Resolución Ministerial

N° 008-2018-PCM

Lima, 17 ENE. 2018

VISTA: La Carta N° 007-2018/PRE-INDECOPI del Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 137 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, crea el Sistema de Arbitraje de Consumo, con la finalidad de brindar a los consumidores una alternativa de solución de conflictos que cumpla con las características de sencillez, rapidez, gratuidad y que tenga carácter vinculante;

Que, en el marco de lo dispuesto por la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29571, se emitió el Decreto Supremo N° 046-2011-PCM que aprobó el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, posteriormente precisado mediante el Decreto Supremo N° 049-2016-PCM;

Que, conforme al artículo 14 del Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, las entidades públicas dispondrán la publicación de los proyectos de normas de carácter general que sean de su competencia en el Diario Oficial El Peruano, en sus Portales Electrónicos o mediante cualquier otro medio, en un plazo no menor de treinta (30) días calendario antes de la fecha prevista para su entrada en vigencia, salvo casos excepcionales; permitiendo que las personas interesadas formulen comentarios sobre las medidas propuestas;

Que, a través del documento de vista, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, ha elaborado el proyecto de Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, con la finalidad introducir mejoras que permitan, entre otros, simplificar el proceso arbitral, adecuar los procedimientos de nominación de árbitros y adhesión de proveedores a lo dispuesto en los Decretos Legislativos N° 1246 y N° 1310, que aprobaron diversas medidas de simplificación administrativa, así como, unificar la normativa que regula el Sistema de Arbitraje de Consumo en un solo cuerpo normativo;

Que, en tal sentido, resulta necesario disponer la publicación del referido proyecto normativo en el Diario Oficial El Peruano y en el Portal Institucional del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, a efectos de recibir las sugerencias, opiniones y comentarios de las entidades públicas o privadas y de la ciudadanía en general;

De conformidad con lo establecido en la Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y el Decreto Supremo N° 022-2017-PCM que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Disponer la publicación del proyecto de Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, en el Diario Oficial El Peruano y en el Portal Institucional del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI (www.indecopi.gob.pe) durante el plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la publicación de la presente resolución, a afectos de recibir las opiniones y comentarios de las instituciones públicas o privadas y de la ciudadanía en general, en el correo electrónico: arbitrajedeconsumo@indecopi.gob.pe.

Artículo 2.- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI es responsable de recibir, procesar, evaluar y consolidar las diversas opiniones y comentarios que se reciban acerca del proyecto de Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS - OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA - V°B°

MERCEDES ROSALBA ARAOZ FERNÁNDEZ
Presidenta del Consejo de Ministros

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

DECRETO SUPREMO N° -2018 -PCM

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 137 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, crea el Sistema de Arbitraje de Consumo, con la finalidad de brindar a los consumidores una alternativa de solución de conflictos que cumpla con las características de sencillez, rapidez, gratuidad, y de carácter vinculante;

Que, en el marco de lo dispuesto por la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29571, a través del Decreto Supremo N° 046-2011-PCM se aprobó el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, precisado posteriormente con el Decreto Supremo N° 049-2016-PCM;

Que, el Sistema de Arbitraje de Consumo además de las normas antes citadas, se regula por la Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI "Directiva que aprueba el Procedimiento para la Nominación de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo", la Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI "Directiva que aprueba el Procedimiento de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo", y la "Directiva que establece las reglas sobre Competencia Territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo que se constituyan en el marco del Sistema de Arbitraje de Consumo", aprobadas con las Resoluciones de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 024-2015-INDECOPI/COD, N° 025-2015-INDECOPI/COD y, N° 198-2015-INDECOPI/COD, respectivamente;

Que, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, en el ámbito de su competencia y en base a la experiencia obtenida en el desarrollo del Sistema de Arbitraje de Consumo, ha elaborado y propuesto el nuevo Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, con el objeto de introducir mejoras que permitan, entre otros, simplificar el proceso arbitral, adecuar los procedimientos de nominación de árbitros y adhesión de proveedores a las medidas de simplificación administrativa establecidas por el Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa y, el Decreto Legislativo N° 1310, que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa, así como, unificar la normativa que Regula el Sistema de Arbitraje de Consumo en un solo cuerpo normativo;

Que, en atención a lo expuesto, resulta pertinente aprobar un nuevo Reglamento del Sistema de Arbitraje, que sustituya al texto vigente aprobado con el Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, el Decreto Supremo N° 049-2016-PCM, y las Directivas aprobadas con las Resoluciones de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 024-2015-INDECOPI/COD, N° 025-2015-INDECOPI/COD y, N° 198-2015-INDECOPI/COD, referidas precedentemente;

De conformidad con el numeral 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; y los artículos 11 y 13 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

DECRETA:

Artículo 1.- Aprobación del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo

Apruébese el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo al que hacen referencia los artículos 137 al 144 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que consta de cuatro (4) Títulos y cincuenta (50) artículos, que forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

Artículo 2.- Publicación

El presente Decreto Supremo y el Reglamento son 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).

Artículo 3.- Vigencia

El presente Decreto Supremo entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.

Artículo 4.- Refrendo

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

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. - Incorpórese al Registro Único de Árbitros a los profesionales nominados como árbitros con anterioridad a la creación de dicho registro.

SEGUNDA.- La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor es la encargada de establecer, mediante Directiva de su Consejo Directivo, las demás disposiciones reglamentarias que resulten necesarias para la implementación y/o funcionamiento del Sistema de Arbitraje de Consumo y el proceso arbitral de consumo.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

ÚNICA. - Deróguese el Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, Decreto que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo y el Decreto Supremo N° 049-2016-PCM, que precisa los alcances del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo aprobado por Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, así como las disposiciones de menor jerarquía que se contrapongan a la presente norma.

