



PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
C.R.
CESAR RANGEL SILVA
Fedatario

Decreto Supremo Nº 046-2011-PCM

DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 137° y siguientes de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor crea el Sistema de Arbitraje de Consumo con el objetivo de resolver de manera gratuita y célere los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores;

Que, la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29571 establece que el Poder Ejecutivo expide, entre otras, las disposiciones reglamentarias del Sistema de Arbitraje de Consumo;

Que, en consecuencia, corresponde aprobar el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo;

De conformidad con el numeral 8) del artículo 118° de la Constitución Política del Perú y la Ley N° 29571;

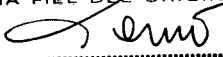
DECRETA:

Artículo 1°. – Aprobación del Reglamento

Apruébese el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo a que hacen referencia los artículos del 137° al 144° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

Artículo 2°. – Publicación

El presente Decreto Supremo y el Reglamento deberán ser publicados en el Diario Oficial El Peruano, en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe), en el Portal de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe) y en el Portal del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (www.indecopi.gob.pe).


CESAR RANGEL SILVA
Fedatario

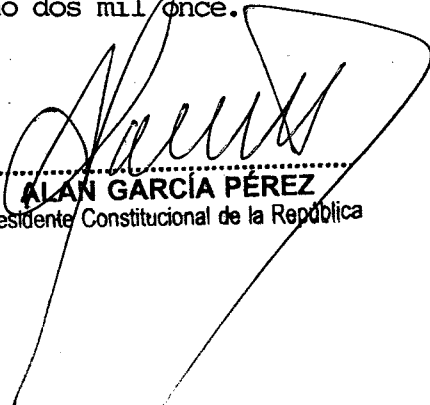
Artículo 3º. – Vigencia

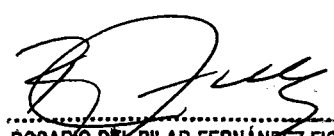
El Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo entrará en vigencia a los treinta (30) días siguientes de su publicación en el diario oficial El Peruano.

Artículo 4º. – Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por la Presidenta del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintitrés días del mes de mayo del año dos mil once.


ALAN GARCÍA PÉREZ
Presidente Constitucional de la República


ROSARIO DEL PILAR FERNÁNDEZ FIGUEROA
Presidenta del Consejo de Ministros
y Ministra de Justicia



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

Capítulo I

Objeto y organización del Sistema de Arbitraje de Consumo

Artículo 1º. – Objeto

- 1.1 El presente Reglamento tiene por objeto regular la organización del Sistema de Arbitraje de Consumo previsto en el Subcapítulo I del Capítulo II del Título VII de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 1.2 El Sistema de Arbitraje de Consumo tiene por finalidad resolver con carácter vinculante y produciendo efectos de cosa juzgada, los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores en relación con los derechos reconocidos a los consumidores.
- 1.3 Para los efectos del presente Reglamento se tendrán en cuenta las siguientes referencias:
 - a. Código: la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - b. Autoridad Nacional de Protección del Consumidor: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.
 - c. Consejo Directivo y Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos: son los pertenecientes a la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.
- 1.4 Para los efectos del arbitraje de consumo son consumidores y proveedores aquellas personas que reciben esta calificación de acuerdo con las definiciones contenidas en el Código.

Artículo 2º. – Regulación aplicable

El arbitraje de consumo se rige por lo dispuesto por el Código, el presente Reglamento y, en lo no previsto en estos cuerpos normativos, por el Decreto Legislativo N° 1071, Decreto Legislativo que norma el arbitraje o por el instrumento normativo que lo sustituya o modifique, en lo que resulte pertinente.

Artículo 3º. – Organización del Sistema

El Sistema de Arbitraje de Consumo se organiza a través de las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas por la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, y de los órganos arbitrales.

Artículo 4º. – La Autoridad Nacional de Protección al Consumidor

La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor tiene las siguientes funciones:

- a. Coordinar con los gobiernos regionales y locales para la constitución de Juntas Arbitrales de Consumo, conforme a los lineamientos que se establezca para tal fin.



