



Derecho PUCP

ISSN: 0251-3420

revistaderechopucp@pucp.edu.pe

Pontificia Universidad Católica del Perú  
Perú

Rejanovinschi Talledo, Moisés

Los dilemas para consumir justicia: algunos alcances de la tutela procesal del  
consumidor en la vía administrativa y el arbitraje de consumo

Derecho PUCP, núm. 75, julio-diciembre, 2015, pp. 231-251

Pontificia Universidad Católica del Perú

Lima, Perú

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=533656134011>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

# Los dilemas para consumir justicia: algunos alcances de la tutela procesal del consumidor en la vía administrativa y el arbitraje de consumo

Dilemmas to consume justice: some scopes of procedural protection of the consumer administrative procedure and consumer arbitration

MOISÉS REJANOVINSCHI TALLEDO\*

**Resumen:** El presente documento plantea que el consumidor debe escoger el mecanismo procesal que pueda satisfacer de mejor manera su necesidad de resolver una controversia y de ser indemnizado. Asimismo, la administración, en defensa de los derechos de los consumidores, debe contar con facultades para preferir la Constitución mediante el control difuso.

**Palabras clave:** Protección al consumidor – arbitraje de consumo – control difuso de la Constitución – procedimiento administrativo

**Abstract:** This paper argues that the consumer should choose the procedural mechanism that satisfies their need to resolve a dispute and being compensated. Also, the administration, in order to defend rights of consumers, must have the authority to prefer the Constitution through diffuse constitutional control.

**Key words:** Consumer protection – consumer arbitration – diffuse constitutional control – administrative procedure

CONTENIDO: I. INTRODUCCIÓN.– II. TUTELA DE LOS CONSUMIDORES EN LA VÍA ADMINISTRATIVA.– III. ARBITRAJE DE CONSUMO.– III.1. EXPERIENCIA EXTRANJERA.– III.2 CARACTERÍSTICAS DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.– IV. CONSIDERACIONES FINALES.– V. BIBLIOGRAFÍA.

---

\* Para Sandra. Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Magíster en Derecho de la Propiedad Intelectual y de la Competencia de la misma casa de estudios. Docente del curso Protección al Consumidor y del Seminario de Tesis, en la Maestría de Derecho de la Propiedad Intelectual y de la Competencia en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Docente del curso Derecho de la Propiedad Intelectual y de la Competencia en la Universidad Continental. Ha cursado el Summer Academy on Integration Trade Regulation en el World Trade Institute (Berna, Suiza). Cuenta con especializaciones en derecho de la propiedad intelectual dictadas por la Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI). Participante en la Audiencia Pública de diversos Reglamentos de Implementación del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Expositor y asesor legal en temas de competencia y propiedad intelectual. El presente artículo refleja la opinión del autor y no de las entidades que representa. Correo electrónico: mrejanovinschi@pucp.pe

## I. INTRODUCCIÓN

El artículo 65 de la Constitución Política del Perú indica que el Estado «defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto, garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población» (1993). El Tribunal Constitucional ha reconocido que los derechos de los consumidores, indicados en la norma anteriormente citada, son derechos fundamentales (2003, fundamento jurídico 32) —aplicando la teoría de los derechos innominados<sup>1</sup> y añadiendo como derecho fundamental, entre otros, a la indemnización por daños<sup>2</sup>—. La indemnización es la vía para resarcir el daño causado por un proveedor, el cual puede ser «psicofísico, patrimonial y no patrimonial» (Alpa, 2004, p. 434). A su vez, la indemnización puede comprender criterios patrimoniales (como el daño emergente, lucro cesante) y extrapatrimoniales (como el daño moral) (Espinoza Espinoza, 2002, pp. 159ss.), proyectándose este derecho «tanto frente a poderes públicos como frente a particulares» (Canosa Usera, 2008, p. 101).

A su vez, también el máximo intérprete de la Constitución ha señalado que el Estado tiene un deber especial de protección frente a los consumidores, correspondiéndole

[...] crear un órgano estatal destinado a preservar los derechos e intereses legítimos de los consumidores [...] establecer procedimientos apropiados para que, en su seno, los consumidores y usuarios puedan, mediante recursos sencillos, rápidos y efectivos, solicitar la protección de aquellos derechos e intereses. Con el establecimiento de ese tipo de procedimientos no solo debe facilitarse una vía para la satisfacción de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, sino también las reglas conforme a las cuales puedan solucionarse equitativamente los problemas (Tribunal Constitucional, 2004, fundamento jurídico 14).