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

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

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES
Artículo 1.- Objeto del Reglamento
Artículo 2.- Finalidad del Sistema de Arbitraje de Consumo
Artículo 3.- Definiciones
Artículo 4.- Regulación aplicable
Artículo 5.- Competencia territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo
Artículo 6.- Reglas de competencia aplicables a la petición de arbitraje

TÍTULO II: ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO
Capítulo I: La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
Capítulo II: Las Juntas Arbitrales de Consumo
Capítulo III: El Tribunal Arbitral y la Selección de Árbitros
Subcapítulo I - El Tribunal Arbitral
Subcapítulo II - Selección de árbitros

TÍTULO III: ACCESO AL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

Capítulo I: Adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo
Capítulo II: Signo Distintivo del Sistema de Arbitraje de Consumo
Capítulo III: Convenio y Petición de Arbitraje de Consumo

TÍTULO IV: PROCESO ARBITRAL DE CONSUMO
Capítulo I: Disposiciones Generales
Capítulo II: Actuaciones Arbitrales de Consumo
Capítulo III: La Indemnización
Capítulo IV: Laudo Arbitral

GERENCIA LEGAL
GERENTE
INDECOPI

DIRECTORA
INDECOPI

REGLAMENTO DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto del Reglamento
El presente Reglamento tiene por objeto dictar las disposiciones que regulen el Sistema de Arbitraje de Consumo, previstas en los artículos 137 al 144 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Artículo 2.- Finalidad del Sistema de Arbitraje de Consumo
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 el marco de una relación de consumo.

Artículo 3.- Definiciones
Para los efectos del Reglamento se tendrán en cuenta las siguientes referencias:

a. **Código:** Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor o norma que lo modifique o sustituya.

b. **Autoridad Nacional de Protección del Consumidor:** es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, que, para efectos del Sistema de Arbitraje de Consumo, organiza un régimen institucionalizado de arbitraje de consumo.

c. **Dirección:** es la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, órgano de línea del Indecopi según lo establecido en su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2009-PCM y modificatorias.

d. **Junta Arbitral de Consumo:** es el órgano administrativo, no jurisdiccional, constituido al interior de una entidad pública, cuya finalidad consiste en organizar y promover el Sistema de Arbitraje de Consumo entre los agentes del mercado y los consumidores de su localidad. Asimismo, es la sede institucional de los Tribunales Arbitrales adscritos a ella a efectos del desarrollo de los procesos arbitrales.

e. **Tribunal Arbitral:** es el encargado de resolver los conflictos de consumo surgidos entre consumidores y proveedores y se encuentra adscrito a una Junta Arbitral de Consumo. El Tribunal Arbitral está conformado por uno o tres árbitros elegidos del Registro Único de Árbitros administrado por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

f. **Registro Único de Árbitros:** es el registro de acceso público administrado por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, el cual contiene la lista de árbitros de consumo, así como información relevante respecto a su trayectoria profesional.

g. **Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo:** es el registro de acceso público administrado por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, el cual contiene la lista de proveedores que solicitaron su adhesión

al Sistema de Arbitraje de Consumo, así como información relevante respecto a su adhesión.

h. **Organizaciones empresariales:** para los fines del Sistema de Arbitraje de Consumo, son las asociaciones empresariales, los gremios empresariales, y otras formas organizativas en las que participen dos o más empresas de un mismo rubro, con o sin fines de lucro, que tenga entre sus objetivos la defensa de sus intereses ante toda clase de autoridades u organismos públicos o privados.

i. **Asociaciones de consumidores y usuarios:** son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas en el Código Civil y, para ser reconocidas como tal, deben encontrarse legitimadas y registradas ante el Indecopi, conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

j. **Demandante:** es la persona natural o jurídica que presenta una solicitud e inicia un arbitraje de consumo en su calidad de consumidor, según los términos que establece el numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del Código.

k. **Demandado:** es la persona natural o jurídica que actúa como proveedor de productos y/o servicios, de acuerdo con los alcances que establece el numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar del Código.

l. **Cuantía:** es el valor del producto o servicio que motiva la solicitud de inicio de arbitraje.

Artículo 4.- Regulación aplicable
El arbitraje de consumo se rige por lo dispuesto en el Código, el presente Reglamento y sus normas complementarias. El Decreto Legislativo Nº 1071, Decreto Legislativo que norma el arbitraje, o norma que lo sustituya, se aplica de forma supletoria para todo lo no previsto en las normas antes señaladas, en cuanto resulte pertinente.

Artículo 5.- Competencia territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo
El ámbito de la competencia territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo depende de la entidad pública en la que son constituidas por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, y es el siguiente:

a. **Junta Arbitral de Consumo Piloto adscrita a la sede central del Indecopi:** es de carácter temporal y tiene competencia de alcance nacional, salvo en aquellas localidades donde se constituya Juntas Arbitrales de Consumo al interior de los gobiernos regionales, locales u otras sedes u oficinas del Indecopi.

b. **Juntas Arbitrales de Consumo constituidas en gobiernos regionales y locales:** tienen competencia en el mismo ámbito territorial del gobierno regional o local en el cual ejerce su jurisdicción en materia administrativa local.

c. **Juntas Arbitrales de Consumo constituidas en cualquiera de las sedes u oficinas del Indecopi:** su ámbito de competencia territorial es el que corresponda a la sede u oficina a la que se encuentra adscrita.

Artículo 6.- Reglas de competencia aplicables a la petición de arbitraje

6.1. La Junta Arbitral de Consumo competente por razón de territorio para conocer un proceso arbitral es determinada en función al domicilio principal del proveedor demandado.

6.2. En caso de que el proveedor cuente con sucursales, agencias, establecimientos o representantes debidamente autorizados en otros lugares, la petición de arbitraje puede ser presentada ante la Junta Arbitral de Consumo del domicilio de la sede principal o ante la Junta Arbitral de Consumo de cualquiera de sus domicilios en los que hubiera ocurrido alguno de los hechos que motiva la petición de arbitraje.

