de poder juzgar por ellos mismos cuestiones como la calidad, precio, materiales de elaboración, condiciones y modalidades de contrastación. Esto es, evidentemente debido a que los consumidores se encuentran en una posición de desventaja frente a los proveedores, independientemente de qué tan grandes sean en el mercado o cuánto tiempo lleven desarrollándose

en el mismo, tornándose indiscutiblemente necesario una protección especial a los mismos.

Se admite entonces, dicha necesidad de que se le otorgue un especial cuidado a los consumidores, lo que implica una intervención más activa del Estado, en donde éste en su papel tuitivo reconozca sus derechos y establezca mecanismos para que los mismos puedan ser exigidos, ya sea mediante vía judicial, arbitral e incluso administrativo, cuando se le atribuyen facultades y poderes de intervención a la Administración Pública, que muchas veces pueden ir desde la aprobación de cláusulas generales de contratación o la realización de acciones de información y fiscalización, hasta la imposición de sanciones (INDECOPI, 2013).

Siendo ello así, la protección que se viene señalando está referida al compromiso que debe ser asumido por el Estado, a través de los diversos órganos pertinentes que brindan tutela y a las atribuciones otorgadas a las asociaciones de consumidores, con la finalidad de desarrollar actuaciones tendientes a evitar la vulneración a los derechos de los consumidores, protección que se desarrollará incluso cuando los consumidores agraviados no lo soliciten.

De otro lado Durand (2012) señala que, la protección está relacionada con el diseño de una política pública por parte del Estado, con la finalidad de que los intervinientes en el mercado se desempeñen bajo la adquisición previa de una cultura de consumo responsable, asumiendo el papel que les corresponde responsablemente, pues la protección a los consumidores constituye el eje central del sistema que garantiza el desarrollo de un mercado competitivo bajo los parámetros de una cultura de consumo y que respeta las reglas fundamentales del mercado, por lo que resulta necesario la promoción de normas de consumo cuya función sea proteger a los consumidores de violaciones de sus derechos, además de educar a la sociedad.

En esa misma línea, señala Espinoza (2004), que el rol fundamental del Estado es ser promotor, de modo que se fortalezca el poder de decisión de los consumidores en la elección de bienes y servicios. Lo que significa que el papel tuitivo del Estado, no sólo se hace factible con su intervención en el mercado para equiparar desigualdades o en otras palabras, eliminar las fallas a través de la expedición de normas protectoras; sino también que se fortalezca la cultura de consumo en la sociedad.

Es evidente entonces, que los consumidores deben gozar de una protección especial, pues como lo ha señalado la doctrina, la ampliación y el desarrollo del mercado a lo largo del tiempo, y la pluralidad de modalidades de adquisición de bienes y servicios, así como de grupos empresariales, colocan a los consumidores en una posición de desventaja, siendo eminentemente necesario tanto el diseño de normas especiales y políticas públicas por parte del Estado, como la adopción de mecanismos dirigidos a hacer respetar tales normas.

d. Marco Constitucional y Normativo

Se ha venido mencionando la estrecha relación entre el sistema de protección al consumidor y el modelo económico vigente en nuestra nación, pues la razón es simple, la protección al consumidor se establece como aquel mecanismo que funciona en armonía con la estructura de una economía social de mercado.

Asimismo, debemos precisar que el reconocimiento de los derechos referidos a materias de consumo contenido en el Código de Protección y Defensa del consumidor no debe ser entendido como la máxima protección ofrecida, siendo que el primordial reconocimiento que se le da a la tutela del consumidor está en la Constitución Política del Perú, la cual establece que el Estado tiene la obligación de proteger los intereses tanto de los usuarios

como consumidores que actúan en el mercado, por lo que debe garantizar el cumplimiento y respeto del derecho a la información (referido en específico a información sobre bienes y servicios materia de adquisición y contratación dentro del mercado), la salud y la seguridad de los agentes económicos y la sociedad en general.

De tal forma la constitución garantiza a los consumidores tres diferentes derechos, identificados como: derecho a la información, a la salud y a la seguridad. Estos derechos constitucionales necesitan de una debida protección y garantías dada la posición de desventaja en que se encuentran los consumidores frente al sujeto que les provee los bienes o servicios.

Para Vilela (2010) el principal elemento que demarca la situación de desigualdad la denominada asimetría informativa, que importa una marcada divergencia entre la cantidad y calidad de información que poseen los consumidores y proveedores.

Vega (2005) se refiere a las consecuencias de la marcada asimetría, afirmando que el contrato de consumo se realiza con información limitada y no adecuada, lo que produce que luego se generen costos que deben ser cubiertos por los propios consumidores, afirmación que supondría entender que la carencia de información se hace presente en la “mens legislatoris”, vinculándolo con la justicia contractual, en la medida que el hecho de proporcionar información se traduce como un deber que busca el equilibrio contractual.

Sin redundar en el tema de la asimetría y haciendo hincapié en el reconocimiento constitucional de los derechos de los consumidores Northcote (2014) ha señalado, que no es una cuestión sin trascendencia el hecho de que los consumidores gocen de una protección reconocida a nivel constitucional, pues tal reconocimiento significa la especial y gran importancia que se le da a la protección y promoción de los derechos de los consumidores, obviamente no con el despliegue advertido en el Código de

Protección y Defensa del consumidor, pero sí consagra la esencia de dicha protección.

d.1 Constitución Económica y protección al consumidor

Actualmente somos parte de un modelo económico que se ha arraigado en casi todo el mundo, esto es la economía social de mercado, dejándose de lado economías planificadas, lo cual origina una activa participación de los agentes económicos en el mercado (consumidores, empresas y Estado); asimismo, fuera de las fallas que éste adolezca, se fomenta la riqueza y el consumo, como consecuencia de la eficiencia en el desarrollo de las actividades de los agentes económicos.

El modelo económico que se viene haciendo referencia ha sido consagrado en el artículo 58° de la Constitución Política, precepto constitucional que garantiza la libertad de la iniciativa privada, así como el desarrollo de la misma dentro de una economía social de mercado, originando este modelo características particulares en los intercambios comerciales.

Una de estas características ha sido señalada por Espinoza (2004), quien afirma que bajo este modelo el intercambio comercial es más dinámico, ya que las empresas se desarrollan aspirando a ser cada vez más competitivas y los consumidores cuentan con una variedad de alternativas para establecer el desarrollo final de su "*share of wallet*", que traducido literalmente significa "cartera compartida"; sin embargo, tal y como lo señala el autor, no todo funciona de manera perfecta, pues como se ha mencionado anteriormente el mercado adolece de fallas o distorsiones que deben ser superadas.

Por todo lo anterior, se ha establecido un marco normativo que funcione como contraparte a estas fallas, siendo establecido a nivel

constitucional; asimismo, se ha desarrollado a la vez conceptos de constitución económica, porque como se ha visto, el modelo económico de nuestro país y los derechos del consumidor se encuentran íntimamente relacionados, por lo cual es necesario señalar qué constituye una Constitución Económica.

Uno de los primeros conceptos de constitución económica en América Latina es establecido en 1953 por Alemann, definiéndola como aquella regulación jurídica de un sistema, perteneciente a un marco económico, entendido como un conglomerado de principios que direccionan y regulan la actividad sobre bienes o servicios, respecto a la producción y al consumo, así como a los sujetos que gozan del poder de disposición. Por otro lado, el autor mexicano Witker (1985), indica como Constitución Económica, aquella compuesta por estructuras, relaciones e instituciones, destinadas a regular situaciones que representan las grandes necesidades existentes en una sociedad y la limitación de recursos para satisfacer las mismas.

En la experiencia peruana, la Constitución de 1993 ha consagrado de forma expresa el deber de tutela y protección del consumidor y el derecho de la competencia, pese a que anteriormente ya se encontraba regulado en leyes especiales, consignado este reconocimiento constitucional en el artículo 65° de nuestra Constitución señalado líneas arriba.

Remarca Malpartida (2003), que nuestra Constitución si bien enmarca la tutela del consumidor al reconocer la existencia de una marcada asimetría informativa respecto a las empresas y consumidores, esta protección tiene carácter liberal, siendo el mercado quien satisfaga las expectativas de los consumidores. Esto relacionado con el rol que cumple el Estado dentro de nuestra economía, ya no como partícipe así como lo permitía la Constitución del setenta y nueve, sino que con la nueva Constitución el Estado sólo debía adoptar una orientación liberal rígida, debiendo intervenir sólo para contrarrestar la fallas del

mercado, a través de la producción de normas así como reglas para el funcionamiento de un mercado que respeta los derechos de los consumidores.

d.2 El Código de Protección y Defensa del Consumidor del Perú, promulgado por Ley N° 29571

Esta ley es un articulado que regula las relaciones de consumo, imponiendo derechos y obligaciones según corresponda a cada sujeto que interviene en las mismas, esto es, consumidores y proveedores y regula también el rol que debe cumplir la Autoridad de Consumo a efectos de garantizar la protección a los consumidores, por ser reconocidos como la parte más débil. Este cuerpo normativo contiene normas de carácter legal así como de carácter administrativo en un solo documento, regulando a la vez el tema orgánico orientado con cierto orden y criterio a la protección de los derechos del consumidor.

El código está constituido por normas, principios, procedimientos e instituciones que velan por los intereses de los consumidores, siendo su contenido más amplio que el Decreto Legislativo N°716. En este orden de ideas, este Código no sólo busca imponer multas y sancionar, sino que está proyectado para prevenir y promover una cultura de consumo, por lo que la protección se evidencia de manera plena cuando actúa a manera de prevención más que cuando ya se vulnera algún derecho.

No debe dejarse de lado que la protección al consumidor que establece este código y que es reconocida a nivel constitucional se funda como un principio rector de la política social y económica del Estado, de acuerdo a lo establecido por el artículo 65° de la Constitución Política y a la economía social de mercado establecida en ella. (Durand, 2012)

Para Gutiérrez (2010), la aprobación del Código de Protección y Defensa del Consumidor representa un gran progreso en materia de consumo a la que ha llegado nuestra sociedad, pues el consumidor se constituye en la actualidad el eje central del desarrollo de la economía, persona que es conocida como consumidor, que pese a realizar operaciones de índole económico no pierde la condición de persona, cuya dignidad debe estar sobre todo. Por lo tanto, no puede olvidarse que siempre el centro de cualquier sistema jurídico es la persona humana, debiendo ser ese el punto de partida para la protección del consumidor.

Se ha establecido dos marcadas diferencias con la norma anterior al Código de Protección y Defensa del consumidor, el primero está relacionado con el hecho de que la protección no acaba en el deber de información para con los consumidores, pues habiendo sido desarrollados los derechos de los mismos dentro de una estructura sistémica, se involucra también a las políticas públicas y el segundo cambio está referido a los órganos competentes para tutelar y proteger los intereses y derechos de los consumidores, órganos de naturaleza judicial o administrativa. (Durand, 2012)

Por otro lado, la mayoría de normativas que versan sobre temas relacionados a la tutela de derechos del consumidor (ya sea en América Latina y en específico el Código de Protección y Defensa del Consumidor del Perú que consagran derechos de los consumidores) señalan que los consumidores tienen derecho a que se le proporcione toda la información necesaria en aras de que puedan tomar decisiones razonadas sobre la adquisición de bienes o contratación de servicios; de igual manera, los consumidores tienen derecho a ser protegidos contra aquellos métodos comerciales que puedan desinformar o informar de manera equivocada sobre los productos o servicios.

e. Principios

Debe entenderse que los principios son la base establecida en todo cuerpo normativo, pues estos rigen a las normas, de modo que cumplen funciones esenciales para la aplicación e interpretación de estas. El Código de Protección y Defensa del Consumidor se rige por ocho principios: Principio de Soberanía del Consumidor, Principio Pro Consumidor, Principio de Transparencia, Principio de Corrección de la Asimetría, Principio de Buena Fe, Principio de Protección mínima y Principio de Primacía de la Realidad; sin embargo para el desarrollo de la presente investigación sólo se desarrollará algunos de ellos, los mismos que guardan relación con el objetivo del trabajo.

- Principio Pro Consumidor

Este principio prescribe que el consumidor debe ser identificado como la parte o contratante más débil en la relación contractual, siendo que en el desarrollo de su accionar dentro del mercado, el Estado ha de ejercer su rol tuitivo en aras de proteger a los consumidores.

Este principio se extiende incluso a la interpretación de las normas. Prescribe que siempre nos encontremos ante una dificultad en la interpretación de la norma (duda insalvable) o cuando no haya claridad respecto del alcance de figuras comerciales como los contratos de adhesión o las cláusulas generales de contratación; deberá de buscarse el sentido menos perjudicial para el consumidor, es decir la interpretación que más le favorezca.

Afirma Espinoza (2004), que los consumidores a comparación de los proveedores, no tienen la experticia ni el profesionalismo cuando ambos se encuentran en una relación en materia de consumo. El principio pro consumidor se aplica en el contexto de la asimetría informativa, cuya solución implica identificar a la parte que posee información en mayores cantidades y de mejor calidad respecto de los productos y servicios, el mismo

que por esa razón se encuentra en la capacidad de tomar precauciones que disminuyan los riesgos que puedan surgir dentro de la relación comercial.

Siendo ello así, dentro de este escenario la interpretación de las normas, cuando éstas entren en conflicto, debe de ejecutarse buscando el formula que signifique el mayor favorecimiento al consumidor, por ser éste reconocido como la parte débil de la relación; asimismo, la esencia de este principio se extiende también a las cláusulas contractuales.

Este principio implica también que el Estado ejerce una protección especial a la parte más vulnerable, traducida esta vulnerabilidad en un desnivel entre los sujetos parte de la relación de consumo, generando una ventaja natural a uno de ellos, como ya se ha dicho el poseedor de esta ventaja es el proveedor, pues en sus manos se encuentra la facultad para brindar la información de los bienes y servicios al consumidor, sumándole a todo esto el hecho de que la gran parte de los contratos de consumo son los contratos de adhesión, sometiéndose el consumidor a las cláusulas y condiciones pre establecidas por el proveedor. Es por ello que el consumidor se encuentra potencialmente ante una vulneración de sus derechos, debiendo el Estado a través de los órganos competentes, brindar protección especial interpretando las normas a favor de los consumidores.

- **Principio de Corrección de la Asimetría**

La principal función del ordenamiento jurídico referido a materia de consumo es la de equiparar y nivelar la asimetría existente en el mercado; entendiendo asimetría como un desequilibrio como las fallas o distorsiones que se hayan generado por la diferencia informativa y económica que posee un proveedor respecto de su consumidor. Dicha situación de asimetría coloca a los consumidores en un estado de desventaja en relación a los proveedores dentro de las relaciones de consumo en el mercado-

El autor Carbonell (2010) afirma que la ley ha establecido este principio en aras de soslayar desigualdades que surgen de los contratos de consumo; en

consecuencia, la legislación en materia de tutela de derechos del consumidor pretende eliminar las distorsiones y fallas que se generan como producto de la asimetría informativa, ya sea en las contrataciones, o en otras situaciones de desventaja presentes en las actuaciones dentro del mercado; por lo cual, es que en base a la asimetría informativa surge este principio, para corregir la desigualdad y el desequilibrio existente entre proveedores y consumidores, que pone en desventaja a éstos últimos.

Como se había mencionado antes, el Estado cumple un rol fundamental, pues interviene subsidiariamente en el mercado como un ente regulador o de árbitro para corregir las distorsiones o fallas que en dicho mercado puedan surgir, estos defectos son corregidos justamente por las normas que son establecidas por el Estado, el mismo que en el ejercicio de su *ius imperium* debe hacer cumplir las normas que como ya se ha dicho, buscan el equilibrio entre consumidores y proveedores.

- **Principio de Protección mínima**

La normativa peruana ha establecido que las normas contempladas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor importan un mínimo exigido para equiparar la desventaja en que se encuentra el consumidor respecto del proveedor, velando por la tutela de sus derechos; pero sin imponer una limitación para que normas especializadas establezcan una mayor protección a través de mecanismos idóneos.

A propósito Carbonell (2010) refiere que, bajo este principio se entiende que el consumidor posee derechos mínimos que deben ser respetados, siendo que menos de estos no puede tener, mucho menos disponer; en consecuencia, surge la irrenunciabilidad de estos derechos, en la medida que siendo éstos mínimos y que defienden al consumidor de cualquier posible vulneración en originada como consecuencia de una relación de consumo, no puede éste renunciar a sus derechos, establecidos por ley, y reconocidos constitucionalmente. (Carbonell, 2010)

f. Acceso a la Justicia de Consumo

Los derechos de los consumidores, como cualquier otro derecho de nuestro ordenamiento jurídico, necesitan de alguna herramienta que permita su reconocimiento efectivo, es decir un medio que otorgue eficacia a dichos derechos. Los derechos no se agotan en su reconocimiento, ya que sin un medio para ejercerlos de manera regular serán inservibles para los consumidores.

Señala Gozáni (2008), que cualquier derecho positivizado en una norma debe efectivizarse en dos aspectos: un aspecto preventivo y otro aspecto procesal. Respecto a este aspecto procesal se pueden desarrollar muchos obstáculos que impidan su reconocimiento efectivo, entre los que encontramos el costo para accionar ante la administración, la falta de celeridad en el proceso, una restricción excesiva en cuanto a la legitimación para ser parte, etc. Dichos obstáculos han generado en nuestra sociedad una "desconfianza generalizada" en torno a la administración de justicia, desconfianza que aumenta cuando la parte opositora posee una marcada ventaja económica e informativa. (Richard, 1999)

En materia de consumo, encontramos obstáculos particulares debido a su naturaleza totalmente distinta a las acciones judiciales. El código de protección y defensa del consumidor ha establecido para esto, un procedimiento administrativo sancionador que permite a los consumidores accionar ante el organismo de competencia y efectuar los respectivos reclamos. Los resultados de estos procedimientos pueden tanto sanciones para los proveedores como acuerdos conciliatorios para tutelar los intereses de ambas partes. Sin embargo, debido a la naturaleza de las relaciones de consumo, el Estado se ve obligado a buscar nuevos mecanismos que garanticen el acceso a la justicia de forma célere y eficaz.

Por ello el Estado se ve obligado a brindar mecanismos que permitan tutelar el derecho de acceder a la justicia en caso de conflictos de consumo, atendiendo al fundamento del Estado de Derecho que establece la

necesidad de que todos los habitantes hagan efectivos todos sus derechos de manera armonizada. En ese sentido, un sistema que busque garantizar el derecho a acceder a la jurisdicción debe tener ciertas características (Sternlight y Jensen, 2005, pp. 75-90):

- Legitimación amplia para los accionantes, de modo que pueda reclamar efectivamente todo aquel que vea afectado su derecho o se vea perjudicado de manera directa o indirecta.
- Celeridad en el proceso, con el fin de que los conflictos sean resueltos y ejecutados de manera sumaria, pero sin perjudicar otros elementos como la imparcialidad, la eficacia y el derecho de defensa.
- Prever que los costos del mismo se adecuen a la naturaleza de la controversia a ventilarse, de modo que no se restrinja el acceso por razones de cuantía ni que la falta de financiamiento produzca sobre costos ocultos.

g. Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor y las Directrices establecidas por la ONU en materia de consumo

La Resolución aprobada por la Asamblea General de la ONU el 22 de diciembre de 2015, ha establecido una serie de criterios o lineamientos que orientan la labor protectora del Estado para con el consumidor, tomando en consideración las necesidades e intereses de los estados que forman parte, cuyos objetivos han sido diseñados reconociendo el desequilibrio que afrontan los consumidores, ya sea a nivel económico, nivel educacional, así como la capacidad de negociación. Estas directrices abarcan diversos aspectos; sin embargo, sólo desarrollaremos el aspecto concerniente a las políticas nacionales para la protección del consumidor, a efectos de contrastar en líneas someras con la Política Nacional de Protección y

Defensa del Consumidor propuesto por la Autoridad Nacional de Protección al consumidor.

