

## ARBITRAJE DE CONSUMO

### Un nuevo camino para resolver controversias

Págs. 4 y 5  
Esteban Carbonell  
O'Brien



**Pág. 2**  
OBSERVACIONES. La cuota interna de la crisis judicial y la labor jurisdiccional. **Juan F. Monroy Gálvez**

**Págs. 6, 7 y 8**  
APORTES. Robert Alexy, el filósofo de la argumentación jurídica. **José Ávila Herrera y Fiorella Arbulú Arce**

**Pág. 3**  
ANÁLISIS. Las organizaciones criminales en el Perú. A propósito de los partidos políticos y la presunta comisión de lavados de activos. **Edhín Campos Barranzuela**



## UN NUEVO CAMINO PARA RESOLVER CONTROVERSIAS

# El arbitraje de consumo



ESTEBAN  
**CARBONELL  
O'BRIEN**

Doctor en Derecho,  
Universidad de Castilla La  
Mancha, España. Presidente  
de la Asociación de Protección al  
Usuario-APU

El arbitraje se ha introducido en el ordenamiento jurídico peruano de tal manera que se ha involucrado en todas las áreas posibles, inclusive hasta en materia de protección al consumidor, con la creación del Sistema de Arbitraje de Consumo (SAC). De ahí que se requiere de cambios para mejorar su aplicación.

## Conceptos preliminares

En el Perú, la resolución de controversias ha avanzado con grandes resultados en las últimas décadas gracias a los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MARC), siendo el más importante el arbitraje, que en el mundo abarca cada vez más áreas del Derecho.

Este MARC es concebido como un medio de solución de conflictos heterocompositivo, pues la controversia es resuelta por un tercero imparcial. A este tercero se le denomina árbitro, que establece una solución mediante una resolución a la cual se le conoce como laudo. Para que esto pueda concretarse debe existir un pacto entre las partes, al cual se le denomina acuerdo o convenio arbitral. El árbitro no goza de imperio para imponer coactivamente su resolución, pues carece de coertio y de ejecución para ejecutar el laudo, atribuciones que solo las tiene el órgano jurisdiccional (Ovalle Favela, SF).

El arbitraje de consumo es, entonces, una vertiente del arbitraje, pero orientada a resolver controversias de protección al consumidor. Este tipo de arbitraje es una innovación en el ordenamiento jurídico del Perú, que se da a partir de la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa al Consumidor (CPDC).

## Marco teórico

En el tercer párrafo del artículo 63 de la Constitución se menciona que: "El Estado y las demás personas de derecho público pueden someter las controversias derivadas de la relación contractual a tribunales constituidos en virtud de

## Medio eficaz

En el Perú, una de las instituciones más confiables, que realiza sus labores con efectividad es el Indecopi, y casualmente es una de las instituciones que tiene el respaldo y la confianza por parte de los ciudadanos. Sin embargo, hoy en día, también hay una percepción de alejamiento de los usuarios. Es necesario considerar al arbitraje como una alternativa o forma de acceso a la justicia privada autónoma. También es necesario considerar que el arbitraje no debe

ser visto como el enemigo del Estado, mucho menos ha de ser considerado como una fuente de corrupción, sino que debe ser visto como un colaborador. En especial, se debería dejar de ser tan inflexible cuando se trata del arbitraje y dejar de regular todo. El arbitraje en sí es flexible, ello ha contribuido a ser más acogido en distintas áreas o materias del Derecho. Con el arbitraje de consumo la población y los empresarios tienen una mayor gama de elecciones.

## EL ARBITRAJE DE CONSUMO ES UNA VERTIENTE DEL ARBITRAJE, PERO ORIENTADA A RESOLVER CONTROVERSIAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

tratados en vigor. Pueden también someterse a arbitraje nacional o internacional, en forma que disponga la ley". Con mayor detalle se abarca el tema en el numeral 1 del artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1071.

Además, según el artículo 144 del CPDC,

mediante multas el Indecopi, obliga el cumplimiento del laudo, atendiendo a que el artículo 65 de la Constitución señala que el Estado tiene el deber de defender el interés de los consumidores y usuarios. Por ende, también, entre los artículos 137 y 146 del CPDC se crea el SAC que sigue el ejemplo de España.

## Planteamientos

Sin embargo, el Perú debiera seguir el ejemplo de Holanda de poder dar opciones distintas de resolución de conflictos en materia de consumo de acuerdo con un sistema integrado.