6.3. En caso de que en una misma circunscripción territorial coexistan Juntas Arbitrales de Consumo constituidas por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor al interior del Indecopi o al interior del gobierno regional o local, la petición de arbitraje puede ser presentada ante cualquiera de dichas Juntas Arbitrales a elección del demandante.

TÍTULO II
ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

Artículo 7.- Organización del Sistema
El Sistema de Arbitraje de Consumo se organiza a través de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, las Juntas Arbitrales de Consumo y los Tribunales Arbitrales.

Capítulo I
La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Artículo 8.- Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
8.1 La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor tiene las siguientes funciones:

a. Constituir Juntas Arbitrales de Consumo, así como suspender o desactivarlas cuando no cumplan con lo previsto en la presente norma.

b. Promover la generación de capacidades técnicas en los gobiernos locales y regionales para lograr su progresiva participación en el Sistema de Arbitraje de Consumo.

c. Formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer el Sistema de Arbitraje de Consumo.

d. 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.

e. Evaluar y admitir las solicitudes presentadas por proveedores y organizaciones empresariales interesados en adherirse al Sistema de Arbitraje de Consumo.

f. Administrar y difundir el Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo.

g. Evaluar y admitir las propuestas efectuadas por las asociaciones de consumidores registradas ante el Indecopi, las organizaciones empresariales interesadas y las entidades de la administración pública que integran el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, a fin de seleccionar a los árbitros que integran el Registro Único de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo.

h. Crear, administrar y difundir el Registro Único de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo a nivel nacional.

i. Difundir y promover el Sistema de Arbitraje de Consumo entre consumidores y proveedores.

j. Organizar programas de capacitación para los Presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo, sus Secretarios Técnicos y los Árbitros de Consumo, cuando corresponda.

8.2 La información contenida en los registros indicados en los literales f. y h. es pública y gratuita. La Dirección es la entidad encargada de mantener actualizados dichos registros y comunicar a todas las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas a nivel nacional.

Capítulo II: Las Juntas Arbitrales de Consumo

Artículo 9.- Constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo

9.1 Las Juntas Arbitrales de Consumo son constituidas únicamente por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, pueden constituirse en sus sedes u oficinas, así como, al interior de los gobiernos regionales y locales que manifiesten interés en su constitución. La implementación y funcionamiento se encuentran bajo la supervisión del Indecopi.

9.2 La constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo al interior de los gobiernos regionales y locales, requieren para su implementación y desarrollo, la suscripción de un Convenio con el respectivo nivel de gobierno.

9.3 Las Juntas Arbitrales de Consumo son la sede institucional de los Tribunales Arbitrales adscritos a dichas Juntas. A efectos del desarrollo de los procesos arbitrales, las Juntas Arbitrales de Consumo, se integran por un Presidente y un Secretario Técnico.

Artículo 10.- Los Presidentes

10.1 Los Presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo son designados por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, salvo que el convenio para constituir Juntas Arbitrales de Consumo en un gobierno regional o local establezca lo contrario. Los Presidentes cuentan con autonomía técnica y funcional sobre los aspectos propios del Sistema de Arbitraje de Consumo.

10.2 Para ser designado Presidente de una Junta Arbitral de Consumo se requiere poseer título de abogado, al menos ocho (8) años de experiencia profesional y

conocimientos de las normas de protección al consumidor y de arbitraje. La experiencia profesional y conocimientos se acreditan con certificados, constancias, diplomas y cualquier documentación adjunta a su hoja de vida.

10.3 El cargo de Presidente de una Junta Arbitral de Consumo puede ser desempeñado a tiempo completo o parcial, según lo establezca la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor o el convenio para constituir Juntas Arbitrales de Consumo.

Artículo 11.- Funciones del Presidente
Las funciones del Presidente de una Junta Arbitral de Consumo, son las siguientes:

a. Resolver las solicitudes de recusación presentadas contra el árbitro que conforma el Tribunal Arbitral respectivo y/o dar respuesta a la solicitud de abstención presentada por el árbitro que incurra en causal.

b. Designar secretarios arbitrales ad-hoc para la adecuada tramitación de los procesos arbitrales, en caso sea necesario.

c. Emitir constancias concernientes a la acreditación de la labor de los árbitros ante la Junta.

d. Representar a la Junta Arbitral de Consumo en las funciones que no hayan sido otorgadas al Secretario Técnico y que resulten necesarias para el correcto funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo.

e. Representar a la Junta Arbitral de Consumo ante cualquier autoridad administrativa o judicial, cuando corresponda.

Artículo 12.- Los Secretarios Técnicos
12.1 Los Secretarios Técnicos de la Juntas Arbitrales de Consumo son designados por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, salvo que el convenio para constituir Juntas Arbitrales de Consumo en un gobierno regional o local establezca lo contrario.

12.2 Para ser designado Secretario Técnico se requiere contar con título de abogado, por lo menos tres (3) años de experiencia profesional y conocimientos de las normas de protección al consumidor y de arbitraje.

Artículo 13.- Funciones del Secretario Técnico
Las funciones del Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo, son las siguientes:

a. Prestar a los Tribunales Arbitrales el apoyo administrativo que estos requieran para la tramitación de los respectivos procesos arbitrales, así como el adecuado desempeño de sus funciones, realizando las coordinaciones necesarias con las áreas administrativas o funcionales de la entidad pública donde se encuentra constituida la Junta Arbitral de Consumo.

b. Tramitar los procesos arbitrales pudiendo ejercer, por encargo del Tribunal Arbitral, facultades de instrucción y actuación de medios probatorios, así como citar a audiencia única, a fin de proporcionar a los Tribunales Arbitrales los elementos de juicio para la resolución de las controversias sometidas a su competencia.

c. Notificar los laudos arbitrales, así como cualquier otra decisión o acto de trámite que se requiera en el proceso arbitral.

d. Puede dar fe de la notificación efectuada de forma electrónica o de la notificación personal, mediante anotación firmada por él o la persona a la cual delegue el acto, consignando en el documento: "notificado a las (horas) del (fecha)", precisando el lugar exacto donde se ha efectuado la notificación, así como las características del bien inmueble, cuando es dejado bajo puerta.

e. Remitir a la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor los laudos arbitrales para la debida aplicación del artículo 142 del Código, respetando el principio de confidencialidad establecido en el artículo 34.

f. Expedir copia certificada de los actuados en los expedientes arbitrales administrados por la Junta Arbitral de Consumo.

g. Otras funciones que le encomiende el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo.