La Política Nacional de Protección y Defensa tiene como objetivo favorecer la eficacia en la tutela y protección de los intereses y derechos de los consumidores, tomando en cuenta aspectos como la equidad y la preferencia por los sectores de consumidores más vulnerables; asimismo, para alcanzar dicho objetivo debe consolidarse e integrarse de manera paulatina el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, en la medida que el mencionado sistema servirá como una herramienta esencial. Esta política se organiza sobre los cimientos de cuatro ejes que actúan como respuesta a los objetivos específicos.

El primer eje de Política, está relacionado con la educación en temas de tutela y protección de derechos de consumo, de modo que se realice una difusión de la misma a los agentes del mercado, haciendo especial hincapié en la utilización de medios tecnológicos para la distribución de información y así reducir la tan conocida asimetría informativa y los costos de transacción. Así pues, como vemos este primer eje responde a la primera directriz sobre *políticas nacionales para la protección al consumidor* aprobada por la ONU en la resolución antes mencionada, específicamente cuando se establece que las políticas de protección deben promover la formación de la cultura de consumo, tanto en empresas como consumidores, encajando de forma idónea con el primer eje de política nacional.

El segundo eje está diseñado en relación a garantizar la salud del consumidor en sus relaciones de consumo, de modo que se haga efectivo a través de un sistema de alerta cuando se trate de productos o servicios peligrosos y se pueda actuar frente a dicha situación; de tal manera, esta política fomenta lo establecido por una de las directrices, esto es, que las empresas brinden información clara y oportuna sobre los bienes y servicios que ofrecen, y así los consumidores descarten cualquier posibilidad de riesgo a su salud y seguridad. (Soto, 2008)

El tercer eje de la política nacional, se ha elaborado con relación a la promoción de mecanismos tanto de prevención como de solución de conflictos impulsando su desarrollo a nivel nacional y la simplificación de los mismos. Este eje se encaja de forma casi perfecta con la directriz de políticas para la protección de los consumidores (ONU) que deba fomentar mecanismos justos, accesibles y céleres para la solución de controversias.

Finalmente el cuarto y último eje, se relaciona con el fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor a través de impulsos para el respeto irrestricto de las normas que protegen a los intereses y derechos de los consumidores, el fortalecimiento de capacidades de los integrantes de este sistema, así como el impulso de su gestión en torno a las políticas de protección a los consumidores; siendo este eje relacionado con uno de los objetivos de las directrices establecidas por la ONU, esto es, promover en los estados miembros el desarrollo de la adecuada tutela de los derechos de los pobladores que actúan en el mercado en calidad de consumidores

Como vemos, los ejes sobre los que se estructura la Política Nacional de Protección al consumidor, no han sido diseñados por una suerte de improvisación o de especulación, sino que estos deben guardar concordancia no sólo con las necesidades e intereses de los consumidores de un país, sino que deben regirse a principios lineamientos dados por organizaciones internacionales.

CAPITULO II: Sistema de Arbitraje de Consumo como mecanismo alternativo de solución de conflictos

a. Arbitraje

El mecanismo alternativo de resolución de conflictos llamado Arbitraje permite arribar a la solución de conflictos de intereses entre particulares (y en algunos casos entre particulares y el estado) mediante la disposición de dicha controversia a conocimiento de un Tribunal Arbitral (órgano colegiado) o un árbitro único (órgano unipersonal). Es necesario para que dicho MARC pueda ser utilizada, la presencia de dos requisitos esenciales: la celebración de un convenio arbitral y la disposición de materias cuya disponibilidad esté permitida por la ley. (Quiroga, 2000)

El primer elemento debe ser entendido como un acuerdo de voluntades que ha sido concertado de forma expresa y sin lugar a dudas entre los partícipes de la relación jurídica originaria con la finalidad de renunciar a la jurisdicción de los tribunales “ordinarios” para la resolución de las controversias originadas del acto jurídico (contrato) primigenio y su ejecución, de modo que estos conflictos se sometan a la decisión (plasmada en el laudo) de árbitros elegidos especialmente por su alta especialización en la materia que puedan brindar una solución de la manera más célere. (Benson, 1999)

En cuanto a las materias disponibles, estas se refieren únicamente a las controversias con relevancia jurídica que versen sobre cuestiones onde las partes tengan una amplia libertad de disposición debido a que dichas cuestiones no involucran derechos personalísimos ni tampoco cuestiones no apreciables en dinero. (Guido, 2004)

a.1 Definición

Las definiciones de este mecanismo varían ampliamente, sin embargo; todas ellas coinciden en el hecho que se trata de un mecanismo de

resolución de conflictos dónde participan primigeniamente particulares. Autores como Castillo y Vásquez (2006) señalan que el arbitraje puede ser considerado como una de las formas más elementales (sino la más elemental) de aplicación del concepto de jurisdicción.

Bajo esta percepción, el arbitraje funciona en una colectividad dónde los particulares que entran en conflictos de relevancia jurídica que no pueden resolver mediante la negociación directa u otro medio autocompositivo, deciden acudir a un tercero ajeno a sus intereses para que les brinde una solución vinculante. Dicho tercero será quién, amparado en un conjunto normativo que servirá de base para su decisión, resolverá el conflicto dándole la razón a alguno de los particulares en conflicto como resultado de la aplicación de su conocimiento y sabiduría. (Shavell, 1995)

a.2 Naturaleza

En referencia a la naturaleza del mencionado mecanismo, debemos expresar que en la actualidad no se ha llegado a un consenso. Existen predominantemente dos teorías que definen la naturaleza del arbitraje. La primera tesis o teoría afirma que la naturaleza del arbitraje es contractualista o privatista.

Cárdenas (2015) asevera que esta tesis parte de la premisa que el acuerdo de voluntades es concertado cuando se celebra un convenio arbitral, y como tal da lugar al nacimiento de la institución del contrato. El desarrollo del mismo requiere entonces un enfoque del derecho civil tanto para delimitar la capacidad de las partes intervinientes como los demás elementos constitutivos de un contrato.

La segunda, la teoría defiende que nos encontramos con una naturaleza procesal o jurisdiccional, donde los órganos arbitrales poseen funciones y facultades similares a las de un órgano

jurisdiccional. Afirma que el arbitraje posee una naturaleza jurídica de tipo jurisdiccional. Aquí la naturaleza del arbitraje se define en base al efecto que la ley le otorga al documento final que se expide en este tipo de procedimiento. Al poseer el laudo arbitral calidad de cosa juzgada, se equipara al arbitraje con una institución jurisdiccional.

Landa (2007) señala que si bien los árbitros serían “competentes” para conocer y decidir sobre conflictos de intereses, dicha competencia no proviene del poder coercitivo que brinda el Estado (su *ius Imperium*), pero la legislación brinda tal facultad y otorga a los laudos la misma fuerza que una sentencia o fallo jurisdiccional, haciéndolo vinculante entre las partes que intervienen en el proceso.

De igual manera, en los últimos años se ha desarrollado una nueva teoría que considera que el arbitraje posee características tanto contractuales como jurisdiccionales, la teoría mixta. Cárdenas (2015) define a esta teoría como la compatibilización de la teoría jurisdiccional y la contractual, reconociendo que en la constitución del procedimiento intervienen tanto la manifestación de voluntad de los interesados como el otorgamiento de atribuciones por parte del Estado, respaldo sin el cual el laudo arbitral resultante carecería de fuerza vinculante entre las partes. Como consecuencia, el arbitraje constituye una institución jurisdiccional que nace de un acuerdo de voluntades.

Para efectos del presente trabajo compartimos lo descrito en la teoría mixta. Consideramos que el arbitraje posee características propias de ambas naturalezas, que se manifiestan en diversas partes del procedimiento arbitral. Las características contractualistas se hacen presentes en la celebración del convenio que origina el procedimiento de arbitraje; mientras que las características jurisdiccionales se aplicarán en desarrollo del mismo procedimiento y la emisión del laudo arbitral.

a.3 Principios

Autores como Landa (2007) precisan que son dos los principios que rigen en líneas generales el procedimiento arbitral:

- Principio de No Interferencia. Prescribe que durante el desarrollo dicho mecanismo está tajantemente prohibida la intervención de personas ajenos al procedimiento, en especial de cualquier autoridad, que pretenda avocar algunas de las controversias que se discuten en el arbitraje o pretenda insertarse en el procedimiento en el ejercicio de sus funciones o facultades públicas.

Este principio, reconocido por el tribunal constitucional como una medida necesaria de protección la fuero arbitral con la aplicación de normas y principios de tutela de la función jurisdiccional (proceso STC n° 6167-2006-PHC), faculta a los órganos arbitrales a impedir en ejercicio de sus facultades la intervención o intrusión de terceros ajenos al procedimiento donde ejerzan su competencia.

- Principio de Kompetenz-Kompetenz. El principio, también denominado competencia-competencia (Rubio, 2011, pp. 101-118), prescribe que la única persona competente para decidir sobre la competencia de un árbitro, es ese mismo árbitro; por lo que será él quien resuelva las posibles excepciones planteadas por las partes referidas a la celebración del convenio arbitral.

Dicho principio se encuentra expresamente reconocido en la ley peruana de arbitraje (Ley General de Arbitraje), estableciendo que los árbitros están facultados para (dentro del proceso arbitral) pronunciarse y decidir sobre cualquier cuestión controvertida que las partes planteen. El principio trata de otorgar una garantía de continuidad del proceso, de modo que las excepciones planteadas por los intervinientes no produzcan el estancamiento del mismo.

Asimismo, existen otros principios que delimitan las reglas generales de todo procedimiento arbitral (Bullard, 2007, pp 71-89):

- Principio de Separabilidad del Convenio Arbitral.
- Principio de Audiencia.
- Principio de Contradicción.
- Principio de Igualdad entre las Partes.
- Principio de Gratuidad.
- Principio de Confidencialidad.
- Principio de Independencia.
- Principio de Imparcialidad.
- Principio de Transparencia.
- Principio de Legalidad.
- Principios de Libertad y Representación.

b. Arbitraje de Consumo

Esta variante del arbitraje tradicional se origina en la necesidad del Estado de otorgar medios de defensa idóneos a los consumidores, de modo que se tutelén sus derechos e intereses; y los conflictos originados de las relaciones de consumo se vean resueltos de forma oportuna. Dicha idea resulta especialmente relevante toda vez que, por las características de las relaciones de consumo, los consumidores se ven en una posición de desventaja informativa en relación a su contraparte, los proveedores; por lo que acudir al arbitraje tradicional sin conocimiento sobre este fuero y sus reglas, podría resultar en la indefensión. (Del Águila, 2012, pp. 44-51)

Ante esa situación, el Estado instauró a través del Código de Protección y Defensa del Consumido (en adelante el código) este mecanismo bajo la supervisión del INDECOPI, con la finalidad de equiparar el desbalance económico e informativo entre consumidores y proveedores, mediante un procedimiento paralelo y en teoría complementario al procedimiento

sancionador ordinario, que tutele con eficacia y de manera célere, los intereses y derechos de los consumidores.

b.1 Características Principales

A fin de lograr el objetivo mencionado anteriormente, el arbitraje de consumo posee características muy particulares (muchas de ellas ampliamente criticadas), ya que está diseñado para funcionar como un mecanismo alternativo a la jurisdicción de INDECOPI, por lo que debe cumplir con cinco rasgos que permitan su funcionamiento de manera eficaz:

i. Gratuidad

El código reconoce esta característica del arbitraje, la cual ha sido precisada por el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo (en adelante el reglamento) al afirmar que la gratuidad es entendida como la exoneración del pago de tasas para ejercer el derecho de acción en este arbitraje, derechos procedimentales y la exoneración del pago de los honorarios de los árbitros que han de conocer el proceso. Dicha gratuidad no se extiende al costo de actuación de medios probatorios, que deberá ser asumido por las partes que ofrezcan cada prueba; sin perjuicio de que la parte ganadora pueda trasladar dichos gastos a la parte derrotada al solicitar el reembolso de los mismos.

En un primer momento, resultaría lógico que el Estado en su afán de impulsar el mecanismo en aras de tutelar y proteger a los consumidores asuma el pago de los costos procedimentales del arbitraje; sin embargo, somos de la opinión que dicha medida es negativa ya que de no ser que el Estado transfiera los costos administrativos a la parte vencida, serán los contribuyentes ajenos a

los procedimientos arbitrales los que terminen financiando el sistema.

La crítica se hace extensiva a que, si bien la gratuidad puede entenderse como una característica necesaria para superar la desigualdad, dicha gratuidad en el inicio del procedimiento no es aplicable ni siquiera a otros procesos de orden judicial. Hay que entender que el modelo de mercado y la legislación en materia de consumo nacional está orientada a la tutela de intereses y derechos de consumidores razonables o diligentes, que actúan acorde a las particularidades de cada relación de consumo, que en consecuencia al momento de acudir al fuero constitucional habrán agotados otras posibilidades que no ameriten el despliegue de todo un complejo procedimiento. (De La Jara, 2014)

Así mismo, los reclamos de consumo que se pongan en conocimiento en este proceso se entienden no atenderán a asuntos de cuantías reducidas, por lo que establecer una tasa prudencial en función al monto sería más adecuado. Aún y cuando esta tasa no cubra el costo total del proceso, implicará un apoyo al financiamiento del sistema y funcionará como filtro para solicitudes de arbitrajes como materias triviales o con poco sustento. (De La Jara, 2014)

Considerando, que la materia presupuestal es uno de los temas más debatidos en la actualidad y que serán las entidades de la administración pública las que asumirán estos costos; nos encontramos ante una situación que empeore el estado actual de la administración de justicia.

En ese orden de ideas, la gratuidad no demuestra tener mayores consecuencias positivas para las partes intervinientes o el propio Estado, ya que las partes pagarán de igual manera por la actuación de sus medios probatorios y estarán sujetos a la condena del pago de costos y costas (incluso el consumidor cuando se evidencia la

mala fe); mientras que el Estado asumirá en un primer momento los costos administrativos y posteriormente deberá de incurrir en costos adicionales para cobrar los conceptos de costos y costas, solamente si es que hubiera la condena de dicho pago.

ii. Rapidez

La rapidez debe ser la característica más importante del sistema, y una de las razones por las que se instaure en primer lugar. Este mecanismo se constituye únicamente porque se entiende que constituye el procedimiento más eficaz, célere y eficiente para dar fin a controversias de consumo.

Sabiendo que nuestro sistema de arbitraje de consumo (SISAC) ha sido importado de la normativa española, que en dicho modelo el plazo de duración establecido por ley de cada procedimiento es de seis meses con posibilidad de prórroga por dos meses más, pero que en la actualidad los laudos emitidos en España son resultado de un procedimiento inferior a los dos meses; podríamos afirmar que la rapidez está plenamente garantizada. (Landa, 2007)

Sin embargo, dicha rapidez depende en gran medida del desarrollo que le brinde el reglamento. Nuestro reglamento establece un plazo de 90 días hábiles desde la fecha en que se admite la solicitud de arbitraje, ampliable por 15 días hábiles más en caso de temas complejos o de ser necesaria la actuación de medios probatorios adicionales. Nuestro sistema pretende ser en este caso mucho más célere y expeditivo que el modelo español que ha sido utilizado como base.

Lamentablemente la característica de la gratuidad no es susceptible de ser analizada debido a que hasta la actualidad el SISAC se ha mantenido en un estado de animación suspendida, con un escaso desarrollo en Lima y nula implementación en el resto del Perú; no

existiendo datos ni estadísticas oficiales respecto a la conclusión de arbitrajes de este tipo.

Podemos aventurarnos a afirmar que si los plazos han de ser cumplidos en la misma proporción en que se cumplen los plazos en cualquier otro procedimiento a cargo del sector público en nuestro país, estos no van a ser cumplidos, y no servirá el establecer plazos céleres y cortos si los llamados a hacerlos cumplir no los respetan a cabalidad. (Landa, 2007)

De ser el caso y los plazos establecidos se respeten a cabalidad; podremos afirmar que el mecanismo está actuando con eficacia, eficiencia y celeridad. De lo contrario la razón de ser del arbitraje se vería truncada considerando que al existir otras vías igualmente idóneas, no tendría sentido acudir a un fuero arbitral que no satisfaga mis intereses. El respeto de los plazos deviene en ese sentido en un rasgo esencial para el cumplimiento del fin del SISAC.

iii. Carácter vinculante

Esta característica es propia a cualquier arbitraje y se materializa en virtud del laudo emitido por los órganos arbitrales, ya que este tiene el carácter de un título ejecutivo y la ley ha previsto que la inobservancia de lo resuelto en el mismo constituye una infracción que amerita una sanción administrativa.

Aunque en el SISAC no es posible que los órganos arbitrales impongan sanciones o castigo sobre la parte perdedora (tal y como sucede en el procedimiento regular de INDECOP), estos pueden condenar al pago de los costos y costas procedimentales y está facultado para imponer las medidas correctivas que bajo su consideración resulten aplicables en aras de tutelar el derecho del consumidor, e incluso condenar con el pago de una indemnización

por daños perjuicios cuando estos hayan sido probados dentro del procedimiento.

El laudo ha de ser ejecutado como cualquier otro, procediendo a la suspensión del mismo únicamente cuando el Poder Judicial así lo ordene; pues la impugnación del mismo estará sujeta a lo establecido por la ley general de arbitraje; hecho que no influye en la ejecución del laudo.

iv. Estatal

El modelo instaurado por el código ha considerado que el SISAC ha de ser gestionado por Juntas Arbitrales; estas serán órganos conformados dentro de entidades de la administración pública (entiéndase gobiernos regionales y locales). Estas actuarán en coordinación con INDECOPI, y tendrán como funciones gestionar los procedimientos de arbitraje de consumo, prestando asistencia técnica-administrativa y de secretaría; funciones que serán ejercidas a favor de las partes y los árbitros. Otras de sus funciones (y una de las más importantes será la encargarse del nombramiento de árbitros y la constitución de órganos arbitrales.

La importancia de las Juntas Arbitrales de consumo radica en el hecho de que éstas se encargarán de administrar todo el sistema, siendo el desarrollo de sus funciones uno de los factores determinantes para la implementación eficaz del modelo a nivel nacional. La exclusividad otorgada al Estado se mantiene incluso cuando los gobiernos regionales y locales se vean impedidos de desarrollar la función de junta arbitral, siendo que en la actualidad la única junta en existencia ha sido conformada al interior de la sede central de Indecopi en Lima, ante la desidia de las demás entidades por concretar la instauración de una junta en sus sedes.

Muchos autores han criticado el carácter netamente estatal de este arbitraje; afirmando que existen grupos empresariales con interés de aventurarse en esta rama del arbitraje.

Se ha propuesto a nivel doctrinario la instauración de arbitrajes sectoriales a cargos de instituciones privadas donde se otorguen las mismas garantías que caracterizan al SISAC, en donde la función estatal pasaría por participar como un ente regulador que no intervenga de manera directa sino que subsidiariamente se encargue de asegurar que las garantías mencionadas se cumplan de forma íntegra.

En ese sentido, se puede afirmar que la antigua Ley de Protección al Consumidor ya reconocía de forma genérica una fórmula más acertada que el estatismo absoluto que promueve el Código, ya que establecía las competencias del INDECOPI respecto a la delegación de facultades a instituciones privadas para que estas pudieran conocer reclamos de consumo y solucionarlas.

Esta interrogante se mantiene en la actualidad, llevando a pensar si una de las razones por las que el arbitraje en materia de consumo no se ha desarrollado a nivel nacional en nuestro país es la marcada desconfianza que genera el aparato administrativo público en los consumidores y la falta de disposición por ventilar sus conflictos de consumo en estas sedes.