- b. Certificar la aptitud de los profesionales que sean propuestos a las Juntas Arbitrales de Consumo para integrar la nómina de árbitros, en los casos en que las Juntas consideren necesario contar con dicha certificación a efectos de poder nominarlos como árbitros.
- c. Desarrollar programas de capacitación y evaluación de la aptitud, a fin de extender la certificación señalada.
- d. Promover la generación de capacidades técnicas en los gobiernos locales y regionales para lograr su progresiva participación en el Sistema de Arbitraje de Consumo.
- e. Constituir las Juntas Arbitrales de Consumo de conformidad con lo dispuesto por el artículo 138º del Código y las disposiciones pertinentes de este Reglamento.
- f. Establecer los lineamientos generales de interpretación de las normas, a fin de contar con un sistema de información oportuna y eficiente que permita armonizar criterios legales en todas las Juntas Arbitrales de Consumo a nivel nacional.
- g. Verificar que las solicitudes presentadas por proveedores y organizaciones empresariales interesadas en adherirse al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo cumplan con los requisitos formales que establezca para tal efecto.
- h. Crear y administrar el Registro de proveedores adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo, así como determinar el distintivo correspondiente para su uso por parte de dichos proveedores. La información contenida en dicho Registro es pública y gratuita.

Las modificaciones registrales producidas serán comunicadas a todas las Juntas Arbitrales de Consumo.

- i. Difundir y promover el Sistema de Arbitraje de Consumo entre consumidores y empresas.
- j. Organizar programas de capacitación para los Presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo, sus Secretarios Técnicos y los árbitros nominados.
- k. Formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer el Sistema de Arbitraje de Consumo.
- l. Establecer, mediante Directiva de su Consejo Directivo, las demás disposiciones reglamentarias que resulten necesarias para la implementación y funcionamiento del Sistema de Arbitraje de Consumo y el procedimiento arbitral.

Artículo 5º. – Las Juntas Arbitrales de Consumo

5.1. Las Juntas Arbitrales de Consumo son los órganos constituidos al interior de entidades de la administración pública, cuya finalidad consiste en organizar el Sistema



5.2. Las Juntas Arbitrales de Consumo son constituidas progresivamente por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor en los gobiernos regionales y locales con los que coordine para tal fin. En caso no se constituya Juntas en la jurisdicción de algún gobierno regional o local, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor podrá constituir una Junta Arbitral de Consumo en cualquiera de sus sedes u oficinas regionales.

5.4. Las Juntas Arbitrales de Consumo estarán integradas por su Presidente y un Secretario Técnico, cargos que deberán recaer en personal de la entidad de la administración pública en la que se ha constituido dicha Junta.

Los Presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo son designados por la entidad de la administración pública en la que se constituye la Junta Arbitral de Consumo y cuentan con autonomía técnica y funcional respecto de los aspectos propios del Sistema de Arbitraje de Consumo.

El cargo de Presidente de una Junta Arbitral de Consumo podrá ser desempeñado a tiempo completo o parcial, según lo establezca la entidad de la administración pública en la que se constituye una Junta Arbitral de Consumo.

Los Secretarios Técnicos de la Juntas Arbitrales de Consumo serán designados por la entidad de la administración pública en la que se constituye dicha Junta y se encargan de prestar a los órganos arbitrales el apoyo administrativo que éstos requieran para la tramitación de los respectivos procesos arbitrales.

Artículo 8º. – Funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo



Son funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo:

- a. Nominar a los árbitros que le sean propuestos.
- b. En caso de considerarlo necesario, las Juntas Arbitrales de Consumo podrán previamente requerir a la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor certificar la aptitud de los árbitros que le sean propuestos.
- c. Prestar a los órganos arbitrales el apoyo que requieran para el normal funcionamiento de sus actividades, realizando las coordinaciones necesarias con los órganos de línea y de administración interna de la entidad de la administración pública donde se encuentra constituida, cuando corresponda.
- d. Tramitar los procedimientos arbitrales pudiendo ejercer, por encargo del órgano arbitral, facultades de instrucción y actuación de medios probatorios, a fin de proporcionar a los órganos arbitrales los elementos de juicio para la resolución de las controversias sometidas a su competencia.
- e. Notificar los laudos arbitrales, así como cualquier otra decisión u otro acto de trámite de los órganos arbitrales.
- f. Remitir a la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor los laudos arbitrales para la debida aplicación del artículo 142º del Código.



Artículo 9º. – Órganos arbitrales

Los órganos arbitrales son competentes para resolver los conflictos entre consumidores y proveedores en relación con los derechos reconocidos a los consumidores.