Capítulo III
El Tribunal Arbitral y la Selección de Árbitros

Subcapítulo I
El Tribunal Arbitral

Artículo 14.- Conformación del Tribunal Arbitral

14.1 El Tribunal Arbitral está conformado por árbitro único, salvo pacto en contrario suscrito entre las partes para que sea un colegiado de tres (3) árbitros y siempre que la cuantía materia de controversia supere las tres (3) UIT.

14.2 Los árbitros que conforman el Tribunal Arbitral están inscritos en el Registro Único de Árbitros y son designados por las partes o, en su defecto, por el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo, conforme a las reglas contenidas en el artículo 36.

Artículo 15.- Competencia del Tribunal Arbitral

El Tribunal Arbitral es el único competente para decidir sobre su propia competencia, así como, para resolver las excepciones u objeciones relativas a la voluntad de las partes a someterse al arbitraje o cualquier otra cuya estimación impida entrar en el fondo de la controversia. Su competencia incluye resolver las excepciones por prescripción, caducidad, cosa juzgada y cualquier otra que impida la continuación de las actuaciones arbitrales.

Artículo 16.- Facultades y obligaciones

Para efectos de la tramitación de los procesos arbitrales, el Tribunal Arbitral cuenta con las siguientes facultades:

a. Requerir a las partes, en cualquier momento o cuando lo estime necesario, la presentación y actuación de todo tipo de pruebas. Asimismo, cuenta con la facultad para determinar de manera exclusiva la admisión, pertinencia, actuación y valor de las pruebas que se le presenten.

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. Propiciar que ambas partes arriben a un acuerdo, durante la audiencia única o fuera de ella.

d. Emitir el laudo arbitral.

e. Otras facultades u obligaciones que se le encomienden o le correspondan para la conducción y desarrollo del proceso arbitral.

Subcapítulo II
Selección de Árbitros

Artículo 17.- Requisitos para ser árbitro
Los árbitros deben contar con título profesional, conocimientos acreditados en las normas de protección al consumidor y arbitraje, y al menos cinco (5) años de experiencia profesional.

Artículo 18.- Convocatoria
18.1 La Dirección realiza una convocatoria pública dirigida a las asociaciones de consumidores registradas ante el Indecopi, a las organizaciones empresariales interesadas y a las entidades de la administración pública que integran el Consejo Nacional de Protección del Consumidor para que propongan a profesionales con el objeto de que integren el Registro Único de Árbitros. El número máximo de árbitros a proponer debe ser indicado expresamente en cada convocatoria.

18.2 La convocatoria es publicada a través de los siguientes medios:

a. En un lugar visible dentro de las instalaciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y de las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas.

b. En la página web del Indecopi (www.indecopi.gob.pe)

c. En la página web del gobierno regional y/o local donde se encuentre constituida una Junta Arbitral de Consumo, en caso contase con dicho medio.

d. Por única vez en el diario oficial El Peruano.

Artículo 19.- Recepción de propuestas
19.1 Las asociaciones de consumidores registradas ante el Indecopi, las organizaciones empresariales interesadas y las entidades de la administración pública que integran el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, presentan un listado de profesionales propuestos para integrar el Registro Único de Árbitros, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la convocatoria.

19.2 Al listado de profesionales propuestos por las entidades antes mencionadas, se adjuntan los siguientes documentos:

a. Carta de aceptación suscrita por el profesional propuesto para integrar el Registro Único de Árbitros.

b. Declaración jurada de no contar con impedimento para contratar con el Estado.

c. Currículum Vítae documentado en el cual se acredite su trayectoria y experiencia profesional.

d. Copia simple de constancias, certificados y/o diplomas que acrediten formación y/o conocimiento en derecho de protección al consumidor y arbitraje. Para sustentar la formación académica, se presentan constancias, certificados y/o diplomas, que acrediten un mínimo de sesenta y cuatro (64) horas: treinta y dos (32) horas en arbitraje y treinta y dos (32) horas en protección al consumidor. Adicionalmente, el conocimiento se puede acreditar con el ejercicio de la docencia universitaria o la producción bibliográfica en dichas materias.

e. Declaración jurada de no contar con antecedentes policiales y penales.

Artículo 20.- Evaluación de documentos

20.1 La Dirección nombra mediante Resolución un Consejo Consultivo para la Selección de Árbitros, el mismo que se debe constituir por un mínimo de tres (3) y un máximo cinco (5) funcionarios del Indecopi, para que en un plazo de veinte (20) días hábiles evalúen las propuestas, verificando la información presentada por el postulante.

20.2 Durante el plazo mencionado en el numeral anterior, el Consejo Consultivo para la Selección de Árbitros, puede solicitar información a los colegios profesionales, así como a las organizaciones públicas o privadas y/o instituciones educativas, respecto de la veracidad de los datos aportados por el postulante a árbitro.

20.3 En caso se advierta alguna observación a la documentación presentada, el presidente del Consejo Consultivo para la Selección de Árbitros puede otorgar un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles al postulante a árbitro y/o a la institución que lo propuso, para que subsane aquellos requisitos observados. Si el postulante no cumple con presentar la documentación solicitada o levantar la observación realizada, en el plazo establecido, su postulación se tiene por no presentada, hecho que se debe señalar en la Resolución de selección de árbitros.

20.4 El Consejo Consultivo para la Selección de Árbitros emite un informe de recomendación respecto de los profesionales que cumplen con los requisitos señalados en los artículos 17 y 19.