La pregunta se extiende a si es que los grupos empresariales impulsarían el sistema sabiendo que el mismo no está manos del Estado, cumpliéndose los preceptos de nuestra economía social de mercado en la que el mercado se auto regula y el Estado es relegado a un papel subsidiario donde además ha de cumplir un rol de garante y tutelar los intereses y derechos económicos de los consumidores; como sucede en cualquier otro procedimiento arbitral común.

v. Confidencialidad

Este rasgo es uno de los más polarizadores, ya que implica que el proveedor que intervenga en el procedimiento arbitral vea su participación mantenida en total secreto, aún y cuando su nombre figure en laudo resultante u otros documentos emitidos en las actuaciones procedimentales.

Este elemento se ha asimilado del principio de confidencialidad que fundamenta al mecanismo del arbitraje genérico; cuyo objetivo es que se guarde reserva sobre los asuntos y detalles ventilados en la actuación procedimental. La polaridad de opiniones mencionada anteriormente se centra en que, por un lado es necesario guardar esta confidencialidad, independientemente de que exista un acuerdo sobre el tema celebrado entre las partes, con la finalidad de garantizar la protección de la imagen, marca y reputación de la parte proveedora que interviene y que de esta manera la difusión de información contenida en el laudo o alguna otra resolución emitida, no dañe los elementos mencionados de la empresa. Esta posición es respaldada por el INDECOPÍ quien considera que en caso contrario se estaría dejando en desventaja a la empresa sometida al arbitraje, con respecto a otros proveedores que se desarrollan en el mercado. (Súmac, 2011)

Sin embargo, otros sectores consideran que la confidencialidad en el caso de conflictos de consumo resulta perjudicial; debido a que si el fin del sistema es arribar a la solución de conflictos originados de una relación de consumo, debería de poner en conocimiento de los demás consumidores que integran el mercado sobre la existencia de un proveedor que trabaje de manera perjudicial para estos, brindando servicios defectuosos u ofreciendo productos que no sean idóneos y puedan causar un perjuicio en el consumidor. (Súmac, 2011)

Consideramos que debe arribarse a una postura intermedia, en la cual el Estado y la sociedad no repercutan de forma excesiva contra el proveedor, pero sí se haga de conocimiento público a través del laudo los datos genéricos del perjuicio generado, de modo que se desincentive conductas similares del proveedor u otros proveedores, alertando a los consumidores para que estos puedan tomar decisiones informadas al momento de decidir con quien contratar y se generen precedentes que a través de la publicidad permitan unificar criterios para la resolución de conflictos de índoles semejantes, promoviendo un mecanismo mucho más eficaz y eficiente.

b.2 Estructura del Sistema de Arbitraje de Consumo

i. Las Juntas Arbitrales de Consumo

Como se mencionó anteriormente, la base del SISAC está constituida por las Juntas Arbitrales de Consumo. Estas tienen la función de actuar como órganos de apoyo y secretaría técnica, y se forman dentro de la estructura orgánica de un gobierno local o regional. En el cumplimiento de sus funciones han de velar por la correcta organización del sistema, promoviendo su uso entre los consumidores, proveedores y demás agentes del mercado que actúen en su circunscripción territorial.

Como se dijo anteriormente en el cumplimiento de sus funciones de secretaría técnica, las entidades prestarán los servicios administrativos que sean requeridos, debiendo brindar el personal de apoyo necesario, los ambientes físicos (infraestructura) y otorgar el financiamiento que demande su implementación y correcto funcionamiento.

La autoridad nacional de competencia y protección del consumidor velará por que estas juntas se vayan constituyendo progresivamente en los gobiernos regionales y locales a través del territorio nacional, coordinando con estos y evaluando las propuestas y solicitudes para su implementación. Sin embargo, en la actualidad (habiendo pasado más de 8 años desde que el código introdujo este mecanismo) sólo se ha constituido una Junta Arbitral Piloto ubicada en la sede central de Indecopi, como la misma autoridad expone, ante la falta de intención de las entidades de la administración pública por constituir juntas arbitrales. (Súmac, 2011)

Así mismo, las juntas funcionarán con la sede institucional de los órganos arbitrales que conformen su nómina de árbitros, prestando las facilidades y Las Juntas Arbitrales de Consumo estarán integradas por su presidente y las instalaciones necesarias para el trámite del procedimiento. Estas juntas estarán conformadas por dos miembros del personal nombrado del gobierno regional o local, quienes desempeñarán, en conjunto con sus funciones primigenias, el cargo de presidente y secretario técnico de la junta.

Como se mencionará más adelante el hecho que las juntas se constituyan en gobiernos locales y regionales, constituye una de las críticas más grandes que afronta el sistema, debido a la constante incapacidad de gestión que dichas entidades han demostrado y los constantes conflictos políticos y controversias legales en que éstas se ven envueltas. La influencia política y el grado de independencia e imparcialidad que estas pueden poseer resulta totalmente cuestionable.

ii. Funciones

Entre las funciones de las Juntas que el reglamento ha establecido encontramos en primer la realizar la nómina de árbitros que están adscritos a su entidad, eligiendo a los mismos de entre las

propuestas propias, las de grupos empresariales y asociaciones de consumidores, pudiendo, de creerlo conveniente, solicitar a INDECOPI la certificación de los árbitros propuestos respecto de su aptitud para desempeñar el cargo. Como se ha mencionado, han de servir como apoyo a los órganos arbitrales para que estos desempeñen sus actividades de manera eficaz, coordinando con estos y los funcionarios de la entidad administrativa en cuestión para evitar cualquier tipo de inconveniente. (Castillo y Vásquez, 2006)

Todas las actuaciones procesales que se ejerzan dentro del procedimiento estarán a cargo de las juntas, pudiendo incluso realizar la actuación de medios probatorios (siempre que el árbitro(s) así lo disponga) a fin de brindar a los “juzgadores” elementos que generen certeza al momento de pronunciarse sobre la controversia. Los actos administrativos como notificaciones de laudos, resoluciones u otro acto tramitado; así como el remitir los laudos al INDECOPI, serán responsabilidad de las Juntas Arbitrales.

iii. Designación del Presidente

El cargo de presidente de la junta deberá ser ejercido necesariamente por un miembro del personal de la entidad administrativa, quien lo designará siempre y cuando cuente con título profesional de abogado, un mínimo de ocho años ejerciendo su profesión. Así mismo, se deberá acreditar conocimientos de sobre materia de protección al consumidor y arbitraje en general. Como en todo otro cargo público, el presidente deberá tener solvencia moral y un perfil profesional idóneo. (Álvarez, 2011)

Cada entidad decidirá si el cargo ha de ser desempeñado a tiempo parcial o tiempo completo, atendiendo a las características del mercado y el contexto social en el que se desarrollan. Para el ejercicio de sus funciones el presidente poseerá autonomía respecto de la institución en temas técnico-funcionales propios del SISAC.

iv. Secretarios Técnicos

Al igual que el presidente, los secretarios técnicos serán elegidos por la entidad de la administración donde se ha de constituir la Junta Arbitral. Su cargo requerirá que brinde apoyo técnico a los órganos arbitrales para que estos puedan tramitar de la mejor forma los procedimientos arbitrales. (Álvarez, 2011)

Los requisitos establecidos para el acceder al cargo son: ser abogado titulado, haber ejercido la profesión un mínimo de tres años; además de acreditar conocimientos de sobre materia de protección al consumidor y arbitraje en general; y solvencia moral y un perfil profesional idóneo.

v. Los órganos arbitrales

Están conformados por los árbitros adscritos a las nóminas de las juntas arbitrales. Poseen las facultades y competencia para conocer los conflictos surgido de relaciones de consumo y resolver sobre los derechos e intereses reconocidos a los consumidores que se encuentren presuntamente vulnerados.

Dependiendo del número de árbitros que los integren, estos serán unipersonales o colegiados, y contarán con el apoyo de la secretaría técnica a fin de que puedan dar cabal cumplimiento a sus labores como jurisdicción arbitral.

En función al principio Kompetenz- Kompetenz, estos órganos serán los únicos que posean competencias para resolver cualquier cuestión planteada entorno a su competencia, incluyendo, pero no limitándose a: excepciones planteadas sobre la celebración del convenio arbitral, la imparcialidad de los árbitros, la prescripción de la acción, la caducidad del derecho y cualquier otra cuestión referida

a un impedimento que no permita la discusión sobre el tema de fondo. (Rejanovinschi, 2015, 231-251)

- Órganos Colegiados

Su conformación se realiza con tres árbitros los cuales serán designados por la Junta Arbitral, de entre los árbitros que conforman su nómina adscrita. El presidente será designado de entre la nomina constituida a propuesta de la entidad en que se constituyó la junta, mientras que los restantes serán escogidos de entre las listas conformadas a propuestas de las asociaciones de consumo y organizaciones empresariales respectivamente.

Estos órganos colegiados atenderán solicitudes de arbitraje dónde el monto de la controversia super las 5 UITs, y se tratará de conformarlos atendiendo a la materia o especialidad del conflicto materia de análisis.

- Órganos Unipersonales

Como su nombre lo indica, el órgano unipersonal está conformado por un árbitro único, quien será designado necesariamente de entre los árbitros que constituyan la nómina propuesta por el gobierno regional o local donde se constituyó la Junta Arbitral. Son competentes para conocer procedimientos donde la controversia no posea una cuantía superior a las 5 UITs.

vi. Adhesión al SISAC

Un tema polémico respecto a este sistema es la adhesión de empresas al sistema y las implicancias de dicha adhesión. Al respecto el reglamento ha establecido en su art. 140 que el inicio del procedimiento arbitral se dará únicamente cuando se acredite la sumisión de las partes a participar en el arbitraje, reconocimiento que

debe ser expreso y contenido en medio escrito u otro que lo acredite de forma fehaciente.

Sin embargo, existe también la adhesión previa de los proveedores al SISAC, donde dicho proveedor exhibirá un distintivo que permita saber a los consumidores que está adscrito al sistema. Sin embargo, valdría preguntarse si dicha adscripción significaría realmente una sumisión y conformidad del proveedor de sometimiento al arbitraje; ya que esta adhesión no ha determinado los efectos que acarrea la exhibición del distintivo, específicamente si es que acarrea una oferta al público para “contratar una sumisión arbitral”. (INDECOPI, 2017)

Al parecer el sentido de la norma es el descrito, sobre todo cuando tomamos en consideración que el modelo español base mantiene un mecanismo con las mismas características (y que ha tenido buenos resultados). Consideramos que es necesario que se precisen los alcances del dispositivo de adhesión, puesto que constituiría un factor de muchísima importancia para el consumidor, que tendría a disposición la posibilidad de aceptar la oferta pública realizada por el proveedor sobre el sometimiento al arbitraje; quedando en sus manos el perfeccionamiento del convenio arbitral. (Rivera, 2011)

Independientemente de la calidad de la redacción del articulado, somos de la opinión que existe la suficiente flexibilidad den la normativa para considerar el dispositivo de adhesión como un medio fehaciente que acredite la sumisión del proveedor al arbitraje, siendo posible que la particular forma de convenio arbitral presentada, podría calzar en la forma que la ley ha prescrito.

Cabría contrastar la aplicación del mecanismo en nuestro país a la información que han recabado las experiencias españolas. De tal forma la última memoria del Sistema Arbitral de Consumo español recogía cerca de 150,000 empresas adheridas al sistema; en

contraste en el Perú a la actualidad existen veintiocho empresas que han decidido adherirse al Sistema de Arbitraje de Consumo Peruano, hecho que deja ver que aún falta mucho por hacer para que el arbitraje de consumo se desarrolle a toda capacidad.

Como tema complementario es necesario afirmar, que mientras no se impulse el desarrollo de una cultura de consumo idónea en nuestro mercado, será muy difícil implementar plenamente el sistema de arbitraje, ya que las partes intervinientes no tendrán la intensión ni la conciencia de participar en el mismo. Si la difusión del sistema se viene tratando en nuestro mercado, se está realizando un trabajo precario.

b.3 Procedimiento

El inicio del procedimiento arbitral se configura con la solicitud escrita presentada por el consumidor a la Junta Arbitral, con las formalidades de forma que establezca Indecopi, debiendo adjuntar a la solicitud los medios de prueba que sirvan para acreditar los hechos expuestos en su petición. Además, deberá presentar el medio fehaciente que acredite la existencia del convenio arbitral.

El contenido de la solicitud deberá contener el domicilio en que el consumidor declara bajo juramento, recibirá las notificaciones de los documentos que se emitan como productos de los actuados procedimentales. (Espinoza, Matheus y Vergaray, 2016)

La secretaría técnica será la encargada de evaluar el cumplimiento de los requisitos de forma que establezca el reglamento. En caso de incumplimiento de alguno de estos, el secretario cumplirá con requerir al consumidor que subsane los defectos señalados en un plazo máximo de dos días hábiles. Vencido el plazo establecido sin que se hubiera

presentado el escrito aclaratorio, el secretario técnico dispondrá la inadmisibilidad de la solicitud y dispondrá el archivo de la mismas.

En ningún supuesto se requerirá la firma de abogado para la admisión de los escritos presentados.

De cumplirse con los requisitos de forma para la admisión, la secretaría técnica tendrá un plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud para comunicar a los consumidores y proveedores intervinientes sobre el órgano arbitral que conocerá su controversia y de la conformación de dicho órgano, para que de ser el caso pudieran plantear la recusación de los árbitros.

Una vez declara admitida la solicitud de arbitraje por el órgano competente, se deberá notificar al proveedor en conflicto para que éste presente su contestación dentro del plazo de días hábiles desde su notificación.

El árbitro(s) tiene la facultad para disponer la realización de una audiencia única para la actuación de los medios documentales que así lo requieran, siempre y cuando sean pertinentes para fundamentar la solución final del órgano arbitral.

El procedimiento no debe exceder el plazo de noventa días hábiles (con una prórroga excepcional de quince días hábiles en casos de alta complejidad o ante la necesidad de llevar a cabo la actuación de medios de prueba adicionales) contados a partir de la fecha en que la solicitud fue recibida por la Junta Arbitral.

Por la naturaleza del proceso, podrá hacerse uso de medios electrónicos y digitales para notificar a los consumidores y proveedores las resoluciones que se emitan de los actuados, siempre y cuando estos lo hubieran solicitado.

La actuación de medios probatorios a solicitud de las partes deberá ser requerida con la fundamentación correspondiente, en la formulación de la petición o en la contestación por parte de los consumidores y proveedores respectivamente, siempre que estos lo crean conveniente. En ese supuesto, el órgano arbitral designado analizará la petición de actuación de medios de prueba y determinará si es pertinente y procede dicha actuación. (Espinoza, Matheus y Vergaray, 2016)

Así como dicha decisión, el(los) árbitro(s) tendrán la competencia para decidir sobre el fondo del conflicto de consumo y cualquier otra controversia derivada del mismo que se ventile en el transcurso del procedimiento arbitral.

Dentro de sus facultades está la de dictar a favor de la parte solicitante las medidas correctivas que garanticen la tutele de sus intereses o derechos vulnerados, tal y como procedería en el ordenamiento sancionador de Indecopi. Adicionalmente, de ser el caso puede sancionar al proveedor con el pago de una indemnización por concepto de daños y perjuicios, siempre que dentro de las actuaciones procesales se hubiera probado la existencia de dichos elementos.

En cuanto al pago de costos y costas procedimentales, el órgano puede condenar el pago de las mismas tanto en contra del proveedor como del consumidor; debiendo precisar que en caso del consumidor sólo se le podrá imponer dicho pago cuando se evidencia la mala fe o temeridad al momento de plantear su petición de arbitraje.

Tal y como opera en un arbitraje común, la decisión expuesta en el laudo requerirá la aprobación de la mayoría de árbitros (en caso de ser órgano colegiado); siendo el voto del presidente el que posee la calidad de voto dirimente. En caso de que existan votos en discordia, el laudo será firmado por el árbitro que expresa su voto singular y el presidente; en los demás supuestos bastará únicamente el voto del presidente para que el laudo adquiera validez.

Estos deberán ser notificados antes de transcurrido los días hábiles contados desde su emisión. Una vez notificado a las partes, estas podrán solicitar la rectificación de errores materiales producidos por fallas en la redacción o algún otro error de similar índole, respetando el plazo máximo de quince días contados desde su notificación. El laudo puede ser materia de ampliación o aclaración a petición de parte, quien deberá presentar su petición en el plazo de cinco días desde su notificación. (Espinoza, Matheus y Vergaray, 2016)

Finalmente, el incumplimiento de las medidas dictadas en el laudo y el pago de los conceptos condenados en el mismo será materia de sanción por parte de los Órganos Resolutivos del Procedimiento Sumarísimo de Indecopi.

b.4 Impugnación del Laudo

El laudo poseerá calidad de cosa juzgada, siendo posible interponer únicamente el recurso de nulidad en su contra. Dicho recurso versará únicamente sobre la revisión de la validez del laudo, siendo aplicables las mismas causales de nulidad establecidas por la Ley General de Arbitraje para los laudos emitidos en el arbitraje convencional.

El órgano judicial competente para conocer el recurso planteado será la Sala Civil del distrito judicial en donde se encuentra constituida la Junta, y el plazo para la presentación del recurso de nulidad será de veinte días hábiles siguientes computados a partir de la fecha de notificación. Independientemente del planteamiento del medio impugnativo, los efectos de la ejecución del laudo no se suspenden, quedando expedito para su cumplimiento; siendo la única excepción la orden expresa del poder judicial que conceda el efecto suspensivo sobre la ejecución del laudo.

b.5 Críticas al SISAC

En primer lugar, se evidencia una duplicidad de funciones donde los integrantes de las Juntas Arbitrales serán al mismo tiempo funcionarios o servidores de la entidad, lo que daría lugar a problemas como: disminución en la eficacia del cumplimiento de sus funciones primigenias, conflicto de intereses con administrados que realicen a la vez trámites en la entidad y acudan a la jurisdicción de la Junta Arbitral, entre otros.

Otro punto importante es la preparación técnica y la capacidad operativa que puedan esgrimir las Juntas Arbitrales encargadas de nombrar y designar árbitros, promover el sistema y llevar a cabo los trámites de los procedimientos arbitrales que se lleven a tramiten en su jurisdicción. En ese sentido destaca la duda sobre si realmente las juntas poseen personal que esté altamente (o cuanto menos suficientemente) capacitado para ejercer labores administrativas y operativas que las Juntas Arbitrales. (Rodríguez, 2017)

Sumado a la crítica se encuentra el hecho de que, como cualquier servicio, la calidad del arbitraje será resultado directo de las personas que lo brinden. En este caso la calidad del sistema dependerá directamente de la calidad de los árbitros se encarguen de resolver las controversias; y la calidad de estos últimos dependerá del financiamiento que con el que se cuente para cubrir sus honorarios.

El financiamiento, y principalmente la forma de hacerlo sostenible, se convierte en un gran escollo si tomamos en cuenta que el proceso es eminentemente gratuito. Siendo que los gobiernos regionales y locales están encargados de financiar el funcionamiento de sus sedes, teóricamente se encuentran en la posibilidad de solventar los gastos con los fondos que tienen asignados; sin embargo, esta posibilidad desalentaría a dichas entidades a constituir una junta en su interior y haría de esta realidad una muy remota.

Ello se contrasta con la existencia de la Junta Arbitral de Consumo Piloto creada de manera temporal en el interior de la sede central de Indecopi en Lima, ante el desinterés de las entidades de la administración pública por implementar el SISAC. Según la resolución N° 100-2015-INDECOPI-COD actualmente ningún gobierno local o regional ha gestionado la creación de una Junta Arbitral adscrita a su entidad, lo que ha motivado la creación de la nombrada Junta Piloto. Finalmente, uno de los más grandes problemas que afronta este sistema sería la limitada libertad otorgada a los intervinientes para designar a su(s) árbitro(s); problema que resultaría contradictorio a los principios generales de todo arbitraje. La elección de los miembros de los órganos arbitrales en cada procedimiento será restringida a la nómina de cada Junta Arbitral y a la propuesta planteada tanto por las asociaciones de consumidores como las organizaciones empresariales adscritas.