Los órganos arbitrales pueden ser unipersonales o colegiados y se encuentran adscritos a una Junta Arbitral de Consumo, cuya Secretaría Técnica brinda el apoyo administrativo necesario para el debido cumplimiento de su función arbitral.

Artículo 10º. – Requisitos para ser árbitro

Los árbitros deberán poseer título profesional, reconocida solvencia e idoneidad profesional además de conocimientos acreditados de las normas de protección al consumidor y de arbitraje.

Los árbitros tienen la obligación de votar en todos los procesos a su cargo.

Artículo 11º. – Nominación de árbitros

A efectos de la nominación prevista en el artículo 139º del Código, las Asociaciones de Consumidores registradas ante el INDECOPI; las organizaciones empresariales interesadas; y, la entidad de la administración pública en la que se constituyó la Junta Arbitral de Consumo, propondrán a los profesionales que integrarán la nómina de árbitros, quienes deberán cumplir los requisitos señalados en el artículo anterior.

La Junta Arbitral de Consumo evaluará las propuestas y aceptará aquéllas que cumplan tales requisitos, determinando la nómina de árbitros con la indicación de la procedencia de su propuesta.

Artículo 12º. – Órganos arbitrales colegiados

Los órganos arbitrales colegiados están integrados por tres árbitros, siendo su presidente aquél que conforme la nómina a propuesta de la entidad de la administración pública en la que se constituye la Junta Arbitral de Consumo. Los otros dos árbitros deben ser elegidos uno de entre los árbitros nominados a propuesta de las Asociaciones de Consumidores y el otro de entre los nominados a propuesta de las organizaciones empresariales.

Las Juntas Arbitrales de Consumo procurarán conformar órganos arbitrales colegiados especializados por materia o sector en función de la carga procesal. Conocen las peticiones de arbitraje cuya cuantía supere las cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias.

Artículo 13º. – Órganos arbitrales unipersonales

La función de árbitro único sólo puede ser ejercida por los árbitros nominados a propuesta de la entidad de la administración pública en la que se constituye la Junta Arbitral.

Conocen las peticiones de arbitraje cuya cuantía no supere las cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias.

Artículo 14º. – Competencia de los órganos arbitrales

El órgano arbitral es el único competente para decidir sobre su propia competencia, incluso sobre las excepciones u objeciones relativas a la voluntad de las partes a someterse al arbitraje o cualesquiera otras cuya estimación impida entrar en el fondo de la controversia. Se encuentran comprendidas en este ámbito las excepciones por prescripción, caducidad, cosa juzgada y cualquiera otra que tenga por objeto impedir la continuación de las actuaciones arbitrales.

Artículo 15º. – Abstención y recusación

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

- a) Si es pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con cualquiera de las partes o con sus representantes, mandatarios, con los administradores de sus empresas, o con quienes les presten servicios.
- b) Si personalmente, o bien su cónyuge o algún pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, tuviere interés en el asunto de que se trate o en otro semejante, cuya resolución pueda influir en la situación de aquél.



- c) Cuando tuviere amistad íntima, enemistad manifiesta o conflicto de intereses objetivo con cualquiera de las partes.
- d) Cuando tuviere o hubiese tenido en los últimos dos años, relación de servicio, de consumo o de subordinación con cualquiera de las partes o terceros directamente interesados en el asunto, o si tuviera en proyecto una concertación de negocios con alguna de las partes, aun cuando no se concrete posteriormente.

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

Cuando el árbitro no se abstuviera a pesar de existir alguna de las causales de abstención expresadas, las partes podrán recusar al árbitro, pedido que será resuelto por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo. En caso de declararse fundada la recusación, la Junta Arbitral de Consumo designará al árbitro reemplazante.



Artículo 16º. – Facultades

Para efectos de la tramitación de los procedimientos arbitrales, el órgano arbitral cuenta con las siguientes facultades:

- a) Requerir a las partes la presentación y actuación de todo tipo de pruebas.
- b) Citar a audiencia única para escuchar o interrogar a las partes o a sus representantes, cuando lo considere necesario para el esclarecimiento de los hechos materia del arbitraje.
- c) Emitir laudo arbitral.
- d) Otras que se le encomienden o le correspondan para la conducción y desarrollo del procedimiento arbitral.