En el presente documento analizaremos cuáles son los procedimientos apropiados u opciones procesales que ofrece el Estado para que los consumidores puedan ser tutelados procesalmente, logrando satisfacer sus necesidades de ser indemnizados, centrándonos en la vía administrativa y el arbitraje de consumo. El objetivo del presente artículo es relevante, ya que el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Congreso de la República, 2010) —en adelante, Código de Consumo— incluye

1 Encontrándose la misma en el artículo 3 de la Constitución: «La enumeración de los derechos establecidos en este capítulo no excluye los demás que la Constitución garantiza, ni otros de naturaleza análoga o que se fundan en la dignidad del hombre, o en los principios de soberanía del pueblo, del Estado democrático de derecho y de la forma republicana de gobierno».

2 La sentencia también reconoce como derechos fundamentales de los consumidores el del acceso al mercado y la protección de sus intereses económicos, así como la defensa corporativa, es decir, el derecho a la protección de los derechos mediante la creación y fomento de las asociaciones de consumidores.

como políticas públicas los derechos de los consumidores reconocidos como fundamentales por el Tribunal Constitucional.

Así, tenemos que en el numeral 6 del artículo VI del Código de Consumo, el Estado, como política pública

[...] garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores [...] garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditivos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños [...] facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos (Congreso de la República, 2010).

Podemos observar que los mecanismos procesales efectivos, la protección de intereses colectivos y difusos, así como la reparación por daños, se encuentran relacionados: una colectividad de consumidores puede verse afectada por un daño común y dichos consumidores deberán ser resarcidos mediante una vía efectiva.

## II. TUTELA DE LOS CONSUMIDORES EN LA VÍA ADMINISTRATIVA

De acuerdo a lo establecido en el artículo 105 del Código de Consumo, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) es la autoridad

[...] con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones [del Código de Consumo] [...] así como para imponer disposiciones [...] sanciones y medidas correctivas [...]. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley (Congreso de la República, 2010).

En la vía administrativa establecida por INDECOPI encontramos un procedimiento sancionador, de acuerdo al artículo 107 del Código de Consumo<sup>3</sup>, en el cual se determinará si existe o no vulneración a los derechos de los consumidores, tales como a la información relevante, a la idoneidad, a la protección de intereses económicos, al no ser discriminado, a la seguridad y salud, a efectuar reclamos, a obtener resarcimientos.

En lo referente al presente documento, en la vía administrativa los consumidores solicitarán, haciendo una analogía con la vía judicial,

3 «Artículo 107. Postulación del proceso. Los procedimientos sancionadores se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores [...]» (Congreso de la República, 2010).

pretensiones encauzadas mediante las llamadas medidas correctivas reparadoras<sup>4</sup>, las cuales «tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior [...]» (Congreso de la República, 2010, artículo 115.1). Entre este tipo de medidas encontramos la reparación de productos, el cambio del mismo, el cumplimiento de prestaciones, y los demás supuestos regulados en el artículo 115.1 del Código de Consumo. También podemos considerar que estas medidas correctivas son equivalentes al daño emergente —el mismo que forma parte del contenido de una indemnización— en la responsabilidad civil, el cual se define «como la pérdida que sobreviene en el patrimonio del sujeto afectado por el incumplimiento de un contrato o por haber sido perjudicado por un acto ilícito, o como [...] “la disminución de la esfera patrimonial” del dañado» (Espinoza Espinoza, 2002, pp. 157-158).

Inicialmente, las normas de protección al consumidor no establecían este tipo de medidas a favor de los consumidores, ya que un consumidor que interponía una denuncia ante la autoridad administrativa en materia de protección al consumidor —como la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI antes de la promulgación del Código de Consumo— solamente obtenía como medida «resarcitoria» la sanción al proveedor, por lo que era necesario que los derechos de los consumidores se encontraran efectivamente protegidos. Es por ello que, en el año 2000, INDECOPI reconoce esta falencia del sistema, proponiendo que la autoridad administrativa

[...] ordene, entre otras medidas, la reposición y reparación de productos, la devolución de la contraprestación pagada por el consumidor o cualquier otra medida que tenga por objeto revertir los efectos de la infracción. Ello en atención a que en el 80% de las denuncias los consumidores piden estas medidas, a pesar que el INDECOPI no puede concederlas (INDECOPI, 2000, p. 5).