El proceso de nominación de árbitros se llevaría a cabo por un Consejo Consultivo integrado por funcionarios de Gobiernos Regionales y Locales, por lo que corre el riesgo de politizarse y perder credibilidad por la percepción que se tendría de los integrantes del Consejo Consultivo. Así mismo, la competencia de los árbitros se limitaría únicamente a la circunscripción del municipio o gobierno regional dónde se haya constituido la Junta Arbitral.

Así mismo, la gran influencia de las entidades de la administración pública condicionaría la conformación de los Órganos Arbitrales para cada procedimiento que se instaure. Si hablamos de Órganos Colegiados integrados por tres árbitros, su presidente sería elegido de la nómina con arreglo a la propuesta de la entidad. Los árbitros restantes se elegirían de la nómina a propuesta de las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales.

Al hablar de órganos unipersonales, la función de árbitro único corresponderá únicamente a los nominados a propuesta de la Entidad de la Administración Pública, situación que evidencia la alta cuota de poder que poseen los gobiernos regionales y locales en el procedimiento arbitral y la posibilidad de captura política mencionada anteriormente.

En ese contexto la generación de confianza que se ha de depositar en los “juzgadores” por parte de los usuarios del SISAC no podrá concretizarse, pues los intervinientes en realidad no tienen mayor incidencia en su designación.

c. Experiencias Extranjeras

c.1 Directivas Internacionales

El derecho de consumidor es una materia de escaso desarrollo en ámbitos internacionales sudamericanos, no existiendo normativas o dispositivos vinculantes que ayuden a uniformizar los lineamientos y procesos que los diversos ordenamientos jurídicos instituyen para dar solución a conflictos de consumo.

Al contrario, en el contexto europeo se han desarrollado directivas que buscan optimizar la justicia de consumo en los países de la zona mencionada. Las ideas esbozadas en dichas directrices, si bien son plasmadas para países notoriamente distintos al nuestro, pueden ser universalmente aplicadas a cualquier estado social de mercado ya que procuran fundamentalmente evitar cualquier impedimento que de manera directa o indirecta repercuta en el correcto funcionamiento del mercado, de manera que no se trastoque la confianza generada en los ciudadanos.

La DIRECTIVA 2013/11/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO trata temas referentes al establecimiento de mecanismo

alternativos de resolución alternativa de conflictos originados de relaciones de consumo; dicha directiva establece que con el objetivo de evitar que se produzca el quebrantamiento de los diversos sectores del mercado (y en ese sentido evitar perjudicar la competitividad de las empresas, el crecimiento de la economía y la generación de puestos de trabajo) es necesario que los diversos estados puedan actuar como garantes del acceso a justicia de consumo través de mecanismos sencillos, céleres y eficaces que sean de fácil acceso para los consumidores que busquen alcanzar una solución para las controversias derivadas de sus relaciones de consumo.

De este modo se pretende brindar un beneficio a los actores del mercado que produzca como resultado el reforzamiento de la confianza en el mercado que alberga su actuar cotidiano. La directiva señala además que el mecanismo o solución planteado debe tratar de abstenerse en lo posible del plano judicial.

En ese sentido, la independencia y la integridad de los entes encargados de brindar solución a los conflictos de consumo, resulta ser esencial para generar confianza en cada sistema, ofreciendo la garantía de estar frente a un resultado verdaderamente justo e imparcial.

La persona o el tribunal extrajudicial que sea el encargado de conocer dichas controversias, deberá de estar facultado con una independencia total respecto a cualquier otra institución pública o terceros particulares que pudieran tener algún nivel de injerencia en los temas ventilados en el procedimiento, de modo que nadie ajeno al proceso que tenga un interés en la resolución del conflicto pueda repercutir en la toma de una decisión que otorgue realmente justicia a las partes intervinientes.

Con la finalidad de alcanzar el objetivo planteado y para que un mecanismo alternativo de resolución de conflictos de consumo sea exitoso, es fundamental que exista una garantía de independencia que

genere confianza en el procedimiento. Para ello será necesario que las personas que han de resolver dichos conflictos, posean un alta grado de especialización y profundos conocimientos sobre la materia, en especial tener conocimientos sobre Derecho.

El conocimiento referido sobre el campo del Derecho debe abarcar, pero no limitarse a, entender las implicancias generales que su decisión tendrá, los impactos jurídicos que han de producir y los efectos sobre el mercado que pudiera tener su fallo. Dichas personas o entidades que pretenda funcionar correctamente deberán tener en cuenta la celeridad en la expedición de su fallo, tomando en cuenta que la resolución del conflicto debe realizarse en el transcurso de un plazo razonablemente corto.

De igual manera la Asamblea General de las Naciones Unidas en la Resolución n° 70/186 sobre protección del consumidor establece las constituye una obligación de los Estados Miembros instaurar políticas nacionales de tutela y protección de los intereses y derechos del consumidor; siendo necesario que dichas políticas propongan la constitución de mecanismos justos, asequibles y rápidos de solución de controversias.

c.2 Derecho Comparado

i. Sistema de Arbitraje de Consumo en España

Este sistema fue tomado de base para la construcción del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano; sin embargo, el modelo español posee ciertas particularidades que lo distinguen del sistema vigente en nuestro ordenamiento jurídico, pero en esencia una diferencia es la que cambia el sentido de todo su sistema (e incluso de su conglomerado de normas en materia de resolución de conflictos): en España no existe la posibilidad de ventilar controversias de consumo

ante una Autoridad de Competencia y Protección al Consumidor Nacional, es decir no pueden acceder a un procedimiento ordinario en sede administrativa como sucede en Perú con los procedimientos sumarísimos y ordinarios que se tramitan ante el Indecopi. (Revilla, 2006).

Rifá (2011) afirmar que la jurisprudencia española ha establecido que el arbitraje posee características similares al fuero jurisdiccional, considerándolo como un equivalente privado jurisdiccional. En ese sentido, los árbitros se ven investidos con una suerte de competencia jurisdiccional.

El ordenamiento jurídico español establece que la ley de arbitraje español del año 2003 (formulada en base a la ley modelo propuesta por la ONU a través de su Comisión de Derecho Mercantil Internacional) funciona de forma subsidiaria en todas las materias que el real decreto sobre arbitraje de consumo no haya previsto; situación que sucede de igual manera en el caso peruano con la Ley General de Arbitraje y el reglamento del SISAC. (Lazarte, 2006)

El rotundo éxito que ha tenido el modelo español, es avasallante contrastándolo con el escaso desarrollo que ha tenido un procedimiento como el SISAC peruano e incluso nuestro procedimiento administrativo sancionador en materia de consumo, sobre todo si consideramos que el modelo actual español antecede al peruano solamente en dos escasos años.

Cabe a la interpretación las razones por las que un sistema a funcionado mejor que el otro, pudiendo señalarse razones como una cultura de consumo distinta, un mercado más avanzado, una idiosincrasia europea, entre otras; sin embargo, es preciso señalar que incluso la orientación del sistema español posee un enfoque más flexible y menos formalistas que el modelo peruano: en España encontramos un arbitraje institucional, que al igual que el peruano es gratuito y voluntario, pero que se diferencia por se en regla general

uno de equidad, y excepcionalmente cuando lo soliciten los intervinientes se aplicará un arbitraje de derecho; mientras que en el Perú este último elemento se desarrolla al contrario, siendo la regla el arbitraje de derecho y la excepción a pedido de parte el de equidad. (Richard, 2011)

ii. Sistema de Arbitraje de Consumo en Argentina

En el ordenamiento jurídico argentino la necesidad de establecer mecanismos alternativos en materia de consumo se originó con anterioridad a la experiencia peruana, remontándose a la reforma constitucional de 1994. Su carta magna reconoce expresamente la obligación estatal de implementar mecanismos eficaces que brinden adecuada protección a los consumidores y permitan resolver los conflictos que originan sus relaciones en el mercado. Así mismo, establece el derecho tanto de consumidores como de proveedores, de ver tutelados sus intereses en la relación de consumo; garantizándoles un trato equitativo y digno. (Gozaíni, 2005)

Por último, su constitución establece que a través de la promulgación de leyes se han de establecer procedimientos que permitan prevenir y resolver conflictos en materia de consumo de forma eficaz. En ese orden de ideas, la Ley de Defensa del Consumidor argentina estableció principios que son de observancia obligatoria para los tribunales de consumo, refiriendo que el arbitraje ha de aplicarse de manera indistinta bajo la forma de arbitraje de derecho o arbitraje de conciencia, que los órganos colegiados se conformaran únicamente por árbitros elegidos de las propuestas realizadas tanto por las asociaciones de consumidores como por grupos empresariales.

El modelo argentino sigue la misma línea que arbitraje español, diseñando al arbitraje de consumo como una de las piedras angulares de sus sistemas de protección al consumidor; dotándolo

de todas las herramientas que permitan que este se desarrolle como un mecanismo idóneo que arriba en la solución de controversias originadas de relaciones de consumo; respetando las características propias de la cultura de consumo propia de su mercado y diseñando procedimientos, criterios, requisitos y lineamientos para que este se desempeñe de la mejor maneja y cumpla con su finalidad de garantizar el acceso a la justicia de consumo. (Gozaíni, 2005)

Como se evidencia, las legislaciones de otros países han dotado de gravitante importancia a sus respectivos procedimientos de arbitraje de consumo, hecho que no sucede en nuestra realidad. En nuestro modelo, no se ha hecho esfuerzo alguno por esclarecer los lineamientos, procesos, materias y criterios a seguir para que un mecanismo en estado de recisión finalmente se ponga en marcha.

La formulación de normas ambiguas no nos permite aterrizar en un modelo con identidad propia, generando más dudas e interrogantes que respuestas sobre los alcances de su aplicación. No cabe duda que dichas circunstancias han acarreado que en nuestro país no se ponga en marcha un sistema que de primera intención parecería tener las respuestas a todos los problemas de los consumidores.

1.5 Formulación del problema

¿El Sistema de Arbitraje de Consumo actual es compatible con el Sistema de Protección al Consumidor vigente en el Perú?

1.6 Justificación del estudio

La relevancia de la presente investigación se evidencia en la forma de impactos jurídicos, sociales y económicos. Nos referimos a impactos jurídicos por cuanto se pretende realizar un análisis integral de la normativa que regula el Sistema de Arbitraje de Consumo Peruano en

aras de determinar si el mecanismo plasmado en las normas peruanas es compatible con el modelo económico nacional. Los impactos económicos derivan de esta última idea en el sentido que el objeto del SISAC es la resolución de controversias en las relaciones de mercado donde intervengan consumidores y proveedores; entendidas estas como resultado de su interacción a través del juego de oferta y la demanda en un modelo económico donde prima la libre competencia empresarial. Del mismo modo, será materia de análisis el impacto (costos) que produce dicho sistema en el mercado. El estudio acarreará impactos sociales por cuanto el objetivo final del presente trabajo será determinar la eficacia del SISAC en la solución de controversias de consumo y, en consecuencia, su eficacia en la tutela de intereses y derechos de tanto consumidores, como proveedores y la sociedad en general.

Justificación Teórica:

Por lo expuesto podemos afirmar que un sistema de arbitraje especializado en la solución de controversias de consumo que funcione de manera rápida, sencilla y eficaz supone progresar entorno a la protección y defensa de los intereses de los consumidores, así como una garantía para los proveedores, y en general todos los agentes del mercado, de un procedimiento que tutele sus derechos y brinde la confianza necesaria para someter sus controversias al mismo; beneficiando a todos los sectores del mercado. Lograr que los miembros que conformen los entes arbitrales gocen con la credibilidad y capacidad necesaria para desarrollar esta herramienta, permitirá que funcione como alternativa al procedimiento administrativo ordinario de nuestro sistema de protección al consumidor pero que al mismo tiempo se oriente al objetivo común de velar por el cumplimiento de las normas de protección y defensa de los consumidores, entendiendo que estos últimos constituyen la parte más vulnerable de las relaciones de consumo. De tal forma, el tema materia de estudio denota una gran relevancia social, toda vez que existe un interés general en el mercado por alcanzar un mecanismo alternativo imparcial y confiable que solucione de manera eficaz los conflictos

derivados de sus relaciones, y que a su vez se encuentre armonizado con el sistema de protección al consumidor y sus políticas nacionales.

Justificación Metodológica:

De igual manera, metodológicamente este proyecto se justifica en su diseño investigativo **básico**, ya que su finalidad es la obtención y compilación de información para el constructo de una base de conocimiento, encontrada en el análisis del Sistema de Arbitraje de Consumo y el Sistema de Protección al Consumidor vigente, y la compatibilidad del primero en dicho modelo; **cualitativo**, ya que se emplearán como instrumentos de recolección de información el análisis documental, las entrevistas con expertos y las encuestas; y **dogmático-jurídico**; toda vez que se empleará un enfoque principalmente objetivo, basado en el estudio del problema en función a las fuentes formales del derecho. Para tal fin se realizará un estudio de tipo descriptivo, donde se profundizará y familiarizará con la problemática para poder detallar las particularidades del mismo, con el objetivo de identificar la relación existente entre las variables propuestas y obtener resultados generales que aporten al entendimiento general de la problemática.

Justificación Práctica:

Por otro lado, la utilidad de la presente investigación será el aporte que se realice al pretender analizar la compatibilidad de la legislación actual que regula al SISAC con el modelo económico actual, las directivas y legislación internacional, y el sistema de protección al consumidor vigente. Así mismo, se pretende delimitar los alcances de un modelo que al haberse trasladado completo de la legislación europea a nuestra realidad nacional requiere de precisión dogmática. Adicionalmente, el estudio del desarrollo de este mecanismo procurará destacar los problemas actuales del mismo, con la intención de que las fallas que se encuentren puedan sean corregidas por el Estado. Finalmente, la viabilidad del trabajo se

justifica de forma temporal al tratar un tema relativamente novedoso para el contexto peruano pero que tiene décadas de desarrollo en las experiencias comparadas del derecho internacional, restringiendo el tema al espacio geográfico que concierne a nuestro territorio y conceptualmente sobre el eje de análisis de la compatibilidad y desarrollo del SISAC; considerando además que el material doctrinario es de moderada accesibilidad y la existencia de referentes para la realización del mismo.

1.7 Hipótesis

El Sistema de Arbitraje de Consumo actual NO es compatible con el Sistema de Protección al Consumidor vigente en el Perú, al no cumplir con su objetivo principal de brindar protección a los consumidores, así como no garantizar el acceso a la justicia de consumo debido a la politización en la estructura de las Juntas y Órganos Arbitrales, la desconfianza generada en productores y consumidores y la inacción del Estado por desarrollar dicho mecanismo.

1.8 Objetivos

Objetivo General

Determinar si el Sistema de Arbitraje de Consumo actual es compatible con el Sistema de Protección al Consumidor vigente en el Perú.

Objetivos específicos

- Explicar el desarrollo doctrinal del Sistema de Protección al Consumidor.
- Determinar las fallas, problemas y retos que presenta la regulación actual del Sistema de Arbitraje de Consumo.
- Analizar la eficacia del Sistema de Arbitraje de Consumo como un mecanismo alternativo de solución de los conflictos entre consumidores y proveedores.
-

II. METODO

2.1 Diseño de Investigación

Según la herramienta metodológica utilizada:

La presente investigación es de tipo cualitativa, ya que para recolección de datos dentro del método científico se utilizará las técnicas de análisis de documentos y las entrevistas con expertos para la validación del presente proyecto de investigación.

Según el objeto general:

El proyecto de investigación utiliza una metodología básica, ya que su finalidad es la obtención y compilación de información para el constructo de una base de conocimiento, encontrada en el análisis del Sistema de Arbitraje de Consumo y el Sistema de Protección al Consumidor vigente, y la compatibilidad del primero en dicho modelo.

Según el alcance o nivel de análisis:

El trabajo de investigación que se plantea es Dogmático-Jurídico, donde la metodología de la también llamada investigación formal-jurídica nos permitirá estudiar la legislación y la doctrina como fuentes del derecho objetivo.

2.2 Variables, Operacionalización

V.D. SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PERUANO	<p>Es un sistema integrado de alcance nacional que agrupa un conjunto de normas, principios, técnicas, procedimientos e instrumentos; con el objetivo de armonizar a lo largo del país todas las directivas, normativa y políticas públicas, optimizando el aparato administrativo del Estado en lo tendiente a la garantía de cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor.</p>	<p>Se explicará la estructura y alcances del Sistema de Protección al Consumidor a través de la interpretación de su legislación, el estudio de los aportes de la doctrina, el desarrollo de los conceptos de acceso a la justicia de consumo y Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.</p>	DIMENSIÓN JURÍDICA	<p>Análisis de la legislación vigente sobre el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor</p>	NOMINAL	<p>Código de Protección y Defensa del Consumidor, y cuerpos normativos, complementarios</p>	<p>Guía de análisis de documentos</p>
			DIMENSIÓN DOCTRINARIA	<p>Explicación de los aportes doctrinarios con respecto al Sistema de Protección al Consumidor</p>	NOMINAL	<p>Libros, revistas científicas, publicaciones oficiales, tesis, entre otros</p>	<p>Guía de análisis de documentos</p>
			DIMENSIÓN JURISDICCIONAL	<p>Descripción del desarrollo del acceso a la Justicia de Consumo en el Perú</p>	NOMINAL	<p>Libros, revistas científicas, publicaciones oficiales, tesis, entre otros</p> <p>Entrevistas con Especialistas en la Materia</p>	<p>Guía de análisis de documentos</p> <p>Guía de entrevista</p>
			DIMENSIÓN POLÍTICA	<p>Descripción de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor</p>	NOMINAL	<p>Política y Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 - 2020</p>	<p>Guía de análisis de documentos</p>

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	FUENTES	INSTRUMENTOS
V.I. SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO	Mecanismo alternativo de resolución de conflictos presentados en relaciones de consumo, donde las partes intervinientes son los productores y consumidores, cuyo objetivo es resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores.	Se analizará la normativa vigente en el Perú del Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC), así como su contrastación con las directivas internacionales sobre la implementación de mecanismos alternativos de solución de conflictos de consumo y los aportes teóricos de la doctrina; así como la opinión de los especialistas, y la percepción de los representantes de los consumidores y proveedores sobre el desarrollo del SISAC desde su implementación.	DIMENSIÓN JURÍDICA	Análisis de la legislación vigente sobre el SISAC Contraste con Directivas internacionales que regulan el arbitraje	NOMINAL	Código de Protección y Defensa del Consumidor, Reglamento del SISAC y cuerpos normativos complementarios	Guía de análisis de documentos
			DIMENSIÓN DOCTRINARIA	Aportes doctrinarios sobre conceptos, principios, entre otros, con respecto al Arbitraje de Consumo	NOMINAL	Libros, revistas científicas, publicaciones oficiales, tesis, entre otros	Guía de análisis de documentos
			DIMENSIÓN POLÍTICA	Influencia del factor político en la organización y funcionamiento del SISAC Capacidad del personal de la Administración Pública en Materia de Derecho de Protección al Consumidor	NOMINAL	Libros, revistas científicas, publicaciones oficiales, tesis, entre otros Entrevistas con Especialistas en la Materia y asociaciones de consumidores	Guía de análisis de documentos Guía de entrevista
			DIMENSIÓN SOCIAL	La Institución del Arbitraje en el SISAC Fallas del Sistema de Arbitraje de Consumo Implementación del SISAC a nivel nacional Percepción sobre la confianza generada en consumidores y proveedores	NOMINAL	Entrevistas con Especialistas en la Materia y organizaciones empresariales y asociaciones de consumidores	Guía de entrevista

2.3 Población y muestra

Por la naturaleza Cualitativa del presente trabajo de investigación, no corresponde la utilización de población ni muestra. Para el desarrollo del mismo se estudiará la Unidad de Análisis consistente en la legislación vigente sobre los Sistemas de Protección al Consumidor y Arbitraje de Consumo correspondientemente, así como las directivas internacionales, planes nacionales, libros de desarrollo doctrinario y demás documentos complementarios.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

- **Entrevista.-** Es un método utilizado en la búsqueda de interactuar y relacionarse con el objeto de estudio, del cual deseamos obtener alguna clase de información, esta se realiza aplicando a cada persona preguntas relacionadas al tema de indagación, quienes son la fuente de conocimiento para recolectar los datos.
-
- **Análisis de Documentos.-** Procedimiento mediante el cual la investigadora desea obtener información clara y contundente sobre el tema de investigación, y si fuera el caso, de la problemática surgida.