Capítulo II Arbitraje de consumo

Artículo 17º. – Adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo

- 17.1 Los proveedores u organizaciones empresariales interesadas en que las controversias con los consumidores se resuelvan a través del procedimiento arbitral deberán adherirse al Sistema de Arbitraje de Consumo, para lo cual deberán presentar su solicitud por escrito ante la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.
- 17.2 La admisión de la solicitud será debidamente difundida en los establecimientos del proveedor y en el portal institucional del INDECOPI. Esta adhesión implica el sometimiento a las normas que regulan el Sistema de Arbitraje de Consumo previstas en el Código y en el presente Reglamento.

- 17.3 La admisión de la solicitud otorga derecho a ostentar el distintivo oficial que figura en el anexo del presente Reglamento, en la forma prevista en el artículo 141º del Código,
- 17.4 La adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo se entenderá realizada a todas las Juntas Arbitrales.
- 17.5 La adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo tendrá una vigencia mínima de un (1) año. En caso la solicitud no limite la adhesión, esta se entenderá por tiempo indefinido.
- 17.6 Transcurrido el plazo mínimo de vigencia de la adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo ésta podrá revocarse. La revocatoria tendrá efectos a partir de los treinta (30) días hábiles siguientes a la comunicación de la revocatoria a la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Los proveedores deberán informar a los consumidores de la revocatoria por los mismos mecanismos que informaron de su adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo.
- 17.7 La revocatoria no afectará a los arbitrajes válidamente iniciados con anterioridad a la fecha en que surte efecto la revocatoria.

Artículo 18º. – Sometimiento al arbitraje de consumo

- 18.1 La voluntad de las partes de someter su controversia al arbitraje de consumo puede ser acreditada con el convenio arbitral celebrado de modo previo a la existencia de la controversia; o, mediante la aceptación por parte del consumidor de la adhesión del proveedor al Sistema de Arbitraje de Consumo o el acuerdo de ambas partes en la forma señalada en el numeral 18.4 del presente artículo, una vez surgida la controversia.
- 18.2 El convenio arbitral, que podrá adoptar la forma de cláusula incorporada en un contrato o acuerdo independiente de las partes, deberá expresar la voluntad de consumidores y proveedores de resolver sus conflictos a través del arbitraje de consumo. El convenio arbitral deberá constar por escrito o en cualquier otro medio que permita tener certeza del acuerdo.
- 18.3 Cuando exista adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo la petición de arbitraje del consumidor demuestra la voluntad de ambas partes de someter su controversia al arbitraje de consumo.
- 18.4 En caso que no conste la voluntad del proveedor de someter sus conflictos al arbitraje de consumo en alguna de las formas señaladas, pero exista petición de arbitraje del consumidor, se notificará al proveedor reclamado de la existencia de la solicitud para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de recibida la notificación, la acepte o rechace. Transcurrido dicho plazo, sin que conste la aceptación del arbitraje por el proveedor, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo ordenará el archivo de la solicitud notificando a las partes.

Artículo 19º. – Inicio del procedimiento

- 19.1 El procedimiento arbitral se inicia con la petición escrita dirigida por el consumidor a la Junta Arbitral de Consumo, con los requisitos formales que a tal efecto establezca la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.
- 19.2 El consumidor deberá presentar con su petición de arbitraje los medios probatorios que respalden las pretensiones planteadas y, de ser aplicable, copia del convenio arbitral. En la petición de arbitraje, el consumidor deberá



declarar, bajo responsabilidad, el domicilio donde deberá notificarse al reclamado de las actuaciones del proceso.

- 19.3 Si la solicitud no reuniera los requisitos formales referidos en el numeral 19.1 del presente artículo, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo requerirá al consumidor su subsanación en un plazo que no podrá exceder de dos (2) días hábiles, bajo apercibimiento de declarar inadmisibile la petición de arbitraje, procediéndose al archivo de la solicitud.
- 19.4 En los procedimientos arbitrales no es obligatoria la intervención de abogado y, en consecuencia, no es requisito de admisibilidad para la denuncia, descargos y demás actos procesales que se encuentren autorizados por letrado.

Artículo 20º. – Remisión de la petición de arbitraje

En un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la petición de arbitraje, siempre que ésta cumpla con los requisitos formales para su admisión y que se verifique la voluntad de las partes de someter su conflicto al arbitraje, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo informará a las partes del órgano arbitral competente para conocer su controversia y de la conformación del órgano arbitral para que puedan ejercer su derecho a recusar a los árbitros, de ser el caso.