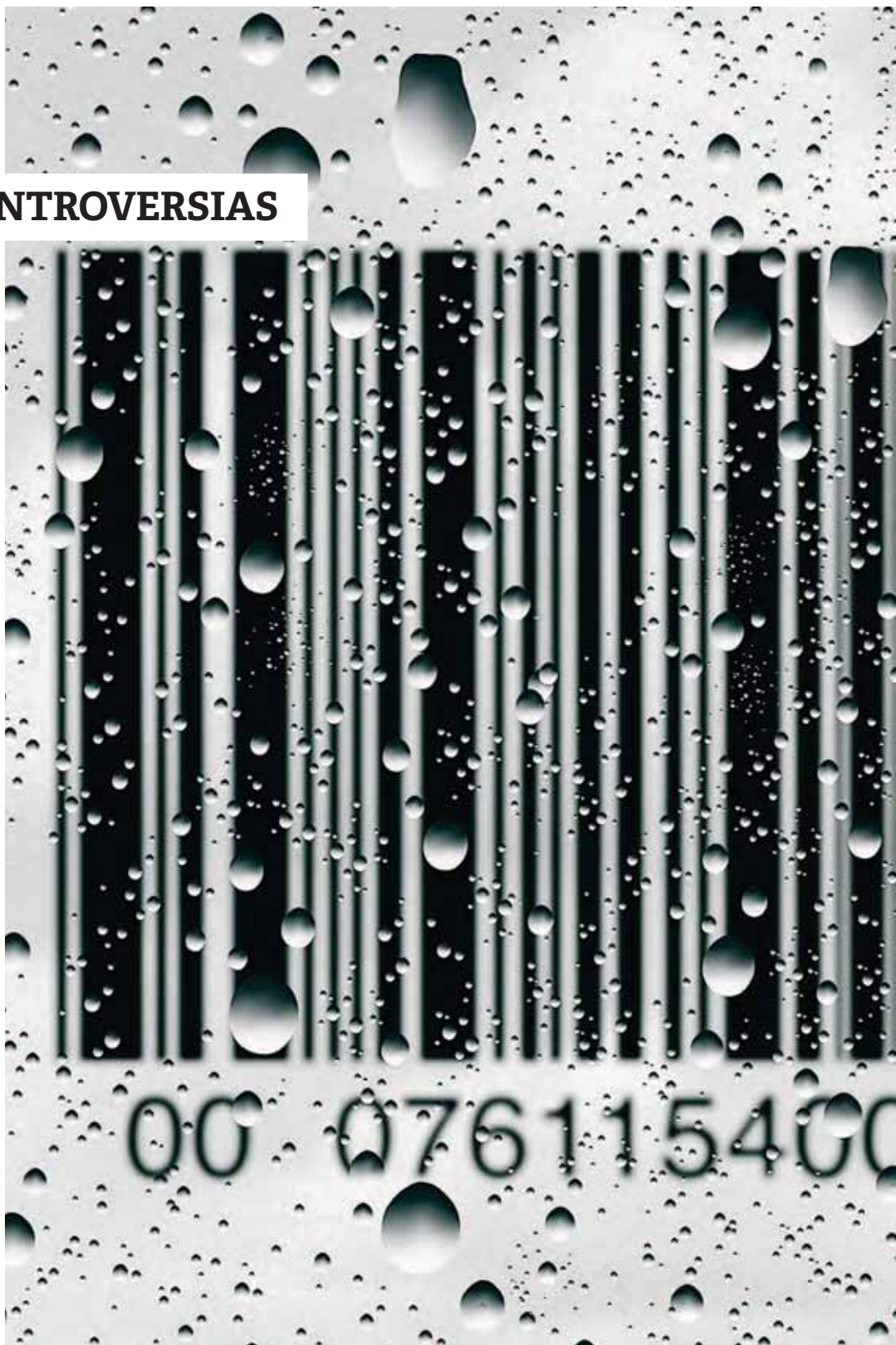
Así, en vez del SAC con representantes de distintos órganos del Estado, se debe exigir a los árbitros ciertas formalidades especiales.

Además, el arbitraje debe realizarse en centros de arbitraje. Sumaría que las partes puedan elegir a sus propios árbitros y que el Indecopi

sea una especie de OSCE. También convendría agregar que una vez establecido el acuerdo para el sometimiento de las partes al arbitraje ninguna de ellas pueda declinarse y denegar.

Otro punto necesario en señalar es que cuando se toquen temas de derechos fundamentales de igualdad (discriminación) esta materia debiera ser reservada para que el Indecopi sea el único que la conozca, por sus implicancias que afectan derechos indisponibles.

Debe tenerse en cuenta, a su vez, que el artículo 143 del CPDC permite al Indecopi, por cuenta propia, iniciar investigación o un procedimiento de la controversia ya resuelta; lo cual no es saludable ni para las partes ni para el arbitraje, porque afecta los principios de economía procesal y, de cosa juzgada, aunque este último en el arbitraje de consumo es controversial, pues el SAC pasaría a ser un ente administrativo.