20.5 La información, declaración o documentación presentada por los candidatos se encuentra sujeta a fiscalización posterior, de conformidad con el artículo 33 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

20.6 Una vez recibido el informe de recomendación elaborado por el Consejo Consultivo para la Selección de Árbitros, la Dirección evalúa las propuestas y emite una Resolución en la que dispone la admisión o no de los candidatos en el Registro Único de Árbitros. La Resolución es inimpugnable.

Artículo 21.- Registro Único de Árbitros

21.1 La Dirección se encarga de crear, administrar y difundir la relación de los profesionales que integran el Registro Único de Árbitros. La permanencia de un árbitro en el Registro es a tiempo indefinido hasta que renuncie o sea retirado.

21.2 La información contenida en el Registro Único de Árbitros debe encontrarse permanentemente actualizada y difundirse a través de los siguientes medios:

a. En la sede de la Junta Arbitral de Consumo y/o en la entidad pública donde se constituye la Junta.

b. En la página web del Indecopi (www.indecopi.gob.pe).

c. En la página web del gobierno regional y/o local donde se encuentre constituida la Junta Arbitral de Consumo, de contar con dicho medio.

Artículo 22.- Renuncia o Retiro del Registro Único de Árbitros

22.1 El profesional que integra el Registro Único de Árbitros puede presentar su renuncia como árbitro de consumo, mediante una carta dirigida a la Dirección, que indique expresamente su voluntad de renuncia.

22.2 La Dirección puede retirar del Registro Único de Árbitros a los profesionales, en los siguientes supuestos:

a. Cuando pierdan cualquiera de los requisitos necesarios para ser árbitro de consumo.

b. Al ser suspendidos del ejercicio de su profesión, mediante sanción impuesta por su colegio profesional u otra autoridad.

c. Por fallecimiento.

d. Cuando cuenten con dos (2) recusaciones fundadas.

e. Cuando el árbitro rechace injustificadamente su designación dos (2) veces seguidas, dentro de un periodo de seis (6) meses.

f. No cumplan con actualizar sus datos o documentación, cuando sea solicitado por la Dirección.

g. Cuando habiendo aceptado su designación se rehúse a participar injustificadamente de las actuaciones arbitrales.

22.3 La resolución que determina el retiro o renuncia de un árbitro del Registro es inimpugnable.

TÍTULO III
ACCESO AL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

Capítulo I:
Adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo

Artículo 23.- Adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo

23.1 Los proveedores o las organizaciones empresariales interesadas en que las controversias con los consumidores se resuelvan a través del arbitraje de consumo pueden adherirse al Sistema de Arbitraje de Consumo, presentando una solicitud dirigida a la Dirección.

23.2 La adhesión implica la oferta pública de sometimiento al arbitraje de consumo y a las normas que regulan el Sistema de Arbitraje de Consumo previstas en el Código, en el Reglamento, sus normas complementarias y las que la sustituyan o reemplacen.

23.3 La adhesión al Sistema tiene una vigencia mínima de un (1) año. En caso la solicitud no limite la adhesión, ésta se entenderá por tiempo indefinido.

23.4 Los proveedores o las organizaciones empresariales que soliciten su adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo, pueden pedir que dicha adhesión sea limitada sólo para los siguientes supuestos:

a. Cuando se requiera la adhesión para solucionar sus conflictos de consumo sobre determinados productos o servicios que el proveedor pone a disposición de los consumidores en el mercado; y/o,

b. Cuando se requiera que en el arbitraje de consumo solo se analice la petición de indemnización por daño emergente y lucro cesante, dejando a salvo el derecho del consumidor de acudir al Poder Judicial para solicitar indemnización por daño a la persona y daño moral, de ser el caso.

Artículo 24.- Requisitos de la solicitud de Adhesión

24.1 La solicitud de adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo se presenta por escrito, de acuerdo con el formato proporcionado por la Dirección, y contiene:

a. Nombre, denominación o razón social del solicitante.

b. Número del documento de identidad o del registro único de contribuyente del solicitante.

c. Domicilio para efectos de remitir cualquier comunicación y/o notificación.

d. Correo electrónico, página web y números telefónicos, en caso cuente con ellos.

e. Datos que detallen el asiento y la partida registral donde obra la constitución de la persona jurídica, de ser el caso.

f. Nombre de los representantes legales.

g. Declaración de conocimiento de la regulación del Sistema de Arbitraje de Consumo.

h. Autorización para la utilización de los datos consignados en la solicitud de adhesión a efectos de su difusión en el Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo.

i. La firma del solicitante o de su representante legal.

24.2 La Dirección tiene hasta veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la solicitud, para verificar la información presentada por el proveedor u organización empresarial. Vencido este plazo, la Dirección emite una resolución disponiendo su admisión.

24.3 En caso la Dirección observe la información y/o documentación presentada, puede otorgar al solicitante hasta un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación, para subsanar su solicitud, bajo apercibimiento de tenerla por no admitida.

24.4 La documentación presentada por el solicitante se encuentra sujeta a control posterior.

Artículo 25.- Difusión

Admitida la solicitud de adhesión por la Dirección, los datos del proveedor se inscriben en el registro de proveedores adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo y se difunde a través de los siguientes medios:

a. En un lugar visible de la Junta Arbitral de Consumo y/o del gobierno regional o local en la que se constituye.

b. En la página web del Indecopi (www.indecopi.gob.pe).

c. En la página web del gobierno regional y/o local donde se encuentre constituida la Junta Arbitral de Consumo, en caso cuenten con dicho medio.

Artículo 26.- Efectos de la Adhesión

26.1 La adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo implica el sometimiento de parte del proveedor al arbitraje de consumo, así como a las normas que regulan el Sistema, por lo que basta la presentación de la solicitud de inicio de arbitraje de un consumidor para demostrar la voluntad de ambas partes de someter su controversia al arbitraje de consumo.