Instrumento

- **Entrevista.-** A realizarse con Directivos de INDECOPI-Oficina Trujillo, Gobierno Regional de La Libertad y Gobierno Local de Trujillo, Organizaciones Empresariales, Asociaciones de Consumidores y Especialistas en Materia de Derecho de Protección al Consumidor; con el fin de conocer su percepción sobre el Sistema de Arbitraje de Consumo y el acceso a la Justicia de Consumo.

- **Análisis de Documentos.-** Se empleará esta técnica para explicar los alcances de legislación vigente (Código de Protección y Defensa del Consumidor, Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo y resoluciones complementarias) sobre los Sistemas de Protección al Consumidor y Arbitraje de Consumo correspondientemente, así como las directivas internacionales, planes nacionales, libros de desarrollo doctrinario y demás documentos complementarios.

2.5 Método de análisis de datos

Por ser una investigación cualitativa se empleará el método deductivo-correlacional, toda vez que se utilizará el razonamiento deductivo para arribar a conclusiones a partir del análisis e interpretación de premisas; y que se buscará comprobar la injerencia de una variable y la medida en que afecta a la otra.

2.6 Aspectos éticos

La investigación se ha realizado en base al respeto a la propiedad intelectual, fuentes confiables, información benigna, clara y concisa; aplicando las reglas de citación pertinentes y dando fe de la confiabilidad de los datos consignados. De igual manera, no se revela el secreto de la información suministrada por los individuos que participarán en el presente estudio.

III. RESULTADOS

Para llegar a contrastar si el Sistema de Arbitraje de Consumo actual NO es compatible con el Sistema de Protección al Consumidor vigente en el Perú, al no cumplir con su objetivo principal de brindar protección a los consumidores, así como no garantizar el acceso a la justicia de consumo debido a la politización en la estructura de las Juntas y Órganos Arbitrales y la inacción del Estado por desarrollar dicho mecanismo se ha realizado entrevistas a los siguientes expertos:

En cuanto a la pregunta 1, ¿Conoce el Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú (SISAC)? ¿Qué opinión le merece este sistema?
Tenemos que:

- 1. EL Dr. Antonio Antay Bolaños, Doctor en Derecho, Magíster en Educación, socio fundador del “Estudio Jurídico Antay Zaplana Asociados” y Docente del curso de Derecho del Consumidor en la Universidad César Vallejo,** quien manifiesta que sí conoce la existencia del Sistema de Arbitraje de Consumo y considera que en otros países es un excelente mecanismo de solución de disputas o controversias.
- 2. El Dr. Mirko Maldonado-Meléndez PhD. Universidad da Coruña y Doctor en derecho EHU/UPV, Socio de MB Law Office y CEO de Gtt-Perú SAC,** manifiesta que, conoce el sistema puesto en marcha el 2016 y también conoce el plan piloto que está en marcha en Lima; asimismo, señala que cree que es una interesante e innovadora propuesta a modo de iniciativa por parte de la autoridad administrativa (INDECOPÍ), pero que requiere ser socializado entre los principales actores proveedores, consumidores, público en general, además de las asociaciones de consumidores, pero que principalmente requiere de un despliegue dentro del seno del legislativo regional.

3. **La Dra. Martha Angélica Bringas Gómez, Docente en la Universidad Privada del Norte, Abogada, Magister en Gestión Pública. Socia de MB Law Office y Gerente de Gestión Técnica Tributaria Perú SAC,** quien manifiesta que el sistema de arbitraje de consumo se encuentra previsto como tal en el Código de Protección y Defensa del Consumidor desde el año 2010, como uno organizado y promovido por la propia autoridad, en este caso el Indecopi, a fin de resolver conflictos entre consumidor y proveedor, relativos a los derechos del consumidor.

En cuanto a la pregunta 2, ¿Considera que este sistema desnaturaliza la figura del arbitraje tradicional? (elección de árbitros, voluntariedad, etc.)

1. **EL Dr. Antonio Antay Bolaños, Doctor en Derecho, Magíster en Educación, socio fundador del “Estudio Jurídico Antay Zaplana Asociados” y Docente del curso de Derecho del Consumidor en la Universidad César Vallejo,** quien señala lo siguiente: Que, considera que sí, el Sistema de Arbitraje de consumo adolece de desventajas por falta de criterios técnicos en la conformación de los colegiados arbitrales.
2. **El Dr. Mirko Maldonado-Meléndez PhD. Universidad da Coruña y Doctor en derecho EHU/UPV, Socio de MB Law Office y CEO de Gtt-Perú SAC,** señala que, de ninguna manera se desnaturaliza, y más bien cree que la puede complementar y coadyuvar a desconcentrar la ampulosa carga administrativa que tiene la autoridad administrativa y que ha hecho que colapse el sistema.
3. **La Dra. Martha Angélica Bringas Gómez, Docente en la Universidad Privada del Norte, Abogada, Magister en Gestión Pública. Socia de MB Law Office y Gerente Gestión Técnica**

Tributaria Perú SAC, quien piensa que no se trata en puridad de una desnaturalización, en tanto el sistema de arbitraje de consumo establece sus propias reglas de juego, muchas de las cuales coinciden con el sistema tradicional, tales como la voluntariedad, a través de un acuerdo previo (a la usanza de la cláusula arbitral). No obstante, señala que existen algunas características que parecerían mantener el carácter tuitivo de la norma por tratarse de partes que son desiguales (asimetría informativa) incorporando la gratuidad, la elección de árbitros por entidades distintas a las partes, entre otros.

En cuanto a la pregunta 3, ¿Considera que el SISAC se ajusta a los principios que rigen al Sistema de Protección al Consumidor y la Justicia de Consumo?

- 1. EL Dr. Antonio Antay Bolaños, Doctor en Derecho, Magíster en Educación, socio fundador del “Estudio Jurídico Antay Zaplana Asociados” y Docente del curso de Derecho del Consumidor en la Universidad César Vallejo**, indica que el problema radica que el Sistema de Arbitraje en el Perú es de naturaleza voluntaria y allí radica su principal debilidad.
- 2. El Dr. Mirko Maldonado-Meléndez PhD. Universidad da Coruña y Doctor en derecho EHU/UPV, Socio de MB Law Office y CEO de Gtt-Perú SAC**, indica que la justicia de consumo es reciente en nuestro país, sin embargo tendría que analizarse a través de sus principales pronunciamientos de carácter vinculantes, pues en la práctica - a mi modo de ver - solo operarían los principios “de protección mínima”, “buena fe” y, “corrección de la asimetría”, sobre todo este último principio, pues justicia como total no la obtendrán, máxime si las medidas que se prevé como tales, solo son: reponer, reemplazar, sustituir y devolver, mas no proporciona “indemnización” alguna.

- 3. La Dra. Martha Angélica Bringas Gómez, Docente en la Universidad Privada del Norte, Abogada, Magister en Gestión Pública. Socia de MB Law Office y Gerente Gestión Técnica Tributaria Perú SAC,** quien manifiesta que en realidad diría que los complementa y los hace efectivos, pues es bien sabido que en sede administrativa solamente se puede perseguir las infracciones a los derechos del consumidor a través de un procedimiento sancionador que únicamente aplicará multas para los infractores, así como eventuales medidas correctivas o reparadoras, dejando fuera de juego la posibilidad de llegar a acuerdos resarcitorios que muchas veces son la única manera posible de equilibrar el daño o afectación que sufre el consumidor.

En cuanto a la pregunta 4, ¿Cree Ud. que el SISAC presenta fallas o defectos sustanciales que impida su correcto desarrollo? ¿Cuáles?

- 1. EL Dr. Antonio Antay Bolaños, Doctor en Derecho, Magíster en Educación, socio fundador del “Estudio Jurídico Antay Zaplana Asociados” y Docente del curso de Derecho del Consumidor en la Universidad César Vallejo,** considera que sí, desde el principio, en el sentido que es facultativo es un grave error y segundo, desde el momento que se ha politizado el sistema al involucrar a los gobiernos regionales y locales en la obligatoria conformación de las Juntas, siendo que el Sistema no tendrá otro fin que el fracaso.
- 2. El Dr. Mirko Maldonado-Meléndez PhD. Universidad da Coruña y Doctor en derecho EHU/UPV, Socio de MB Law Office y CEO de Gtt-Perú SAC,** señala que, como todos los sistemas y órganos que lo componen, requieren contar con profesionales preparados con un profundo conocimiento del Estado, el buen del manejo del aparato estatal (buena administración) y sobre todo que vengan de una impecable línea de carrera de la propia institución, y sobre todo

ejercer un mecanismo de control sobre los funcionarios potencialmente proclives a la práctica del “revolving door” que pretenden ingresar a laborar a la autoridad administrativa independiente, es decir, los provenientes de empresas proveedoras de bienes y servicios, pues tienden al enturbiar el sistema.

- 3. La Dra. Martha Angélica Bringas Gómez, Docente en la Universidad Privada del Norte, Abogada, Magister en Gestión Pública. Socia de MB Law Office y Gerente Gestión Técnica Tributaria Perú SAC,** quien opina que cree que no hay sistemas perfectos, pero si pudiera enumerar algunas dificultades con la puesta en marcha del SISAC, serían: a) falta de una norma reglamentaria que establezca la obligatoriedad para Indecopi, de instalar las juntas de arbitraje de consumo en los gobiernos regionales y locales, b) personal capacitado en los temas de protección al consumidor, a fin de resolver adecuadamente dentro del sistema, c) voluntad política de los gobiernos locales y regionales, para llevar a la práctica dicho sistema.

En cuanto a la pregunta 5, ¿Qué opinión le merece que las Juntas Arbitrales se instalen en los Gobiernos Regionales y Locales?

- 1. EL Dr. Antonio Antay Bolaños, Doctor en Derecho, Magíster en Educación, socio fundador del “Estudio Jurídico Antay Zaplana Asociados” y Docente del curso de Derecho del Consumidor en la Universidad César Vallejo,** señala que, en principio, considerando que el criterio es de naturaleza presupuestal es indiferente o no tendría que tener ninguna influencia negativa el ambiente o el espacio físico en donde se instalen las Juntas Arbitrales.

- 2. El Dr. Mirko Maldonado-Meléndez PhD. Universidad da Coruña y Doctor en derecho EHU/UPV, Socio de MB Law Office y CEO de Gtt-Perú SAC,** manifiesta que le parece muy acertado que sea en los gobiernos regionales, quienes tienen iniciativa descentralizada y sobre todo que sea promovido por este, máxime si se tiene en cuenta que la LOGR los faculta para ello, señalando que el asunto está en que, luego de ello, deben solicitar la acreditación de dicha junta al INDECOPI y si no lo hicieran los propios “consejeros regionales” ante el Presidente del Consejo del Gobierno Regional, entonces debe dejarse abierta la posibilidad que lo hagan las asociaciones de consumidores y/o la ciudadanía en general.
- 3. La Dra. Martha Angélica Bringas Gómez, Docente en la Universidad Privada del Norte, Abogada, Magister en Gestión Pública. Socia de MB Law Office y Gerente Gestión Técnica Tributaria Perú SAC,** quien señala que la desconcentración de las funciones administrativas de Indecopi y la asignación de esta competencia en materia de arbitraje de consumo resulta adecuada, siempre y cuando los gobiernos regionales tomen esta responsabilidad con la seriedad que corresponde. Para ello, será necesario que Indecopi asuma un rol promotor y permita que dichas juntas funcionen, en primera instancia con una debida asesoría, para luego especializarse en los temas de protección al consumidor. Esto es más importante aún por cuanto hemos visto cómo Indecopi se muestra ineficiente para dar solución a los incontables expedientes sobre la materia, que bien podrían evitarse si se promoviera la justicia de consumo y la solución de conflictos en esta vía.

En cuanto a la pregunta 6, ¿Cree que la influencia de los partidos políticos que dirigen a los gobiernos regionales o locales puede repercutir en el manejo de las juntas arbitrales?

1. **EL Dr. Antonio Antay Bolaños, Doctor en Derecho, Magíster en Educación, socio fundador del “Estudio Jurídico Antay Zaplana Asociados” y Docente del curso de Derecho del Consumidor en la Universidad César Vallejo**, manifiesta que, está totalmente de acuerdo, pues el Sistema de Arbitraje de Consumo debe mantener una autonomía técnica jurídica alejada de toda contaminación de naturaleza política, ya que los intereses y las respuestas en ambos aspectos son necesariamente diferentes.

2. **El Dr. Mirko Maldonado-Meléndez PhD. Universidad da Coruña y Doctor en derecho EHU/UPV, Socio de MB Law Office y CEO de Gtt-Perú SAC**, señala que a prima facie, no lo cree; sin embargo, manifiesta que, aunque como en casi todas las cosas que implican un manejo técnico-político de la cosa pública por parte del personal al servicio del estado, es posible que ello pase, como ocurre en la actualidad con la captura supervisor de la competencia por parte de funcionarios de confianza (afines al gobierno de turno) del más alto nivel que salen del privado para entrar al estado: el llamado “sistema de puertas giratorias”, indicando que basta ver la hoja de vida de los principales funcionarios de alta dirección para darse cuenta el origen de su ejercicio profesional, como por ejemplo el Presidente del Indecopi, que fue socio del Estudio de Abogados” Lazo, De Romaña & Gagliuffi Abogados” y anteriormente el Estudio Echaiz, ambos bufettes de abogados tienen una principal orientación profesional al derecho corporativo y la defensa de los intereses de personas jurídicas, es decir de naturaleza privatista (pro-proveedores).

3. **La Dra. Martha Angélica Bringas Gómez, Docente en la Universidad Privada del Norte, Abogada, Magister en Gestión Pública. Socia de MB Law Office y Gerente Gestión Técnica Tributaria Perú SAC**, indica que la injerencia política no está

ausente en ninguna entidad administrativa del Estado, pero ello se minimiza cuando el organismo del Estado es de índole técnico profesional. Por tanto, si se busca que las juntas arbitrales de consumo no se encuentren politizadas, las acciones pasan por la especialización de sus árbitros, la debida selección de los mismos y el carácter técnico de sus decisiones.

En cuanto a la pregunta 7, ¿Considera que las entidades de la administración pública cuentan en la actualidad con personal capacitado para asumir las funciones de una Junta Arbitral?

- 1. EL Dr. Antonio Antay Bolaños, Doctor en Derecho, Magíster en Educación, socio fundador del “Estudio Jurídico Antay Zaplana Asociados” y Docente del curso de Derecho del Consumidor en la Universidad César Vallejo,** indica que no, porque en principio el ser árbitro demanda una especialización en temas de arbitraje, sumado a ello la especialidad en temas del Derecho del Consumidor, lo que hace que las personas vinculadas con el Sistema de Arbitraje de Consumo sean necesariamente altamente especializados y que dicho personal no se encuentra precisamente al interior del sector público.
- 2. El Dr. Mirko Maldonado-Meléndez PhD. Universidad da Coruña y Doctor en derecho EHU/UPV, Socio de MB Law Office y CEO de Gtt-Perú SAC,** alega que es posible que algún funcionario tuviera que lograr la acreditación necesaria y suficiente, de lo contrario, nada excluye que se pueda invitar a los gremios profesionales de la colectividad local para que hagan sus propuestas de personal solvente en áreas afines al requerimiento solicitado.
- 3. La Dra. Martha Angélica Bringas Gómez, Docente en la Universidad Privada del Norte, Abogada, Magister en Gestión**

Pública. Socia de MB Law Office y Gerente Gestión Técnica Tributaria Perú SAC, manifiesta que a nivel de administración pública solamente podemos observar la función de quienes ejercen funciones en Indecopi, por ser la agencia gubernamental de protección al consumidor, señalando además que, dicha institución no solamente tiene carencias de personal sino también de una debida capacitación y formación, así como para entender el rol protector que deben ejercer. En tal sentido, sostiene que se le generan ciertas dudas acerca de la formación de los funcionarios en materia de justicia de consumo. Más aún, si pensamos en los funcionarios que ejercerían funciones a nivel de juntas arbitrales de consumo. No obstante, considera que efectuando una debida convocatoria y capacitación adecuadas, dichas dificultades deben ser superadas sin mayor dificultad.

En cuanto a la pregunta 8, ¿Cuál cree es la razón por la que el SISAC no se ha implementado a nivel nacional, regional o local?

- 1. EL Dr. Antonio Antay Bolaños, Doctor en Derecho, Magíster en Educación, socio fundador del “Estudio Jurídico Antay Zaplana Asociados” y Docente del curso de Derecho del Consumidor en la Universidad César Vallejo**, alega que, la razón de ello es porque no hay la decisión política por parte del Estado de imponer la instalación y funcionamiento de manera real y efectiva del Sistema de Arbitraje de Consumo.
- 2. El Dr. Mirko Maldonado-Meléndez PhD. Universidad da Coruña y Doctor en derecho EHU/UPV, Socio de MB Law Office y CEO de Gtt-Perú SAC**, manifiesta que no se ha implementado por desconocimiento de la existencia de la norma que prevé el funcionamiento de la junta de arbitraje de consumo en el gobierno regional, por los consejeros regionales y la colectividad local, lo que impide una voluntad política en ese sentido, indica también

que, a ello podría sumarse un tema de presupuesto, ya que se tendría que generar una partida especial y que permita la implementación correspondiente, así como su funcionamiento.

- 3. La Dra. Martha Angélica Bringas Gómez, Docente en la Universidad Privada del Norte, Abogada, Magister en Gestión Pública. Socia de MB Law Office y Gerente Gestión Técnica Tributaria Perú SAC,** quien considera que no se ha otorgado por parte del estado y del Indecopi en particular, una debida difusión al sistema a fin de promover que los proveedores accedan al mismo y ofrezcan a los consumidores esta posibilidad. A ello le suma la falta de voluntad política y del propio Indecopi, de hacer efectiva la instalación previa acreditación, de las juntas de arbitraje de consumo a nivel de gobiernos regionales, existiendo solamente un plan piloto en la ciudad de Lima, pero ninguna experiencia en otras regiones, lo que dice mucho del centralismo con que aún se maneja la justicia de consumo en el Perú.

De igual manera, se realizó la siguiente entrevista al representante de la asociación de consumidores de Trujillo “Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS”, Abog. Martín Nieto Grau:

En cuanto a la pregunta 1 ¿Conoce el Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)? ¿Qué opinión le merece este sistema?

Manifiesta que sí y considera que es un sistema condenado a morir, ya que se ha planteado como un modelo populista que no brinda seguridad y confianza a los usuarios sobre la resolución imparcial y eficaz de los conflictos que estos ventilen en el arbitraje.

En cuanto a la pregunta 2 ¿Cree que el SISAC se ajusta a los principios que rigen al Sistema de Protección al Consumidor y garantiza el acceso a la Justicia de Consumo?

Señala que no lo hace, agregando que garantizaría el acceso a la justicia de consumo si se aplicara bien y se modificaran ciertos puntos como el referente a la conformación de sus órganos. En los años que se lleva aplicando, no ha logrado salir de Lima porque no tiene resultados favorecedores, entonces de qué sirve acudir a dicho mecanismo si a la larga resultará perjudicial como consumidor; finalizando que este mecanismo no cumple con la finalidad para lo que se creó.