## A manera de conclusión

En conclusión, el Estado en conjunto con el Indecopi deberían regular de mejor manera el arbitraje de consumo. Debe existir intervenciones razonadas y pensadas de parte de los legisladores para generar un desarrollo proactivo del mercado y a la vez un mejor desenvolvimiento de las entidades. El arbitraje no debe convertirse en un problema para las instituciones en general,

y en especial al Indecopi. Se debe seguir el camino que ya ha sido trazado en el Decreto Legislativo N° 1071, en beneficio de los usuarios y consumidores que son los que viven el día a día la situación del mercado. No se debe limitar al mercado, lo mejor es abrirse, esto en referencia a las juntas para el arbitraje de consumo, los consumidores y los proveedores deben ser

quienes intervengan y hagan el mercado, y no debería ser el Estado el que lo haga. El arbitraje de consumo debe permitir que tanto los consumidores como los proveedores internalicen sus actuaciones. Para que ello ocurra, este tipo de arbitraje debe ser atractivo, para que los actores del mercado vean que el costo beneficio sea superior a sus expectativas.

seguridad jurídica a las partes, y garantizarse que sus voluntades exteriorizadas en un acuerdo cumplan un rol importante.

Reafirmamos la posición de que el arbitraje de consumo debe ser independiente, lo cual ayudará a que el convenio arbitral tenga una mayor importancia puesto que esto estaría naciendo de la voluntad de las partes.

Sería efectivo que el convenio arbitral en el arbitraje de consumo tenga un alejamiento, pero a la vez un acercamiento con el Indecopi, la razón de ello es que si las partes no llegan a ponerse de acuerdo sobre los árbitros, se debiera iniciar un procedimiento administrativo, sin la opción de recurrir a plantar como excepción el convenio arbitral.

El laudo arbitral debe ser emitido después de un debido proceso y a la vez dentro del principio de legalidad, pues, de lo contrario, no solo se estarían afectando intereses de un solo sujeto sino también el orden jurídico. Además, es justamente el principio de legalidad que regula la nulidad de los laudos arbitrales, lo cual se refleja en el artículo 27 del reglamento del SAC.

Para hacer más atractivo el arbitraje de consumo se considera que la normativa debería tener un presupuesto adicional, como el derecho a la igualdad, que no pueda ser arbitrable por ser un derecho fundamental. Ello permitiría a los árbitros especializarse más en el tema y colaborar con un estudio para distinguir qué es lo que se puede y no se puede someter a arbitraje.

Hay que acotar que: "El Tribunal Constitucional ha dejado claramente establecido que el arbitraje es justicia privada autónoma y que los árbitros no ejercen función pública" (Santistevan de Noriega, SF).

Entonces ello reafirma nuestra posición de que los tribunales de consumo no podrían estar manejados o tener alguna injerencia del Estado pues sus integrantes se convertirían en funcionarios públicos y, como señala Santistevan, el arbitraje en el Perú es entre privados, la intervención del Estado está demás. Si existe alguna intervención se estaría retrocediendo y se estaría dando señales de una sobreprotección. Desvincularse un poco de la regulación en protección al consumidor, puede ser beneficiosa para la atracción de una mejor competencia y una mejor información proporcionada a los consumidores, pues se generaría una mayor participación y regulación misma de los consumidores. ▀

No obstante, el inciso 2 del artículo 25 del Reglamento del SAC faculta a los tribunales arbitrales a imponer sanciones administrativas que la administración como el Indecopi impone, lo cual es coherente e integrador, pues el sistema estaría reduciendo gastos y se estaría llegando a una mejor colaboración.

Por otra parte, el proceso arbitral es de única instancia por lo que por ningún motivo se puede ir contra ello y menos aun cuando las partes así lo decidieron mediante el convenio arbitral.

Por todo esto, no debiera permitirse abrir otro procedimiento o continuar con el que ya está en curso en sede administrativa respecto de la controversia ya resuelta por arbitraje, ya que con ello, además, se rompe la regla básica por la cual se otorga a un tercero extraño la facultad de decidir sobre la controversia y este quedaría relegado por el ente administrativo. Debe darse

### Bibliografía

- [1] Alva Navarro, E. (2011). La anulación del laudo. Lima: Palestra Editores S.A.C. [2] Franciskovic Ingunza, B. (2010). EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN EL NOVISIMO CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. From the Selected Works of Beatriz A., SN. [3] Monroy Galvez, J. (1996). Introducción al proceso civil. Santa Fe de bogota : Temis de Belaunde & Monroy. [4] Ovalle Favela, J. (SF). Teoría General Del Proceso. Mexico: Oxford University Press Haral Mexico. [5] Perez Bustamente, L. (2004). Derechos Del Consumidor . Buenos Aires : Astres de Alfredo y Ricardo Depalma. [6] Santistevan de Noriega, J. (SF). Arbitraje y proceso civil, ¿Vecinos distantes?: El debido proceso en sede arbitral. Ius la Revista, 38-58. [7] Trayter, J. M. (SF de SF de SF). El arbitraje de derecho administrativo. Recuperado el 2 de Julio de 2015, de [http://www.joanmanueltrayter.com/wp-content/uploads/2015/02/1997\\_143\\_075.pdf](http://www.joanmanueltrayter.com/wp-content/uploads/2015/02/1997_143_075.pdf).