26.2 La adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo se entiende realizada para todas las Juntas Arbitrales de Consumo y en atención a los límites consignados en la oferta pública de adhesión, según el artículo 23.

26.3 La adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo le otorga al proveedor el derecho a usar el distintivo oficial en sus comunicaciones y establecimientos comerciales, de acuerdo con el manual de uso entregado.

Artículo 27.- Revocatoria

27.1 La adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo puede revocarse a pedido de los proveedores u organizaciones empresariales adheridas al Sistema. Dicho pedido debe presentarse por escrito ante la Dirección.

27.2 Si el pedido de revocatoria se realiza antes de cumplirse la vigencia mínima de un (1) año de la adhesión, esta es declarada improcedente.

27.3 La revocatoria surte efectos a partir de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación del pedido, salvo que el proveedor u organización empresarial adherida requiera que la revocación surta efectos en un plazo mayor al señalado. La revocatoria no afecta a los procesos arbitrales válidamente iniciados con anterioridad a la fecha en que se haga efectiva la revocatoria.

27.4 Desde la fecha en que se produce la comunicación de la revocatoria, el proveedor pierde el derecho a usar el distintivo oficial del Sistema de Arbitraje de Consumo. Sin embargo, si el proveedor continúa utilizándolo, se entenderá como válida su voluntad de someterse al arbitraje con la mera presentación de la solicitud de inicio de arbitraje de consumo por parte del consumidor.

27.5 La revocación no afecta a los convenios arbitrales válidamente formalizados.

Capítulo II
Signo Distintivo del Sistema de Arbitraje de Consumo

Artículo 28.- Distintivo oficial del Sistema de Arbitraje de Consumo

El distintivo oficial que identifica al Sistema de Arbitraje de Consumo corresponde al siguiente signo:

ARBITRAJE
DE CONSUMO

Artículo 29.- Distintivo de la adhesión limitada

El distintivo que implica una adhesión limitada es el siguiente:

ARBITRAJE
DE CONSUMO
ADHESIÓN LIMITADA

Artículo 30.- Titularidad del Distintivo Oficial

30.1 La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, es la titular de los distintivos oficiales del Sistema de Arbitraje de Consumo y dicta las disposiciones que resulten necesarias para su correcto uso.

30.2 La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor otorga al proveedor adherido la licencia de uso sobre el distintivo oficial del Sistema de Arbitraje de Consumo que le corresponda en atención a su oferta de adhesión, el cual es utilizado de acuerdo con los términos y condiciones que establece la propia licencia.

30.3 Las Juntas Arbitrales de Consumo, como parte del ejercicio de sus funciones, pueden ostentar el distintivo oficial en cualquier medio de difusión o documentación formal.

Capítulo III
Convenio y Petición de Arbitraje de Consumo

Artículo 31.- Sometimiento al arbitraje de consumo

31.1 La voluntad de las partes de someter su controversia al arbitraje de consumo puede acreditarse con el convenio arbitral, con la presentación de una solicitud de inicio de arbitraje contra un proveedor adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo o, una vez surgida la controversia, cuando el proveedor acepta la petición del consumidor de iniciar el arbitraje de consumo.

31.2 El convenio arbitral puede adoptar la forma de cláusula incorporada en un contrato o acuerdo independiente de las partes y debe expresar la voluntad del consumidor y el proveedor de resolver sus conflictos a través del arbitraje de consumo. El convenio arbitral consta por escrito o en cualquier otro medio que permita tener certeza del acuerdo, conforme a lo establecido en el literal 2 del artículo 13 del Decreto Legislativo N° 1071, Decreto Legislativo que norma el arbitraje.

31.3 Cuando el consumidor solicite el inicio de un arbitraje de consumo y no conste la voluntad del proveedor en alguna de las formas antes señaladas, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo comunica dicha solicitud al proveedor demandado para que la acepte o rechace, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de recibida la notificación. Transcurrido el plazo, sin aceptación del proveedor al arbitraje de consumo, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo rechaza la solicitud y ordena su archivamiento, notificando únicamente al consumidor demandante.

TÍTULO IV
PROCESO ARBITRAL DE CONSUMO

Artículo 32.- Materias que no pueden someterse al arbitraje de consumo

No pueden someterse al arbitraje de consumo:

a. Las cuestiones que han sido sometidas y/o resueltas por el Poder Judicial o en vía administrativa, previamente a la presentación de la solicitud de inicio de arbitraje de consumo o a la adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo.

b. Los conflictos que resulten ajenos o no surjan a consecuencia del ámbito de aplicación del Código.

c. Las pretensiones que busquen lograr un pronunciamiento sobre intereses difusos.

d. Las pretensiones que busquen un pronunciamiento sobre responsabilidad penal del proveedor, discriminación, y/o presunción de la comisión de un delito.

e. Las cuestiones que sean exceptuadas por leyes, reglamentos o normas sectoriales.

Artículo 33.- Arbitraje de derecho y arbitraje de equidad o conciencia
El arbitraje de consumo es de derecho, salvo que las partes pacten expresamente que el Tribunal Arbitral decida en equidad o conciencia. En estos dos últimos casos, el árbitro no necesariamente será abogado.

Artículo 34.- Confidencialidad
La Junta Arbitral de Consumo, el Tribunal Arbitral, las partes y cualquier otro tercero que intervenga en el proceso arbitral se encuentra obligado a guardar la confidencialidad de las actuaciones arbitrales que se desarrollen, salvo que ambas partes autoricen expresamente su divulgación. Esta disposición no afecta el deber de la Junta Arbitral de Consumo de remitir los laudos a la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, para el cumplimiento del artículo 142 del Código.