En cuanto a la pregunta 3 ¿Conoce de la existencia en Trujillo o La Libertad de una Junta Arbitral establecida? ¿A qué cree que se deba tal situación?

Manifiesta que no hay, suponiendo que es por el desconocimiento de la norma, el estado no ha hecho nada por promocionarla a nivel nacional, los usuarios “informados” no saben si quiera que existe; y los que conocen de su existencia no tienen mayor interés porque no hay incentivos claros que motiven su aplicación. Agrega que existe la posibilidad de la reparación en el procedimiento, pero los usuarios no están dispuestos a poner sus intereses en manos de gente que carece de preparación. De igual manera, a los gobiernos y municipalidades no les conviene invertir en constituir y mantener una junta arbitral si no habrá usuarios dispuestos a participar.

En cuanto a la pregunta 4 ¿Qué opinión le merece que las Juntas Arbitrales se instalen en los Gobiernos Regionales y Locales?

Opina que es un desastre, afirmando que ningún criterio técnico justifica esta decisión, más aún cuando no hay profesionales capacitados en el Estado, todos son mediocres o seleccionados a

dedo, o en el peor de los casos son personal de transición que no toma mayor relevancia en el cumplimiento de sus funciones. Señala además que, siendo una materia tan poco desarrollada en el Perú es obvio que no habrá personal con el conocimiento suficiente que garantice la tutela de los intereses de los consumidores, más aún cuando consideramos que los pocos abogados especializados en la materia ejercen la defensa exclusiva de empresas o grupos empresariales. Además, el hacer que estas juntas se instalen en los Gobiernos Regionales y Locales se logra que el sistema sea totalmente burocrático, donde el principio de no interferencia se verá vulnerado y no se respetará su carácter eminentemente privado.

En cuanto a la pregunta 5 ¿Considera que las entidades de la administración pública cuentan en la actualidad con personal capacitado para asumir las funciones de una Junta Arbitral?

Señala que no lo tienen, ni para el caso de juntas ni para asumir las funciones de árbitros, precisando que el modelo como ha sido planteado es totalmente corruptible y politizable, la injerencia política del gobierno de turno se hará presente. Hay mucha corrupción.

En cuanto a la pregunta 6 ¿Cree Ud. que los consumidores y proveedores estarían dispuestos a someter sus conflictos de consumo al SISAC? ¿Por qué?

Afirma que no, manifestando que el consumidor asocia el arbitraje como algo caro, a pesar de que a primera vista se posiciona como gratuito, el no pagar una tasa por derecho de acción o los honorarios profesionales de los árbitros, generará sobrecostos en otros aspectos, más aún cuando no hay garantías de su imparcialidad, se afronta un sistema excesivamente burocrático, complicado e inseguro.

IV. DISCUSION

De la información obtenida en las entrevistas aplicadas y el análisis de los documentos, normativas y la doctrina consultada; hemos arribado a la siguiente conclusión: el Sistema de Arbitraje de Consumo al formar parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, deberá tutelar los derechos e intereses de los consumidores en la resolución de conflictos de consumo y garantizar el acceso a la justicia a través de mecanismos que permitan resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores.

En ese sentido, la ineficacia del SISAC en el cumplimiento de este objetivo principal devendría en la incompatibilidad con el Sistema de Protección al Consumidor, toda vez que este es entendido como el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor en todo el país, en el marco de las atribuciones y autonomía de cada uno de sus integrantes. Cabe indicar que esta afirmación obedece a los siguientes motivos que se pasa a exponer.

i. ¿El Sistema de Arbitraje de Consumo SISAC es eficaz?

En primer lugar se ha planteado la interrogante si el modelo actual del SISAC cumple a cabalidad con el objetivo para el que fue creado (es eficaz), o si por el contrario no cumple con su finalidad y deviene en incompatible con nuestro sistema de protección al consumidor. En ese sentido, podemos partir diciendo que la utilización de entidades de la administración pública como base para la constitución de juntas arbitrales resulta ser perjudicial al complicar la obtención de dicho objetivo al SISAC.

Rojas (2017), afirma que en una realidad como la nuestra los gobiernos regionales y locales al constituir estructuras tan fragmentadas, limitadas e incompetentes (respecto a la capacidad de desarrollar una

gestión pública eficaz), es indispensable cuestionarse sobre la existencia de gobiernos regionales y locales capacitados para desempeñar las funciones señaladas en el SISAC. Si bien, los especialistas entrevistados afirman que dicho factor no constituiría mayor inconveniente (pregunta 5), es necesario remarcar lo precisado por la Dra. Bringas, al afirmar que será imperante que Indecopi asuma un rol promotor y permita que dichas juntas funcionen, pues anteriormente hemos sido testigos de cómo Indecopi se ha mostrado ineficiente al momento de cumplir con su rol. De igual manera, nos preguntamos ¿qué criterios emplearía el INDECOPI para realizar la selección o aprobación de solicitudes de aquellas entidades de la administración pública, que serán la base para constituir las Juntas Arbitrales?.

Así mismo, el Dr. Antay ha manifestado que la influencia de los partidos políticos que dirigen a los gobiernos regionales o locales puede repercutir en el manejo de las juntas arbitrales, pues el Sistema de Arbitraje de Consumo debe mantener una autonomía técnica jurídica alejada de toda contaminación de naturaleza política, ya que los intereses y las respuestas en ambos aspectos son necesariamente diferentes. Dicho argumento es complementado por el Dr. Maldonado al afirmar que, en la actualidad, con la captura supervisor de la competencia por parte de funcionarios de confianza, los principales funcionarios de alta dirección del estado tienen una principal orientación profesional al derecho corporativo y la defensa de los intereses de personas jurídicas, es decir de naturaleza privatista (pro-proveedores).

De igual manera, para los doctores Antay y Bringas, debido al grado de especialidad que se requiere para la solución de conflictos de consumo, las entidades de la administración pública no contarían en la actualidad con personal capacitado para asumir las funciones de una Junta Arbitral, en el sentido que no solamente tiene carencias de personal sino también de una debida capacitación y formación, así como para

entender el rol protector que deben ejercer, agregando que el modelo actual ha sido planteado de manera tal que la injerencia política del gobierno de turno se hará presente.

El Abogado Martín Nieto Grau, representante de la Asociación de Consumidores de Trujillo La Asociación Tempus Jus, afirma que, al constituir a las juntas arbitrales dentro de entidades de la administración pública, se ha propiciado un sistema totalmente burocrático, donde el principio de no interferencia se ve vulnerado y no se respeta el carácter eminentemente privado del arbitraje. Esta burocracia trae consigo costos elevados que (independientemente de la presunta gratuidad del sistema) serán trasladados a la sociedad.

Este problema se acrecienta si consideramos que la finalidad de la creación de este sistema era la institución de procedimientos sencillos y rápidos, que atiendan y resuelvan con carácter vinculante y definitivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios.

Si bien es cierto el Reglamento permite al INDECOPI, en el caso de no constituirse Juntas Arbitrales en la jurisdicción de algún gobierno regional o local, hacerlo en cualquiera de sus sedes u oficinas regionales; al respecto Del Águila (2012) cree que esa tampoco es la mejor solución al problema.

Primero, porque INDECOPI en su condición de agencia de competencia deberá destinar atención a una materia acorde al cumplimiento de sus competencias y deberes asignados; segundo, la creación de Juntas Arbitrales demandaría una reconstrucción y reorganización de la estructura organizativa de esta entidad; y tercero, porque destinar recursos para la puesta en marcha de estos órganos constituye una merma significativa al ya reducido presupuesto del INDECOPI.

ii. Desarrollo actual del SISAC

En la actualidad tenemos que la única junta arbitral de consumo constituida radica en la sede central de Indecopi. Rejanovinschi (2015), afirma que este hecho es, como lo ha expresado el mismo INDECOPI, la consecuencia de la inexistente intención de los gobiernos regionales y locales de crear juntas arbitrales; elemento que se suma al hecho de que la implementación de las Juntas Arbitrales no acarreará la asignación de un presupuesto adicional y a la preocupación de tanto consumidores como proveedores sobre la capacidad de administrar el arbitraje de consumo por parte de los gobiernos regionales y locales.

El Dr. Antay afirma que, el problema radica en que el SISAC es de naturaleza voluntaria, y es porque no hay la decisión política por parte del Estado de imponer la instalación y funcionamiento de manera real y efectiva del Sistema de Arbitraje de Consumo. De esta manera, el sistema no cumpliría con su principal función de garantizar el acceso a la justicia de consumo; por lo que, Maldonado y Bringas agregan que otra de las causas principales sería el desconocimiento de la existencia de la norma que prevé el funcionamiento de la junta de arbitraje de consumo en el gobierno regional, por los consejeros regionales y la colectividad local, lo que impide una voluntad política en ese sentido; a ello la Dra. Bringas le suma la falta de voluntad política y del propio Indecopi, de hacer efectiva la instalación previa acreditación, de las juntas de arbitraje de consumo a nivel de gobiernos regional.

iii. El Costo de la Gratuidad

Otra dificultad que el SISAC debe superar, es lo concerniente al sostenimiento financiero, el cual se obstaculiza por la gratuidad que señala el Código. Siendo que las sedes de la administración pública financiarán el desarrollo del sistema de arbitraje de consumo en sus respectivas localidades, surge la duda sobre las repercusiones económicas que esto pueda conllevar. Rodríguez (2017), afirma que

esta presunta gratuidad será perjudicial para la sostenibilidad del sistema, pero no traerá mayores beneficios a los usuarios debido a que el SISAC trae consigo costos que no son divisados por la normatividad que lo regula, costos que supondrían menoscabos considerables que acabarían con desincentivar el acogimiento a este sistema. Situación que ha sido advertida también por el Abog. Martín Nieto Grau, representante de la Asociación de Consumidores de Trujillo “Tempus Jus”, quien afirma que, a pesar de que a primera vista el SISAC se posiciona como gratuito; sin embargo, el hecho de no pagar una tasa por derecho de acción o los honorarios profesionales de los árbitros, generará sobrecostos en otros aspectos, más aún cuando no hay garantías de su imparcialidad, de tal manera se afronta un sistema excesivamente burocrático, complicado e inseguro.

iv. La Problemática de los Árbitros

Observamos también un grave problema referido a las personas que integrarán los Órganos Arbitrales. Una primera preocupación nace con la restricción de la libertad de las partes en la elección de sus árbitros. El modelo actual sigue las líneas del ordenamiento jurídico de países ajenos, y limita la capacidad de las partes intervinientes al momento de elegir al órgano arbitral, sobre todo considerando que en ninguna circunstancia podrán seleccionar directamente a los árbitros que han de conocer su controversia. Obviamente el resultado de este proceso es la generación de desconfianza para con este “sistema arbitral”; fundamento que desvirtúa por completo la calidad del esquema planteado, al eliminar unos de los pilares sobre los que se erige el arbitraje como institución jurídica: la confianza depositada por las partes al elegir a su juzgador. La actual estructura del procedimiento de arbitraje de consumo resta toda relevancia a la intervención de los consumidores y proveedores al momento de la designación de árbitros, aún y cuando se alegue que los juzgadores están legitimados al haber sido propuestos por organizaciones de consumidores o de proveedores para conformar la nómina respectiva.

La institución jurídica del arbitraje demuestra estándares de confiabilidad y autosuficiencia que permiten que responda a las exigencias del mercado y la sociedad, satisfaciendo la demanda por formas alternativas a la justicia tradicional. Sin embargo, tal y como se ha expuesto en el párrafo precedente, el modelo peruano de arbitraje de consumo desvirtúa la naturaleza de dicha institución jurídica, eliminando la legitimación fundamental del poder del árbitro que se realiza con la designación efectuada por las partes.

Álvarez (2011) afirma al respecto que bajo el modelo actual el SISAC no constituiría en esencia un arbitraje en *strictu sensu*, sino que en realidad nos encontramos ante otro mecanismo alternativo de resolución de conflictos al que simplemente se ha denominado “arbitraje de consumo”. Por lo expuesto, concluimos que el Arbitraje de Consumo requiere de la voluntad y confianza de tanto los consumidores, como los proveedores y la administración pública para que pueda funcionar cabalmente.

v. Incompatibilidad del Sistema

Entre los beneficios que ofrece el arbitraje de consumo, diseñado este como un mecanismo alternativo de solución de conflictos de consumo, son aspectos referidos a la rapidez, la supuesta gratuidad, la singularidad, ejecución del laudo, y otros; sin embargo, se ha demostrado que el arbitraje de consumo no es viable, en la medida que no cumple el objetivo para el cual fue diseñado, esto es, optimar las acciones estatales, las cuales operen como garantía de tutela y salvaguardia de los derechos de los consumidores, todo esto en observancia de las normas de protección al consumidor. En este orden de ideas, tampoco se garantizaría el acceso a la justicia de consumo, debido a que como se ha mencionado, no se ha consolidado los resultados del arbitraje de consumo, ya que no se ha registrado ninguno llevado a cabo, persistiendo la desconfianza acerca de las

capacidades de los árbitros a quienes los consumidores y proveedores someterán sus conflictos para ser resueltos, peor aún, si consideramos que el sistema de arbitraje de consumo es promovido sobre la base de las juntas arbitrales, las mismas que serán integradas por el personal de los gobiernos regionales y locales, entidades que en la actualidad no cuentan con la aceptación de la sociedad debido a la infinidad de denuncias por actos de corrupción y a sus quebrantadas gestiones.

Pese a lo anterior, podríamos tener alguna esperanza sobre el SISAC y creer que éste posee potencial para lograr tener éxito frente a las objeciones que vienen enflaqueciendo paulatinamente el sistema. Sin embargo, es menester tener en cuenta que el SISAC no deberá de alejarse de aspectos primordiales como la celeridad, accesibilidad y eficacia.

Por tal motivo, nos cuestionamos cómo el SISAC, diseñado como un mecanismo alternativo de solución de conflictos de consumo lidie con otros mecanismos capaces también de resolver conflictos de consumo de manera aceptable; o también, podríamos afirmar que el sistema de arbitraje de consumo, como consecuencia de sus defectos y falencias, deviene en un modelo para desarmar, tal y como lo afirmó el maestro Del Águila, quien además sostiene que este sistema constituye una mezcla extraña, que en una realidad como la nuestra no logra resolver los conflictos de consumo de manera eficaz.

En consecuencia, al no cumplir con la finalidad y el objetivo de su creación, al no garantizar el acceso a la justicia de consumo, al no ser eficaz o idóneo en la resolución de conflictos de consumo y no complementar al procedimiento ordinario; el actual sistema de arbitraje de consumo resultaría incompatible con el sistema de protección al consumidor vigente en el Perú; siendo imperante la necesidad de modificar la estructura y reglamentación actual, confirmando la hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación.

V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al análisis doctrinal, se colige que el Sistema de Protección al consumidor es el conjunto de normas, principios, procedimientos y mecanismos relacionados entre sí para otorgar protección al consumidor, cuyos fundamentos residen en superar la desigualdad o desventaja en la que éste se halla frente al proveedor y el importante rol que ejerce dentro de nuestra economía social de mercado; resultando eminentemente necesario una intervención más activa del Estado, en donde éste en su papel tuitivo reconozca los derechos de los consumidores y establezca mecanismos eficaces para que los mismos puedan ser garantizados.
2. Del análisis de la doctrina así como la información recopilada a través de entrevistas con especialistas, se ha concluido que el sistema de arbitraje de consumo tiene como objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor así como el acceso a la justicia de consumo; sin embargo, dicho sistema adolece de fallas que obstaculizan su correcto desarrollo entre las que encontramos: la politización y excesiva burocracia derivada de la constitución de Juntas Arbitrales en la entidades de la administración pública, la falta de personal idóneo y capacitado en temas de consumo en estas últimas, la desconfianza generada en productores y consumidores, la limitada capacidad de elección de árbitros por parte de los usuarios, los sobre costos ocultos producidos por la “gratuidad” del proceso y la inacción del Estado por desarrollar dicho mecanismo.
3. Las diversas fallas y obstáculos que afronta la regulación actual del Sistema de Arbitraje de Consumo han producido que el mismo se convierta en un mecanismo ineficaz, siendo que en la actualidad no se ha implementado en ninguna entidad de la administración pública a nivel nacional y no ha logrado garantizar cabalmente el cumplimiento

de las normas y principios de protección al consumidor, la tutela de los derechos e intereses de los consumidores ni el acceso a la justicia de consumo. Lo expresado anteriormente, aunado al pobre desarrollo de la cultura de consumo en nuestra sociedad, ha traído como consecuencia una exigua promoción del sistema y escasos resultados obtenidos a nivel nacional, evidenciado por la inexistencia de cifras estadísticas que confirmen la realización de arbitrajes de esta índole durante los años que lleva vigente dicho sistema.

4. El actual sistema de arbitraje de consumo es incompatible con el sistema peruano de protección al consumidor, toda vez que ha devenido en un mecanismo ineficaz que no garantiza la tutela de los derechos de los consumidores ni el acceso a la justicia de consumo, siendo que factores como la imparcialidad y politización de las Juntas Arbitrales, la inacción del Estado y la desconfianza generada en los usuarios han impedido que el modelo instaurado se adecue a principios fundamentales de nuestro sistema de protección al consumidor, tales como el principio de protección mínima y la corrección de la asimetría. La imposibilidad de sistema de arbitraje de consumo de cumplir con la finalidad y el objetivo de su creación es la consecuencia lógica de importar un modelo diseñado para el funcionamiento de un mercado y sociedad con una completamente distinta idiosincrasia; por lo que es menester entender que la incompatibilidad con nuestro sistema no es el resultado de un modelo consustancialmente malo sino de una estructura que al menos por ahora no se adecua a nuestra realidad.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda analizar la posibilidad de eliminar la exclusividad otorgada al Estado en materia de arbitraje de consumo, permitiendo su coexistencia con arbitrajes de consumo privados realizados por gremios empresariales interesados en incursionar en esta variante; replicando las garantías del sistema de arbitraje de consumo “público” a través de la participación activa del Estado en un rol subsidiario y de supervisión.
2. De continuarse con la constitución de Juntas Arbitrales en la administración pública, será necesario que los gobiernos regionales y locales tomen esta responsabilidad con la seriedad correspondiente. Para ello se recomienda la formulación de una norma que establezca la obligatoriedad de la constitución de las Juntas Arbitrales, donde además Indecopi participe en un rol promotor, brindando adecuada asesoría y posibilidades de especialización.
3. A fin de evitar que la injerencia política perjudique el desarrollo del sistema, se recomienda fomentar la especialización del personal que constituya las Juntas Arbitrales, efectuando convocatorias y capacitaciones adecuadas que permitan superar dicha dificultad con formación técnico profesional y delimitar el carácter técnico de las decisiones abordadas para la resolución de conflictos.
4. Finalmente, recomendamos realizar una re-ingeniería del reglamento del sistema de arbitraje de consumo, a fin de que atienda las fallas señaladas en el presente trabajo, propiciando un marco jurídico adecuado que garantice un procedimiento idóneo y acorde al mercado; procurando el respeto de los principios básicos del debido proceso y de la institucionalidad propia del arbitraje, alejándose de la excesiva burocracia y realzando la autonomía de la voluntad de las partes y la libertad de elección de sus juzgadores.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Normas Jurídicas

- Decreto Supremo N° 046-2011-PCM. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 23 de mayo 2011.
- Decreto Supremo N° 049-2016-PCM. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 22 de julio 2016.
- Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 30 de enero de 2015.
- Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 30 de enero de 2015.
- Ley N° 29571 - Código De Protección Y Defensa Del Consumidor. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 01 de septiembre de 2010.
- Resolución De La Presidencia Del Consejo Directivo Del Indecopi N° 198-2015-INDECOPI/COD. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 10 de noviembre de 2015.
- Resolución De La Presidencia Del Consejo Directivo Del Indecopi N° 100-2015-INDECOPI/COD. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 29 de mayo de 2015.
- Directiva 2013/11/UE Del Parlamento Europeo Y Del Consejo de 21 de mayo de 2013 Relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Resolución n° 70/186. Protección del consumidor que establece las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor.