Las medidas correctivas reparadoras se introducen al decreto legislativo 716, la antigua Ley de Protección al Consumidor (derogada por el actual Código de Consumo), por medio de la ley 27311 (Congreso de la República, 2000). Posteriormente en el artículo 2 de la ley 27917 (Congreso de la República, 2003), que también modificó el decreto legislativo 716, señala que las medidas correctivas no son indemnizaciones:

Precísase que las medidas correctivas tienen como finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiese ocasionado en el mercado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. Para ello se parte

4 También el artículo 116 del Código de Consumo regula las medidas complementarias, pero estas no tienen carácter resarcitorio.

de la existencia de una relación de consumo en todos los sectores y sin límite de monto. Las medidas correctivas no tienen naturaleza indemnizatoria o resarcitoria.

La Comisión no es competente para ordenar indemnizaciones. Corresponde esta facultad, de manera exclusiva, al Poder Judicial. Las pretensiones de naturaleza indemnizatoria o resarcitoria que se presenten a la Comisión de Protección al Consumidor, en el marco de una relación de consumo, serán rechazadas (Congreso de la República, 2003).

Cabe resaltar que el artículo 115.7 del Código de Consumo enfatiza —al igual que su antecesor— que este tipo de medidas no tiene naturaleza indemnizatoria; sin embargo, añade que «se descuenta de la indemnización patrimonial (solicitada en la vía judicial) aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa» (Congreso de la República, 2010), por lo que se debe concluir que la administración otorga «indemnizaciones a cuenta» o daños emergentes, de modo tal que en la vía judicial se podrá solicitar el lucro cesante y daños extrapatrimoniales.

En este extremo, es necesario preguntarnos si la opción del legislador en defensa de los consumidores ha sido la correcta, es decir, que la vía administrativa, siendo previa a la judicial, no pueda otorgar indemnizaciones de manera plena. Para responder lo planteado, citamos lo denunciando en el expediente 2081-2010/CPC: un consumidor interpone una denuncia administrativa ante la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI contra un proveedor, debido a la pérdida de los 3 rollos fotográficos entregados a un establecimiento encargado del revelado de fotografías. En la resolución 078-2012/SC2- INDECOPI, se declaró fundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad y al encontrarse el consumidor frente a una cláusula abusiva, pues «el denunciado limitó el resarcimiento de daños que tendría que asumir frente al denunciante por la pérdida de sus 3 rollos de películas fotográficas, a la sola entrega de la misma cantidad de rollos vacíos, negándose a pagar una compensación mayor» (INDECOPI, 2012, numeral 97).

El consumidor solicitó como pretensión una indemnización, pues las fotografías perdidas tenían un valor extrapatrimonial, tal como lo indicó la Sala de Defensa de la Competencia 02 en la resolución citada anteriormente:

[...] las películas fotográficas entregadas a los proveedores del servicio de revelado, tienen por lo general un valor extrapatrimonial [...] relacionado con las fotografías contenidas. Piénsese en las fotografías de cumpleaños, matrimonios o vacaciones familiares, las cuales constituyen

LOS DILEMAS  
PARA CONSUMIR  
JUSTICIA:  
ALGUNOS  
ALCANCES DE LA  
TUTELA PROCESAL  
DEL CONSUMIDOR  
EN LA VÍA  
ADMINISTRATIVA  
Y EL ARBITRAJE DE  
CONSUMO

DILEMMAS TO  
CONSUME JUSTICE:  
SOME SCOPES  
OF PROCEDURAL  
PROTECTION OF  
THE CONSUMER  
ADMINISTRATIVE  
PROCEDURE  
AND CONSUMER  
ARBITRATION

testimonios de eventos irrepetibles. Además, es importante señalar que las películas pueden llegar a tener, incluso, un valor patrimonial por las fotografías que contienen. Por ejemplo, las fotografías de una reserva natural tomadas por el consumidor en sus vacaciones de verano, que pueden ser vendidas a una revista especializada en temas ecológicos [...] De allí que la pérdida de tales bienes por parte del proveedor pueda ocasionar daños extrapatrimoniales y patrimoniales a los consumidores [...] En efecto, si se pierden las películas del consumidor que contenían las fotos de su matrimonio, cumpleaños o vacaciones familiares; ello sin duda generaría aflicción en aquel, sobre todo si se trata del único registro fílmico de tal evento familiar o amical. Asimismo, si el proveedor pierde las películas fotográficas de la reserva natural generaría un perjuicio económico al consumidor, en la medida que este perdería la suma dineraria que iba a recibir por la comercialización de tales fotografías (INDECOPI, 2012, numerales 104-105).