Capítulo II
Actuaciones Arbitrales de Consumo

Artículo 35.- Requisitos de la solicitud de inicio de arbitraje
35.1 La solicitud de inicio de arbitraje se presenta por escrito ante la Junta Arbitral de Consumo e incluye lo siguiente:

a. Nombre completo del consumidor y número de documento de identidad. En caso actúe a través de representante, debe precisar el nombre y número de documento de identidad de este último y adjuntar carta poder simple donde se le otorga la representación o indicar el número de partida y asiento registral donde obra el poder inscrito, de ser el caso.

b. Domicilio del consumidor para efecto de las notificaciones, número de teléfono y/o correo electrónico.

c. Nombre o razón social y domicilio del proveedor demandado, así como cualquier otra información relativa a su identificación.

d. Copia del documento en el que conste el convenio arbitral, de ser el caso.

e. Descripción de los hechos, posibles pretensiones y monto involucrado.

f. Medios probatorios que sustenten los hechos expuestos. Si el consumidor solicitante no dispone de medios probatorios, debe describir su contenido e indicar el lugar donde se encuentra para que puedan ser incorporados o solicitados.

35.2 Si la solicitud no reúne los requisitos formales descritos, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo debe requerir al consumidor que la subsane en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, bajo apercibimiento de rechazar la petición de arbitraje, procediéndose al archivo de la solicitud.

35.3 En el proceso arbitral no es obligatoria la intervención de un abogado.

Artículo 36.- Reglas para la conformación del Tribunal Arbitral

36.1 Cuando el Tribunal Arbitral está conformado por árbitro único, este debe ser elegido del Registro Único de Árbitros entre los propuestos por las entidades de la administración pública. Su elección se rige de acuerdo con las siguientes reglas:

a. El consumidor demandante propone al árbitro en su solicitud de inicio de arbitraje. El Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor demandado la propuesta de árbitro juntamente con la solicitud de inicio de arbitraje, a fin de que acepte o rechace la propuesta dentro del plazo de tres (3) días hábiles, computados desde el día siguiente de su notificación.

b. Si el proveedor rechaza la propuesta del consumidor, este debe acordar con el consumidor la elección conjunta de un árbitro, en el mismo plazo señalado en el párrafo anterior.

c. Si el consumidor omite proponer al árbitro en su solicitud de inicio de arbitraje, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo debe poner en conocimiento del proveedor este hecho para que acuerde con el consumidor la elección del árbitro, dentro del plazo de tres (3) días hábiles, computados desde el día siguiente de su notificación.

DIRECCIÓN DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR
DIRECTORA
INDECOPI

36.2 Excepcionalmente, cuando las partes así lo pacten y la cuantía sobre el producto o servicio reclamado supere las tres (3) UIT, el Tribunal Arbitral puede estar compuesto por tres (3) árbitros inscritos en el Registro Único de Árbitros, los cuales son elegidos observando las siguientes reglas:

GERENCIA LEGAL
GERENTE
INDECOPI

a. El consumidor elige un árbitro entre los propuestos por las asociaciones de consumidores y su elección debe ser puesta en conocimiento de la Junta Arbitral de Consumo con la solicitud de inicio de arbitraje.

b. El proveedor elige un árbitro entre los propuestos por las organizaciones empresariales y comunica su elección a la Junta Arbitral de Consumo. Cuando el proveedor se encuentra adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo es el Secretario Técnico de la Junta quien requiere al proveedor realizar la elección del árbitro. En cualquiera de estos supuestos el proveedor tiene un plazo de tres (3) días hábiles para informar su elección, computados desde el día siguiente de su notificación.

c. Una vez elegidos los dos árbitros, estos últimos eligen a su presidente entre los propuestos por las entidades de la administración pública, dentro del plazo de dos (2) días.

36.3 Cuando una de las partes, demandante o demandado, está compuesta por más de un integrante, se propone al árbitro por común acuerdo entre los integrantes que componen dicha parte.

36.4. Si alguna de las partes o los árbitros designados omite elegir al árbitro faltante o no se ponen de acuerdo dentro de los plazos establecidos, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo es el encargado de designar al árbitro faltante.

36.5. El árbitro designado tiene un plazo no mayor de dos (2) días hábiles para manifestar expresamente la aceptación del encargo. Si rechaza o declina su designación u omite manifestar su aceptación, las partes deben designar a un nuevo árbitro en el plazo de dos (2) días o, en su defecto, la elección es realizada por el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo.

36.6. El Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo informa a las partes cuál es el Tribunal Arbitral competente para que puedan ejercer su derecho a recusar a los árbitros, de ser el caso.

Artículo 37.- Abstención y recusación

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

a. Si es pariente hasta el 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 hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, tuviere interés en el asunto 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 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.

37.2 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 debe comunicar inmediatamente dicha situación a la Junta Arbitral de Consumo, a fin de que se designe a su reemplazante.

37.3 Cuando el árbitro no se abstiene a pesar de existir alguna de las causales de abstención expresadas, las partes pueden recusar al árbitro hasta la audiencia única o, en su defecto, hasta la comunicación que informa a las partes que el expediente pasará a ser resuelto mediante laudo. La recusación interpuesta es resuelta por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo. En caso de declararse fundada la recusación, se otorga un nuevo plazo de dos (2) días hábiles a las partes para que designe al árbitro reemplazante, comunicándose de esta situación a la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, en atención al artículo 22.

Artículo 38.- Trámite de la petición de arbitraje

AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DIRECTORA INDECOPI

GERENCIA LEGAL GERENTE INDECOPI

38.1 Una vez conformado el Tribunal Arbitral, este debe calificar la solicitud de inicio de arbitraje. De ser admitida, se corre traslado de la misma al proveedor demandado para que conteste dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la petición de arbitraje.

38.2 Transcurrido el plazo para contestar, el Tribunal Arbitral procede a fijar los puntos controvertidos o, de considerarlo conveniente, cita a las partes a una audiencia única, para propiciar la conciliación entre ellas, actuar algún medio probatorio o escuchar los argumentos de las partes con el fin de esclarecer los hechos materia de la petición de arbitraje. La audiencia puede realizarse presencialmente o a través de medios electrónicos que permitan la comunicación simultánea y directa de las partes y los miembros del Tribunal Arbitral.