Proyectos de Investigación

- Laborda, E. (2015). "El Sistema Arbitral de Consumo". Tesis Doctoral. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid – España.
- Madueño, P., Mansilla, S., Murguía, H. y Tafur, S. (2016). "Retos y Perspectivas del Arbitraje de Consumo en el Perú". Tesis para optar al Grado Académico de Magíster en Derecho de la Empresa. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima – Perú.
- Martínez, D. (2005). "La protección jurídica al consumidor y su alternativa: el arbitraje de consumo". Tesis para optar al grado académico de magíster en Derecho Económico. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito – Ecuador.
- Piedrahita, M. (2015). "El arbitraje de consumo: análisis comparado y lineamientos para su posible introducción en la legislación ecuatoriana". Tesis para optar grado académico de magíster en Derecho de Mercado. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito – Ecuador.
- Ríos, F. (2017). "El Arbitraje de Consumo. ¿Cerrando el círculo del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú?". Tesis para optar el Grado de Magíster en Derecho de la Propiedad Intelectual y de la Competencia. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.
- Rojas, M. (2017). "¿Que no panda el cúnico?: El endiosamiento del arbitraje como mecanismo de solución de controversias entre consumidores y proveedores". Trabajo Académico para optar el grado de segunda especialidad en Derecho de Protección al Consumidor. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.

Steele, J. (2012). "El procedimiento arbitral de consumo como mecanismo efectivo en la solución de conflictos entre consumidores y empresarios, en México y España". Tesis Doctoral. Universidad de Murcia, Murcia – España.

Libros

Alemann, R. (1953). *Sistemas Económicos*. Buenos Aires: Editores Arayu.

Alpa, G. (2004). *Derecho del Consumidor*. Lima: Gaceta Jurídica.

Álvarez, A. (2011). *El sistema de arbitraje de consumo del Perú*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.

Alvear, J. (2016). Consumidor y Empresario: ¿Relaciones jurídicas conflictivas? Hacia una concepción relacional del Derecho del Consumidor. *Revista Chilena de Derecho*, 813-848.

Baca, V. (2013). *Protección al consumidor: Análisis de las funciones de Indecopi a la luz de las decisiones de sus Órganos Resolutivos*. Lima: Q & P Impresores SRL.

Benson, B. (1999). *Arbitration*. *Encyclopedia of Law & Economics – 7500*. Obtenido de eference.findlaw.com: <http://reference.findlaw.com/lawandeconomics/7500-arbitration.pdf>

Bullard, A. (2007). Comprando Justicia: ¿Generan el mercado de arbitraje reglas jurídicas predecibles? *Revista de Derecho Themis*, 71-89.

Bullard, A. (2011). ¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. En Ó. Sumar, *Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú* (págs. 183-229). Lima: Universidad del Pacífico.

Carbonell, E. (2010). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima: Jurista Editores.

Cárdenas, J. (2015). *Material de Enseñanza del Curso de Formación en Protección al Consumidor y Arbitraje de Consumo*. Lima: Escuela Nacional del Indecopi.

Castillo, M., & Vásquez, R. (2006). *Arbitraje. El juicio privado: la verdadera reforma de la justicia*. Lima: Palestra Editores.

Consejo Nacional de Protección al Consumidor. (2017). *Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi.

De La Jara, J. (2014). *El costo de lo gratuito: El Sistema de Arbitraje de Consumo en el País*. Obtenido de www.bullardabogados.pe: http://www.bullardabogados.pe/publications/wp-content/uploads/2014/11/jm_El_costo_de_lo_gratuito_3.11.14.pdf

Del Águila, P. (2012). La organización del sistema de Arbitraje de consumo: ¿Un modelo para desarmar? *Revista Arbitraje PUCP*, 44-51.

- Durand, J. (2015). El Código de Protección y Defensa del Consumidor, Retos y Desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. *Revista de Actualidad Mercantil*, 94-135.
- Durand, J. B. (2012). El Derecho del Consumidor y sus efectos en el Derecho Civil frente a la Contratación de Consumo en el mercado. *Revista Vox Juris*, 97-124.
- Espinoza, J. (2004). *Ley de Protección al consumidor*. Lima: Editorial Rodhas.
- Espinoza, J. (2012). *Derecho de los Consumidores*. Lima: Editorial Rodhas.
- Espinoza, J., Matheus, C., & Vergaray, V. (2016). Serie Módulos Instruccionales N° 6 Arbitraje de Consumo. *Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)*, 214.
- Gozáini, O. (2005). *Protección procesal del usuario y consumidor*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni editores.
- Gutiérrez, W. (Junio de 2010). Los Derechos del Consumidor posibilitan que la dignidad de la persona adquiera contenido en el plano económico . (L. Ley, Entrevistador)
- Herrera, B. (2014). Mecanismos de Protección y Defensa del Consumidor en el Derecho Comparado. *Advocatus*, 73-90.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2017). *La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 - 2020*. Lima: Fondo Editorial INDECOPI.
- Landa, C. (2007). El Arbitraje en la Constitución de 1993 y en la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional. *Revista de Derecho Themis*, 29-42.
- Lazarte, C. (2006). *El Sistema de Arbitraje de Consumo en España*. Lima: Editorial Grijley.
- Maraví, A. (2013). Breves Apuntes sobre el Sistema de Protección. *Revista Actualidad Mercantil*, 31-41.
- Morillas, L., & Suárez, J. (2013). *Derecho y Consumo: Aspectos penales, civiles y administrativos*. Madrid: Dykinson.
- Northcote, C. (2014). *Derecho de los consumidores en el sector inmobiliario, financiero y servicios públicos regulados*. Lima: Pacífico Editores.
- Patrón, C. A. (2011). Un acercamiento preliminar a la función económica de la protección al consumidor. En Ó. sumar, *Ensayos sobre la protección al consumidor en el Perú* (págs. 21-36). Lima: Universidad del Pacífico.
- Quiroga, A. (2000). *Conciliación y Arbitraje en el Perú: presente y futuro*. Lima: 769-798.
- Rejanovinschi, M. (2015). Los dilemas para consumir justicia: Algunos alcances de la tutela procesal del consumidor en la vía administrativa y el arbitraje de consumo. *Revista DERECHO PUCP*, 231-251.
- Revilla, J. (2006). *Los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos en Materia de Consumo. Estudios sobre consumo*. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo: Instituto Nacional del Consumo.

- Richard, M. (2011). *Análisis crítico del sistema y los procedimientos arbitrales y de mediación en España*. Navarra: Editorial Aranzadi.
- Rifa, J. (2011). Encaje constitucional del arbitraje como sistema de resolución de conflictos. En M. Richard, *Estudios sobre arbitraje de Consumo* (págs. 320-370). Navarra: Editorial Aranzadi.
- Rivera, C. (2011). Convenio Arbitral. En M. Castillo, *Diccionario Terminológico del Arbitraje Nacional e Internacional*. Lima: Biblioteca de Arbitraje del Estudio Mario Castillo Freyre.
- Rodríguez, G. (2017). ¿Quién consumirá el arbitraje de consumo? El problemático caso a favor del acceso a la Justicia de Consumo. *THEMIS - Revista de Derecho*, 109-117.
- Rubio, R. (2011). Principio Competence-Competence en la nueva Ley Peruana de Arbitraje. *Revista Digital Lima Arbitration*, 101-118.
- Salas, R. A. (2010). Algunos apuntes y reflexiones sobre la Tutela de los derechos de los consumidores y la Asimetría Informativa en el mercado. *Foro Jurídico*, 182-193.
- Santistevan, J., & Simons, A. (2007). La presencia del Perú en la 5ª Conferencia Internacional de Arbitraje: perspectiva comparada y de 360 grados. *Revista Peruana de Arbitraje*, 50-62.
- Shavell, S. (1995). *Alternative Dispute Resolution: An Economic Analysis*. Chicago: The Journal of Legal Studies.
- Soto, C. (2008). *Comentarios a la Ley Peruana de Arbitraje*. Lima: Instituto Peruano de Arbitraje Comercial y Arbitraje de Inversiones.
- Sternlight, J., & Jensen, E. (2004). Using Arbitration to Eliminate Consumer Class Actions : Efficient Business Practice or Unconscionable Abuse ? *Law & Contemporary Problems*, 75-90.
- Súmac, Ó. (2011). *Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.
- Tambussi, C. E. (2009). *El Consumo como Derecho Humano*. Buenos Aires: Editorial Universidad S.R.L.
- Trebilcock, M. (1993). *The limits of Freedom of Contract*. Cambridge: Harvard University Press.
- Vega, Y. (2005). Información, Neoformalismo y Justicia Contractual en la normativa sobre Crédito de Consumo. *Actualidad Jurídica*, 15-16.
- Vilela, J. E. (2008). *La protección al consumidor en la Jurisprudencia del Indecopi*. Lima: Grijley.
- Witker, J. (1985). *Derecho Económico*. México: Harla Editores.
- Zentner, D. H. (2016). *Contrato de Consumo*. Buenos Aires: La Ley.

VIII. ANEXOS

ANEXO N° 01-A

ENTREVISTA PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y ORGANIZACIONES EMPRESARIALES

TEMA: “EL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO Y SU COMPATIBILIDAD CON EL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, 2016-2018”

NOMBRES Y APELLIDOS:

CARGO / FUNCIÓN:

TIEMPO LABORADO:

1. ¿Conoce el Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)? ¿Qué opinión le merece este sistema?

2. ¿Cree que el SISAC se ajusta a los principios que rigen al Sistema de Protección al Consumidor y garantiza el acceso a la Justicia de Consumo?

3. ¿Conoce de la existencia en Trujillo o La Libertad de una Junta Arbitral establecida? ¿A qué cree que se deba tal situación?

4. ¿Qué opinión le merece que las Juntas Arbitrales se instalen en los Gobiernos Regionales y Locales?

5. ¿Considera que las entidades de la administración pública cuentan en la actualidad con personal capacitado para asumir las funciones de una Junta Arbitral?

6. ¿Cree Ud. que los consumidores y proveedores estarían dispuestos a someter sus conflictos de consumo al SISAC? ¿Por qué?

ANEXO N° 01-B

ENTREVISTA PARA ESPECIALISTAS

TEMA: “EL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO Y SU COMPATIBILIDAD CON EL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, 2016-2018”

NOMBRES Y APELLIDOS:

CARGO / FUNCIÓN:

TIEMPO LABORADO:

1. ¿Conoce el Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)? ¿Qué opinión le merece este sistema?

2. ¿Considera que este sistema desnaturaliza la figura del arbitraje tradicional? (elección de árbitros, voluntariedad, etc.)

3. ¿Considera que el SISAC se ajusta a los principios que rigen al Sistema de Protección al Consumidor y la Justicia de Consumo?

4. ¿Cree Ud. que el SISAC presenta fallas o defectos sustanciales que impida su correcto desarrollo? ¿Cuáles?

-
-
5. ¿Qué opinión le merece que las Juntas Arbitrales se instalen en los Gobiernos Regionales y locales?

6. ¿Cree que la influencia de los partidos políticos que dirigen a los gobiernos regionales o locales puede repercutir en el manejo de las juntas arbitrales?

7. ¿Considera que las entidades de la administración pública cuentan en la actualidad con personal capacitado para asumir las funciones de una Junta Arbitral?

8. ¿Cuál cree es la razón por la que el SISAC no se ha implementado a nivel nacional, regional o local?

ANEXO N° 02

CUADRO DE RESPUESTAS DE LOS ENTEVISTADOS				
PREGUNTAS	Dr. Antonio Antay Bolaños, Doctor en Derecho, Magíster en Educación y Docente del curso de Derecho del Consumidor	Dr. Mirko Maldonado Meléndez PhD. Universidad da Coruña y Doctor en derecho EHU/UPV	Dra. Martha Bringas Gómez, Magister en Gestión Pública y Gerente de Gestión Técnica Tributaria Perú SAC	Martín Nieto Grau, Abogado, Representante de la Asociación de Consumidores “Tempus Jus – Tiempo de Justicia” (ATEJUS)
1.- ¿Conoce el Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú (SISAC)? ¿Qué opinión le merece este sistema?	Sí, en otros países es un excelente mecanismo de solución de disputas o controversias.	Sí, es una interesante e innovadora propuesta, pero que requiere ser socializado entre los principales actores proveedores, principalmente requiere de un despliegue dentro del seno del legislativo regional.	Se encuentra previsto como tal en el CPDC como uno organizado y promovido por el Indecopi, a fin de resolver conflictos entre consumidor y proveedor.	Sí, es un sistema condenado a morir ya que se ha planteado como un modelo populista que no brinda seguridad y confianza a los usuarios sobre la resolución imparcial y eficaz de los conflictos que estos ventilen en el arbitraje.
2.- ¿Considera que este sistema desnaturaliza la figura del arbitraje tradicional? (elección de árbitros,	Sí, el Sistema de Arbitraje de consumo adolece de desventajas por falta de criterios técnicos en la conformación de los colegiados arbitrales.	De ninguna manera se desnaturaliza, y más bien la puede complementar y coadyuvar a desconcentrar la ampulosa carga administrativa que tiene la	No se trata en puridad de una desnaturalización, en tanto el sistema de arbitraje de consumo establece sus propias reglas de juego muchas	x

voluntariedad, etc.)		autoridad administrativa y que ha hecho que colapse el sistema.	de las cuales coinciden con el sistema tradicional.	
3.- ¿Considera que el SISAC se ajusta a los principios que rigen al Sistema de Protección al Consumidor y garantiza el acceso a la Justicia de Consumo?	El problema radica que el Sistema de Arbitraje en el Perú es de naturaleza voluntaria y allí radica su principal debilidad.	Tendría que analizarse a través de sus principales pronunciamientos de carácter vinculantes, solo operarían los principios “de protección mínima”, “buena fe” y, “corrección de la asimetría”, sobre todo este último principio, pues justicia como total no la obtendrán.	Los complementa y los hace efectivos, pues en sede administrativa se deja fuera de juego la posibilidad de llegar a acuerdos resarcitorios que muchas veces son la única manera posible de equilibrar el daño.	No lo hace, garantizaría el acceso a la justicia de consumo si se aplicara bien y se modificaran ciertos puntos como la conformación de sus órganos. En los años que se lleva aplicando, no ha logrado salir de Lima porque no tiene resultados favorecedores
3.- ¿Conoce de la existencia en Trujillo o La Libertad de una Junta Arbitral establecida? ¿A qué cree que se deba tal situación?	x	x	x	No hay, por el desconocimiento de la norma, el estado no ha hecho nada por promocionarla a nivel nacional, los usuarios “informados” no saben si quiera que existe; y los que conocen de su existencia no tienen mayor interés porque no hay incentivos claros que motiven su aplicación.

<p>4.- ¿Cree Ud. que el SISAC presenta fallas o defectos sustanciales que impida su correcto desarrollo? ¿Cuáles?</p>	<p>Sí, desde el principio, en el sentido que es facultativo es un grave error y segundo, desde el momento que se ha politizado el sistema al involucrar a los gobiernos regionales y locales en la obligatoria conformación de las Juntas, siendo que el Sistema no tendrá otro fin que el fracaso.</p>	<p>Como todos los sistemas y órganos que lo componen, requieren contar con profesionales preparados con un profundo conocimiento del Estado, el buen del manejo del aparato estatal y sobre todo que vengan de una impecable línea de carrera de la propia institución.</p>	<p>a) falta de una norma que establezca la obligatoriedad de instalar las juntas arbitrales en los gobiernos regionales y locales, b) personal capacitado en los temas de protección al consumidor, c) voluntad política de los gobiernos locales y regionales, para llevar a la práctica dicho sistema.</p>	<p>x</p>
<p>5.- ¿Qué opinión le merece que las Juntas Arbitrales se instalen en los Gobiernos Regionales y Locales?</p>	<p>Considerando que el criterio es de naturaleza presupuestal es indiferente o no tendría que tener ninguna influencia negativa el ambiente o el espacio físico en donde se instalen las Juntas Arbitrales.</p>	<p>Muy acertado que sea en los gobiernos regionales, quienes tienen iniciativa descentralizada y sobre todo que sea promovido por este, máxime si se tiene en cuenta que la LOGR los faculta para ello, y si no lo hicieran entonces debe dejarse abierta la posibilidad que lo hagan las asociaciones de consumidores y/o la ciudadanía en general.</p>	<p>La asignación de esta competencia en materia de arbitraje de consumo resulta adecuada, siempre y cuando los gobiernos regionales tomen esta responsabilidad con la seriedad que corresponde</p>	<p>Un desastre, ningún criterio técnico justifica esta decisión, más aún cuando no hay profesionales capacitados en el Estado, o en el peor de los casos son personal de transición que no toma mayor relevancia en el cumplimiento de sus funciones.</p>

<p>6.- ¿Cree que la influencia de los partidos políticos que dirigen a los gobiernos regionales o locales puede repercutir en el manejo de las juntas arbitrales?</p>	<p>Totalmente de acuerdo, pues el Sistema de Arbitraje de Consumo debe mantener una autonomía técnica jurídica alejada de toda contaminación de naturaleza política, ya que los intereses y las respuestas en ambos aspectos son necesariamente diferentes.</p>	<p>Como en casi todas las cosas que implican un manejo técnico-político de la cosa pública por parte del personal al servicio del estado, es posible que ello pase.</p>	<p>La injerencia política no está ausente en ninguna entidad administrativa del Estado, pero ello se minimiza cuando el organismo del Estado es de índole técnico profesional, las acciones pasan por la especialización de sus árbitros, la debida selección de los mismos y el carácter técnico de sus decisiones.</p>	<p>x</p>
<p>7.- ¿Considera que las entidades de la administración pública cuentan en la actualidad con personal capacitado para asumir las funciones de una Junta Arbitral?</p>	<p>No, lo que hace que las personas vinculadas con el Sistema de Arbitraje de Consumo deben ser necesariamente altamente especializados y que dicho personal no se encuentra precisamente al interior del sector público.</p>	<p>Es posible que algún funcionario tuviera que lograr la acreditación necesaria y suficiente, de lo contrario, nada excluye que se pueda invitar a los gremios profesionales de la colectividad local para que hagan sus propuestas de personal solvente en áreas afines al requerimiento solicitado.</p>	<p>A nivel de administración pública solamente podemos observar la función de quienes ejercen funciones en Indecopi, dicha institución no solamente tiene carencias de personal sino también de una debida capacitación y formación, así como para entender el rol protector que deben ejercer.</p>	<p>No lo tienen, ni para el caso de juntas ni para asumir las funciones de árbitros. El modelo como ha sido planteado es totalmente corruptible y politizable, la injerencia política del gobierno de turno se hará presente. Hay mucha corrupción.</p>

<p>8.- ¿Cuál cree es la razón por la que el SISAC no se ha implementado a nivel nacional, regional o local?</p>	<p>La razón de ello es porque no hay la decisión política por parte del Estado de imponer la instalación y funcionamiento de manera real y efectiva del Sistema de Arbitraje de Consumo.</p>	<p>No se ha implementado por desconocimiento de la existencia de la norma que prevé el funcionamiento de la junta de arbitraje de consumo en el gobierno regional, por los consejeros regionales y la colectividad local, lo que impide una voluntad política en ese sentido, a ello podría sumarse un tema de presupuesto,</p>	<p>no se ha otorgado por parte del estado y del Indecopi en particular, una debida difusión al sistema, la falta de voluntad política y del propio Indecopi, existiendo solamente un plan piloto en la ciudad de Lima, pero ninguna experiencia en otras regiones.</p>	<p>x</p>
<p>6. ¿Cree Ud. que los consumidores estarían dispuestos a someter sus conflictos de consumo al SISAC? ¿Por qué?</p>	<p>x</p>	<p>x</p>	<p>x</p>	<p>No, el consumidor asocia el arbitraje como algo caro, a pesar de que a primera vista se posiciona como gratuito, se afronta un sistema excesivamente burocrático, complicado e inseguro.</p>

ANEXO N° 03 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO Y SU COMPATIBILIDAD CON EL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PERUANO, 2016 – 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METÓLOGIA
<p>¿El Sistema de Arbitraje de Consumo actual es compatible con el Sistema de Protección al Consumidor vigente en el Perú?</p>	<p>1. OBJETIVO PRINCIPAL - Determinar si el Sistema de Arbitraje de Consumo actual es compatible con el Sistema de Protección al Consumidor vigente en el Perú.</p> <p>2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Explicar el desarrollo doctrinal del Sistema de Protección al Consumidor.</p> <p>2. Determinar las fallas, problemas y retos que presenta la regulación actual del Sistema de Arbitraje de Consumo.</p> <p>3. Analizar la eficacia del Sistema de Arbitraje de Consumo como un mecanismo alternativo de solución de los conflictos entre consumidores y proveedores.</p>	<p>El Sistema de Arbitraje de Consumo actual NO es compatible con el Sistema de Protección al Consumidor vigente en el Perú, al no cumplir con su objetivo principal de brindar protección a los consumidores, así como no garantizar el acceso a la justicia de consumo debido a la politización en la estructura de las Juntas y Órganos Arbitrales, la desconfianza generada en productores y consumidores y la inacción del Estado por desarrollar dicho mecanismo.</p>	<p>V.I. Sistema de Arbitraje de Consumo</p> <p>V.D. Sistema de Protección al Consumidor Peruano</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica, Cualitativa, Dogmática-Jurídica</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA: Por la naturaleza Cualitativa del presente trabajo de investigación, no corresponde la utilización de población ni muestra. Para el desarrollo del mismo se estudiará la Unidad de Análisis consistente en la legislación vigente sobre los Sistemas de Protección al Consumidor y Arbitraje de Consumo correspondientemente, así como las directivas internacionales, planes nacionales, libros de desarrollo doctrinario y demás documentos complementarios.</p> <p>INSTRUMENTOS - Guía de entrevista - Guía de análisis documentario</p>

ENTREVISTA PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y ORGANIZACIONES EMPRESARIALES

TEMA: “EL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO Y SU COMPATIBILIDAD CON EL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, 2016-2018”

Nombres y Apellidos: Abog. Martín Nieto Grau

Representante de la asociación de consumidores de Trujillo “Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS”

1. ¿Conoce el Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)? ¿Qué opinión le merece este sistema?