Artículo 21º. – Trámite de la petición de arbitraje

- 21.1 Admitida la petición de arbitraje por el órgano arbitral, éste correrá traslado de ella al proveedor reclamado para que la conteste dentro de los diez (10) días hábiles de notificado.
- 21.2 El órgano arbitral podrá citar a audiencia única para actuar algún medio probatorio o para escuchar a las partes o sus representantes, cuando lo considere necesario para el esclarecimiento de los hechos materia de la petición de arbitraje.
- 21.3 El plazo máximo para que el órgano arbitral pueda emitir su laudo es de noventa (90) días hábiles computados desde la fecha de admisión de la petición de arbitraje. Excepcionalmente el plazo puede ser ampliado por quince (15) días hábiles adicionales cuando la complejidad del caso o la necesidad de actuar medios probatorios adicionales lo justifique.
- 21.4 Los órganos arbitrales podrán hacer uso de medios electrónicos para la notificación de las distintas actuaciones del procedimiento arbitral cuando las partes así lo hayan solicitado.

Artículo 22º. – Prueba a instancia de parte

En caso de que las partes consideren necesaria la actuación de cualquier medio probatorio, deberán solicitarlo de manera fundamentada, al momento de formular la petición de arbitraje o descargos, a efectos de que el órgano arbitral evalúe la pertinencia y procedencia de su actuación.

Artículo 23º. – Gratuidad del arbitraje

- 23.1 La gratuidad del arbitraje reconocida en el artículo 137º del Código implica que el inicio del procedimiento no está sujeto al pago de tasa o derecho administrativo alguno.

- 23.2 Sin perjuicio de ello, los gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte serán asumidos por quien las haya propuesto y las comunes o coincidentes por mitad. Asimismo, la gratuidad del arbitraje no desconoce la facultad del órgano arbitral para la condena al reembolso de costas y costos del procedimiento conforme al artículo 25° del presente Reglamento.

Artículo 24°. – Arbitraje de derecho y en equidad o en conciencia

El arbitraje de consumo es de derecho salvo que las partes pacten expresamente que el órgano arbitral decidirá en equidad o en conciencia. En estos dos últimos casos, el árbitro no necesariamente será abogado.

Artículo 25°. – Laudo arbitral

- 25.1 El órgano arbitral es competente para conocer el fondo de la controversia y para decidir sobre cualquier cuestión conexa y accesoria a ella que se promueva durante las actuaciones arbitrales.
- 25.2 El órgano arbitral podrá ordenar a favor de los consumidores las medidas correctivas contempladas en los artículos 114° a 116° del Código, además de la indemnización por daños y perjuicios a que se refiere el artículo 115.7 del Código.
- 25.3 El órgano arbitral podrá condenar a los proveedores vencidos al pago de las costas y los costos del procedimiento fijando su cuantía. Excepcionalmente, en aquellos casos que se aprecien mala fe o temeridad, podrá condenarse al consumidor al pago de las costas y costos del procedimiento.
- 25.4 En caso que el órgano arbitral sea colegiado, los laudos se aprueban por mayoría. Si no existiese acuerdo de la mayoría, el Presidente tiene voto dirimente. Los laudos serán firmados únicamente por el Presidente, salvo que existan votos singulares o en discordia.
- 25.5 Los laudos arbitrales deben ser notificados a las partes en un plazo máximo de diez (10) hábiles de su emisión.
- 25.6 El incumplimiento del laudo arbitral y del pago de las costas y costos del procedimiento arbitral será sancionado por los Órganos Resolutivos del Procedimiento Sumarísimo.

Artículo 26°. – Rectificación, ampliación y aclaración

Dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes puede solicitar que el laudo arbitral sea rectificado por errores numéricos, de redacción o de naturaleza similar. En el mismo plazo, podrá ser ampliado o aclarado de mediar solicitud de parte, siempre que tal petición se haya formulado en los cinco (5) días hábiles siguientes de la notificación del laudo.

Artículo 27°. – Anulación del laudo

- 27.1 Contra el laudo solo podrá interponerse el recurso de anulación previsto en el artículo 62° y siguientes del Decreto Legislativo 1071, Decreto Legislativo que norma el arbitraje. Este recurso constituye la única vía de impugnación del laudo y tiene por objeto la revisión de su validez por las causales taxativamente establecidas en el artículo 63° del referido decreto legislativo o norma que lo sustituya o modifique.