38.3 En caso de formularse una excepción, oposición o suspensión al arbitraje de consumo, el Tribunal Arbitral está facultado para resolver antes o juntamente con el laudo.

38.4 El plazo máximo para que el Tribunal Arbitral emita el laudo es de cuarenta y cinco (45) días hábiles computados desde que admite la petición de arbitraje. Excepcionalmente, el Tribunal Arbitral puede ampliar el plazo por el mismo periodo cuando la complejidad del caso o la necesidad de actuar medios probatorios adicionales lo justifique.

Artículo 39.- Ampliación de escritos y medios probatorios

Las partes solamente pueden ampliar sus escritos o presentar nuevos medios probatorios hasta tres (3) días antes de llevarse a cabo la audiencia única o, cuando no se lleve a cabo la audiencia, hasta la comunicación que el expediente se encuentra expedito para ser resuelto por el Tribunal Arbitral.

Artículo 40.- Acumulación de solicitudes

40.1 La acumulación de solicitudes puede ser requerida al Tribunal Arbitral por cualquiera de las partes, mediante escrito, o a iniciativa de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la solicitud de inicio de arbitraje se dirija contra el mismo proveedor, obedezca a los mismos hechos y se tramite en la misma Junta Arbitral de Consumo.

40.2 La acumulación de solicitudes sólo se puede realizar hasta antes de la fijación de puntos controvertidos, y debe ser puesta en conocimiento de las partes para que en un plazo de tres (3) días hábiles, computados desde el día siguiente que se notifica la acumulación, cumplan con expresar lo conveniente. Al término de dicho plazo, con o sin respuesta de los involucrados, el Tribunal Arbitral resuelve la acumulación y comunica a las partes, así como a los otros Tribunales Arbitrales, de ser el caso, que las solicitudes de arbitraje han sido acumuladas.

Artículo 41.- Medios Probatorios

41.1 Las partes pueden solicitar la actuación de cualquier medio probatorio al Tribunal Arbitral cuando formule la petición de arbitraje o presente su contestación. El Tribunal Arbitral evalúa la pertinencia y procedencia de la actuación de los medios probatorios ofrecidos por las partes.

41.2 Los gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte son asumidos por quien las haya propuesto, mientras que las comunes son pagadas por mitad, a fin de que puedan ser practicadas.

Artículo 42.- Suspensión del arbitraje
El Tribunal Arbitral determina, excepcionalmente, si procede la solicitud de suspensión del proceso arbitral, siempre que cumpla con los siguientes supuestos:

a. Cuando se deba recabar una prueba que por su naturaleza requiere más tiempo del plazo máximo para la emisión del laudo, siempre que el exceso de tiempo sea debidamente demostrado y justificado por la parte que solicita la suspensión.

b. Cuando la Junta Arbitral de Consumo debe designar un árbitro sustituto o reemplazante. El periodo de suspensión culmina cuando se comunica a las partes la designación del nuevo árbitro.

Artículo 43.- Conclusión anticipada
En cualquier momento las partes pueden concluir anticipadamente el arbitraje por desistimiento, conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia de común acuerdo entre las partes, siempre que dicha información sea puesta en conocimiento del Tribunal Arbitral, previamente a la emisión del laudo.

Artículo 44.- Notificación
La notificación de las actuaciones arbitrales se efectúa de manera presencial a la parte interesada o mediante correo electrónico u otro medio similar, siempre que la parte interesada lo solicite expresamente.

Capítulo III
La Indemnización

Artículo 45.- Indemnización
El consumidor que solicite una indemnización debe acreditar que el producto entregado o el servicio prestado por el proveedor le produjo un menoscabo patrimonial o personal.

Artículo 46.- Cálculo de la indemnización
46.1 Para efectos del cálculo de la indemnización realizado por el Tribunal Arbitral, este debe agotar las siguientes etapas:

a. **Violación de normas:** identificación del derecho del consumidor que se ha vulnerado por la violación de una norma contemplada en el Código.

b. **Relación causal:** identificar la relación causal entre la vulneración a las normas del Código y el daño producido al consumidor.

c. **Cuantificación del daño:** la cuantificación económica del daño comprende la diferencia entre el escenario donde no hubiese ocurrido el daño y el escenario donde el producto o servicio brindado por el proveedor produce un daño, que puede o no perdurar en el tiempo.

46.2 Para el cálculo de la indemnización el Tribunal Arbitral puede requerir medios probatorios adicionales que le permita cuantificar o valorizar el importe solicitado.

Capítulo IV: Laudo Arbitral

Artículo 47.- Contenido del laudo arbitral

47.1 El laudo pone fin a la controversia y debe contener, como mínimo, la siguiente información:

a. Sede institucional del Tribunal Arbitral competente.

b. Lugar y fecha de expedición.

c. Datos de identificación de las partes.

d. La cuestión sometida a arbitraje.

e. Valoración de las pruebas que sustentan la decisión.

f. Fundamentos de hecho y de derecho para admitir o rechazar las respectivas pretensiones y defensas; o, si es un arbitraje de equidad, los conocimientos a su leal saber y entender.

g. Nombre y firma del árbitro.

47.2 El laudo arbitral debe ser notificado a las partes en un plazo máximo de diez (10) hábiles, contados desde el día siguiente de su emisión.

Artículo 48.- Incumplimiento del Laudo

El incumplimiento del laudo arbitral y el pago de las costas y costos del proceso arbitral es sancionado por los Órganos Resolutivos de Procedimiento Sumarísimo, conforme a lo establecido en el artículo 108 del Código.

Artículo 49.- 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, el laudo arbitral puede ser ampliado o aclarado a pedido de parte.

Artículo 50.- Anulación del laudo

La anulación del laudo procede de acuerdo con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1071 o norma que lo sustituya.

DIRECTORA
INDECOPI

GERENCIA LEGAL
GERENTE
INDECOPI