Sí conozco el sistema, y considero que es un sistema condenado a morir, ya que se ha planteado como un modelo populista que no brinda seguridad y confianza a los usuarios sobre la resolución imparcial y eficaz de los conflictos que estos ventilen en el arbitraje.

2. ¿Cree que el SISAC se ajusta a los principios que rigen al Sistema de Protección al Consumidor y garantiza el acceso a la Justicia de Consumo?

No lo hace, garantizaría el acceso a la justicia de consumo si se aplicara bien y se modificarán ciertos puntos como el referente a la conformación de sus órganos. En los años que se lleva aplicando, no ha logrado salir de Lima porque no tiene resultados favorecedores, entonces de qué sirve acudir a dicho mecanismo si a la larga resultará perjudicial como consumidor; finalizando que este mecanismo no cumple con la finalidad para lo que se creó.

3. ¿Conoce de la existencia en Trujillo o La Libertad de una Junta Arbitral establecida? ¿A qué cree que se deba tal situación?

No existen, suponiendo que es por el desconocimiento de la norma, el estado no ha hecho nada por promocionarla a nivel nacional, los usuarios “informados” no saben siquiera que existe; y los que conocen de su existencia no tienen mayor interés porque no hay incentivos claros que motiven su aplicación. Agrega que existe la posibilidad de la reparación en el procedimiento, pero los usuarios no están dispuestos a poner sus intereses en manos de gente que carece de preparación. De igual manera, a los gobiernos y municipalidades no les conviene invertir en constituir y mantener una junta arbitral si no habrá usuarios dispuestos a participar.

4. ¿Qué opinión le merece que las Juntas Arbitrales se instalen en los Gobiernos Regionales y Locales?

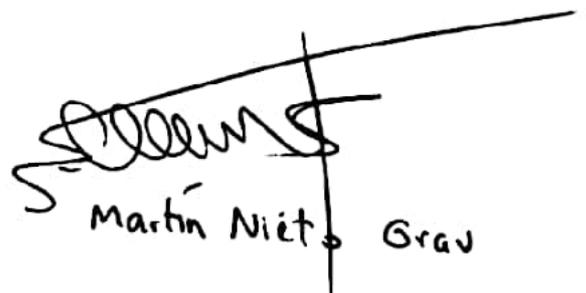
Es un desastre, ningún criterio técnico justifica esta decisión, más aún cuando no hay profesionales capacitados en el Estado, todos son mediocres o seleccionados a dedo, o en el peor de los casos son personal de transición que no toma mayor relevancia en el cumplimiento de sus funciones. Siendo una materia tan poco desarrollada en el Perú es obvio que no habrá personal con el conocimiento suficiente que garantice la tutela de los intereses de los consumidores, más aún cuando consideramos que los pocos abogados especializados en la materia ejercen la defensa exclusiva de empresas o grupos empresariales. Además, el hacer que estas juntas se instalen en los Gobiernos Regionales y Locales se logra que el sistema sea totalmente burocrático, donde el principio de no interferencia se verá vulnerado y no se respetará su carácter eminentemente privado.

5. ¿Considera que las entidades de la administración pública cuentan en la actualidad con personal capacitado para asumir las funciones de una Junta Arbitral?

No tienen personal capacitado, ni para el caso de juntas ni para asumir las funciones de árbitros, precisando que el modelo como ha sido planteado es totalmente corruptible y politizable, la injerencia política del gobierno de turno se hará presente. Hay mucha corrupción.

6. ¿Cree Ud. que los consumidores y proveedores estarían dispuestos a someter sus conflictos de consumo al SISAC? ¿Por qué?

No, el consumidor asocia el arbitraje como algo caro, a pesar de que a primera vista se posiciona como gratuito, el no pagar una tasa por derecho de acción o los honorarios profesionales de los árbitros, generará sobrecostos en otros aspectos, más aún cuando no hay garantías de su imparcialidad, se afronta un sistema excesivamente burocrático, complicado e inseguro.



Martín Nieto Grau

ENTREVISTA PARA ESPECIALISTAS

TEMA: “EL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO Y SU COMPATIBILIDAD CON EL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, 2016-2018”

NOMBRES Y APELLIDOS: Antonio Antay Bolaños

CARGO / FUNCIÓN: Doctor en Derecho, Magíster en Educación, socio fundador del “Estudio Jurídico Antay Zaplana Asociados” y Docente del curso de Derecho del Consumidor en la Universidad César Vallejo.

TIEMPO LABORADO:

1. **¿Conoce el Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)? ¿Qué opinión le merece este sistema?**

Sí, conozco la existencia del SISAC y considero que es un excelente mecanismo de solución de disputas o controversias.

2. **¿Considera que este sistema desnaturaliza la figura del arbitraje tradicional? (elección de árbitros, voluntariedad, etc.)**

Considero que sí, el SISAC diseñado en el Perú adolece de ciertas desventajas por falta de criterios técnicos en la conformación de los colegiados arbitrales.

3. **¿Considera que el SISAC se ajusta a los principios que rigen al Sistema de Protección al Consumidor y la Justicia de Consumo?**

Considero que el problema radica en que el SISAC en el Perú es de naturaleza voluntaria y que allí se halla su principal debilidad.

4. **¿Cree Ud. que el SISAC presenta fallas o defectos sustanciales que impida su correcto desarrollo? ¿Cuáles?**

Considero que sí, desde el inicio, en el sentido que es facultativo es un grave error; y, segundo, desde el momento que se ha politizado al involucrar a los gobiernos regionales y locales en la obligatoria

conformación de las Juntas, por lo que el sistema no tendrá otro fin que el fracaso.

5. ¿Qué opinión le merece que las Juntas Arbitrales se instalen en los Gobiernos Regionales y locales?

En principio, considero que el criterio es de naturaleza presupuestal, es indiferente, o no tendría que tener ninguna influencia negativa el ambiente o el espacio físico en donde se instalen las Juntas Arbitrales.

6. ¿Cree que la influencia de los partidos políticos que dirigen a los gobiernos regionales o locales puede repercutir en el manejo de las Juntas Arbitrales?

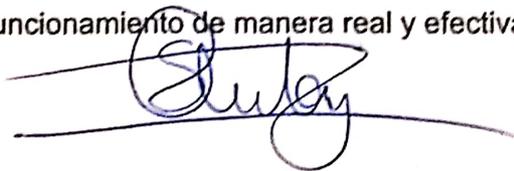
Totalmente de acuerdo, el SISAC debe mantener una autonomía técnica jurídica alejada de toda contaminación de naturaleza política, ya que los intereses y las respuestas en ambos aspectos son necesariamente diferentes.

7. ¿Considera que las entidades de la administración pública cuentan en la actualidad con personal capacitado para asumir las funciones de una Junta Arbitral?

No, porque en principio, el ser árbitro demanda una especialización inicial en temas de arbitraje, sumado a ello la especialidad en temas de Derecho del Consumidor, lo que hace que necesariamente las personas vinculadas al SISAC sean altamente especializadas, siendo que dicho personal no se encuentra precisamente al interior del sector público.

8. ¿Cuál cree es la razón por la que el SISAC no se ha implementado a nivel nacional, regional o local?

Porque no existe la decisión política por parte del Estado de imponer la instalación y funcionamiento de manera real y efectiva del SISAC.



ENTREVISTA PARA ESPECIALISTAS

TEMA: "EL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO Y SU COMPATIBILIDAD CON EL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, 2016-2018"

Martha Bringas Gómez

Abogada, Magister en Gestión Pública.

Socia de MB Law Office y Gerente Gestión Técnica Tributaria Perú SAC

1. ¿Conoce el Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)? ¿Qué opinión le merece este sistema?

El sistema de arbitraje de consumo se encuentra previsto como tal en el Código de Protección y Defensa del Consumidor desde el año 2010, como uno organizado y promovido por la propia autoridad, en este caso el Indecopi, a fin de resolver conflictos entre consumidor y proveedor, relativos a los derechos del consumidor.

2. ¿Considera que este sistema desnaturaliza la figura del arbitraje tradicional? (elección de árbitros, voluntariedad, etc.)

Pienso que no se trata en puridad de una desnaturalización, en tanto el sistema de arbitraje de consumo establece sus propias reglas de juego, muchas de las cuales coinciden con el sistema tradicional, tales como la voluntariedad, a través de un acuerdo previo (a la usanza de la cláusula arbitral). No obstante, existen algunas características que parecerían mantener el carácter tuitivo de la norma por tratarse de partes que son desiguales (asimetría informativa) incorporando la gratuidad, la elección de árbitros por entidades distintas a las partes, entre otros.

3. ¿Considera que el SISAC se ajusta a los principios que rigen al Sistema de Protección al Consumidor y la Justicia de Consumo?

Yo diría que los complementa y los hace efectivos, pues es bien sabido que en sede administrativa solamente se puede perseguir las infracciones a los derechos del consumidor a través de un procedimiento sancionador que únicamente aplicará multas para los infractores, así como eventuales medidas correctivas o reparadoras, dejando fuera de juego la posibilidad de llegar a acuerdos resarcitorios que muchas veces son la única manera posible de equilibrar el daño o afectación que sufre el consumidor.

4. ¿Cree Ud. que el SISAC presenta fallas o defectos sustanciales que impida su correcto desarrollo? ¿Cuáles?

Creo que no hay sistemas perfectos, pero si pudiera enumerar algunas dificultades con la puesta en marcha del SISAC, serían: a) falta de una norma reglamentaria que establezca la obligatoriedad para Indecopi, de instalar las juntas de arbitraje de consumo en los gobiernos regionales y locales, b) personal capacitado en los temas de protección al consumidor, a fin de resolver adecuadamente dentro del sistema, c) voluntad política de los gobiernos locales y regionales, para llevar a la práctica dicho sistema.

5. ¿Qué opinión le merece que las Juntas Arbitrales se instalen en los Gobiernos Regionales y locales?

La desconcentración de las funciones administrativas de Indecopi y la asignación de esta competencia en materia de arbitraje de consumo resulta adecuada, siempre y cuando los gobiernos regionales tomen esta responsabilidad con la seriedad que corresponde. Para ello, será necesario que Indecopi asuma un rol promotor y permita que dichas juntas funcionen, en primera instancia con una debida asesoría, para luego especializarse en los temas de protección al consumidor. Esto es más importante aún por cuanto hemos visto cómo Indecopi se muestra ineficiente para dar solución a los incontables expedientes sobre la materia, que bien podrían evitarse si se promoviera la justicia de consumo y la solución de conflictos en esta vía.

6. ¿Cree que la influencia de los partidos políticos que dirigen a los gobiernos regionales o locales puede repercutir en el manejo de las juntas arbitrales?

La injerencia política no está ausente en ninguna entidad administrativa del Estado, pero ello se minimiza cuando el organismo del Estado es de índole técnico profesional. Por tanto, si se busca que las juntas arbitrales de consumo no se encuentren politizadas, las acciones pasan por la especialización de sus árbitros, la debida selección de los mismos y el carácter técnico de sus decisiones.

7. ¿Considera que las entidades de la administración pública cuentan en la actualidad con personal capacitado para asumir las funciones de una Junta Arbitral?

A nivel de administración pública solamente podemos observar la función de quienes ejercen funciones en Indecopi, por ser la agencia gubernamental de protección al consumidor. Lamentablemente, esta institución no solamente tiene carencias de personal sino también de una debida capacitación y formación, así como para entender el rol protector que deben ejercer. En tal sentido, se me generan ciertas dudas acerca de la formación de los

funcionarios en materia de justicia de consumo. Más aún, si pensamos en los funcionarios que ejercerían funciones a nivel de juntas arbitrales de consumo. No obstante, considero que efectuando una debida convocatoria y capacitación adecuadas, dichas dificultades deben ser superadas sin mayor dificultad.

8. ¿Cuál cree es la razón por la que el SISAC no se ha implementado a nivel nacional, regional o local?

Considero que no se ha otorgado por parte del estado y del Indecopi en particular, una debida difusión al sistema a fin de promover que los proveedores accedan al mismo y ofrezcan a los consumidores esta posibilidad. A ello se suma la falta de voluntad política y del propio Indecopi, de hacer efectiva la instalación previa acreditación, de las juntas de arbitraje de consumo a nivel de gobiernos regionales, existiendo solamente un plan piloto en la ciudad de Lima, pero ninguna experiencia en otras regiones, lo que dice mucho del centralismo con que aún se maneja la justicia de consumo en el Perú.



ENTREVISTA PARA ESPECIALISTAS

TEMA: "EL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO Y SU COMPATIBILIDAD CON EL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, 2016-2018"

Mirko Maldonado-Meléndez

PhD. Universidad da Coruña y Doctor en derecho EHU/UPV

Socio de MB Law Office y CEO de Gtt-Perú SAC

1. ¿Conoce el Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)? ¿Qué opinión le merece este sistema?

Conozco el sistema puesto en marcha el 2016 y también conozco el plan piloto que está en marcha en Lima. Creo que es una interesante e innovadora propuesta a modo de iniciativa por parte de la autoridad administrativa (INDECOPI), pero que requiere ser socializado entre los principales actores proveedores, consumidores, público en general, además de las asociaciones de consumidores, pero que principalmente requiere de un despliegue dentro del seno del legislativo regional.

2. ¿Considera que este sistema desnaturaliza la figura del arbitraje tradicional? (elección de árbitros, voluntariedad, etc.)

Para nada, de ninguna manera se desnaturaliza. Más bien creo que la puede complementar y coadyuvar a desconcentrar la ampulosa carga administrativa que tiene la autoridad administrativa y que ha hecho que colapse el sistema.

3. ¿Considera que el SISAC se ajusta a los principios que rigen al Sistema de Protección al Consumidor y la Justicia de Consumo?

La justicia de consumo es reciente en nuestro país, sin embargo tendría que analizarse a través de sus principales pronunciamientos de carácter vinculantes, pues en la práctica - a mi modo de ver - solo operarían los principios "de protección mínima", "buena fe" y "corrección de la asimetría", sobre todo este último principio, pues justicia como total no la obtendrán, máxime si las medidas que se prevé como tales, solo son: reponer, reemplazar, sustituir y devolver, mas no proporciona "indemnización" alguna.

4. ¿Cree Ud. que el SISAC presenta fallas o defectos sustanciales que impida su correcto desarrollo? ¿Cuáles?

Como todos los sistemas y órganos que lo componen, requieren contar con profesionales preparados con un profundo conocimiento del Estado, el buen manejo del aparato estatal (buena administración) y sobre todo que vengan de una impecable línea de carrera de la propia institución. Y sobre todo ejercer un mecanismo de control sobre los funcionarios potencialmente proclives a la práctica del "revolving door" que pretenden ingresar a laborar a la autoridad administrativa independiente. Es decir, los provenientes de empresas proveedoras de bienes y servicios, pues tienden al enturbiar el sistema.

5. ¿Qué opinión le merece que las Juntas Arbitrales se instalen en los Gobiernos Regionales y Locales?

Me parece muy acertado que sea en los gobiernos regionales, quienes tienen iniciativa descentralizada y sobre todo que sea promovido por este. Máxime si tenemos en cuenta la LOGR los faculta para ello. El asunto está en que, luego de ello, deben solicitar la acreditación de dicha junta al INDECOPI. Si no lo hicieran los propios "consejeros regionales" ante el Presidente del Consejo del Gobierno Regional, entonces se debe dejarse abierta la posibilidad que lo hagan las asociaciones de consumidores y/o la ciudadanía en general.

6. ¿Cree que la influencia de los partidos políticos que dirigen a los gobiernos regionales o locales puede repercutir en el manejo de las juntas arbitrales?

A prima facie, no lo creo. Aunque como en casi todas las cosas que implican un manejo técnico-político de la cosa pública por parte del personal al servicio del estado, es posible que ello pase. Como ocurre en la actualidad con la captura supervisor de la competencia por parte de funcionarios de confianza (afines al gobierno de turno) del más alto nivel que salen del privado para entrar al estado: el llamado "sistema de puertas giratorias". Basta ver la hoja de vida de los principales funcionarios de alta dirección para darse cuenta el origen de su ejercicio profesional. Como por ejemplo el Presidente del Indecopi, que fue socio del Estudio de Abogados "Lazo, De Romaña & Gagliuffi Abogados" y anteriormente el Estudio Echaiz, ambos bufettes de abogados tienen una principal orientación profesional al derecho corporativo y la defensa de los intereses de personas jurídicas, es decir de naturaleza privatista (pro-proveedores).

7. ¿Considera que las entidades de la administración pública cuentan en la actualidad con personal capacitado para asumir las funciones de una Junta Arbitral?

Cómo saberlo. Es posible que algún funcionario tuviera o logre la acreditación necesaria y suficiente. De lo contrario, nada excluye que pudieran invitar a los

gremios profesionales de la colectividad local para que hagan sus propuestas de personal solvente en áreas afines al requerimiento solicitado.

8. ¿Cuál cree es la razón por la que el SISAC no se ha implementado a nivel nacional, regional o local?

No se ha implementado por desconocimiento de la existencia de la norma que prevé el funcionamiento de la junta de arbitraje de consumo en el gobierno regional, por los consejeros regionales y la colectividad local, lo que impide una voluntad política en ese sentido. A ello podría sumarse un tema de presupuesto, ya que se tendría que generar una partida especial y que permita la implementación correspondiente, así como su funcionamiento.