Pese al valor extrapatrimonial del contenido fotográfico, la Sala de Defensa de la Competencia 02 ordenó que el denunciante reciba como medida correctiva, citando el artículo 2 de la ley 27917, la suma de S/. 30,00 por el pago adelantado del servicio de revelado fotográfico y el monto equivalente a los tres rollos fotográficos perdidos de manera negligente por el proveedor, ya que cualquier indemnización la debería solicitar el consumidor en la vía judicial. Al denunciado se le multó con 11.5 UIT (INDECOPI, 2012, sexta y séptima parte resolutive). Se aprecia que la sanción es disuasiva, pero, ¿se ejerce de manera efectiva el derecho del consumidor a ser indemnizado por daños, derecho reconocido como fundamental?

Asimismo, en el expediente 615-2010/CPC, una consumidora denunció a una tienda veterinaria, pues al contratar el servicio de baño para su perro de raza chihuahua, este escapó del área de baño hacia la calle y fue atropellado por un vehículo, falleciendo por dicho acontecimiento. En la resolución 2323-2011/SC2-INDECOPI, se declaró fundada la denuncia por la falta de custodia de la tienda veterinaria. En cuanto al valor afectivo de la mascota, la Sala indicó que no es competente para analizar dicha lesión, pese a que «el valor afectivo comprometido supera largamente el valor comercial en que fue adquirido dicho bien» (INDECOPI, 2011, numeral 29).

Igualmente, en la resolución 340-2006/TDC-INDECOPI, se sancionó a dos empresas de transporte terrestre que ocasionaron un accidente en el que fallecieron 36 pasajeros y resultaron heridos 24. La falta de idoneidad del servicio se debió a «la operatividad de los conductores de ambas unidades de transporte, quienes actuaron en forma negligente al conducir sus vehículos a una velocidad excesiva, considerando las

condiciones climatológicas del lugar, pues la visibilidad se encontraba restringida a causa de la neblina» (INDECOPI, 2006, p. 12).

En los tres casos anteriormente descritos, se puede concluir que la medida correctiva reparadora será insuficiente para resarcir los daños sufridos por los consumidores, más aun cuando nos encontramos ante daños extrapatrimoniales: en el primer ejemplo, el valor sentimental de la pérdida de fotografías que capturaron momentos valiosos; en el segundo, la muerte de una mascota; o, lo más grave, la pérdida de seres queridos debido a un accidente de tránsito por una conducta negligente de los conductores de una empresa de transporte.

Es posible afirmar que la Constitución se extiende a todo el ordenamiento jurídico. Nos encontramos, así, ante «una Constitución extremadamente invasora, entrometida, capaz de condicionar tanto la legislación como la jurisprudencia y el estilo doctrinal, la acción de los actores políticos así como las relaciones sociales» (Guastini, 2001, p. 153). Si la Constitución es el referente de toda interpretación y política, debemos concluir que el derecho de los consumidores a ser indemnizados debe ser canalizado también en la vía administrativa. Si el artículo 115.7 es contrario a la Constitución, ¿con qué herramienta contaría la autoridad administrativa para aplicar el derecho conforme a la Constitución?

En la Sentencia, recaída en el expediente 03741-2004-AA/TC y su aclaración, el Tribunal Constitucional, mediante precedente, afirmó los criterios por los cuales la autoridad administrativa puede ejercer el control difuso<sup>5</sup> para proteger la Constitución, debiendo cumplir los siguientes presupuestos:

- Los órganos competentes son los tribunales u órganos colegiados administrativos «que imparten “justicia administrativa” con carácter nacional, adscritos al Poder Ejecutivo y que tengan por finalidad la declaración de derechos fundamentales de los administrados» (Tribunal Constitucional, 2006, fundamento jurídico 4).
- El examen de constitucionalidad debe ser relevante para resolver la controversia planteada dentro de un proceso administrativo y la ley cuestionada no puede ser interpretada de conformidad con la Constitución (Tribunal Constitucional, 2005, fundamento jurídico 50, literal A).

5 Aplicando los artículos 38, 51 y 138 de la Constitución: «Artículo 38. Todos los peruanos tienen el deber de honrar al Perú y de proteger los intereses nacionales, así como de respetar, cumplir y defender la Constitución y el ordenamiento jurídico de la Nación»; «Artículo 51. La Constitución prevalece sobre toda norma legal; la ley, sobre las normas de inferior jerarquía, y así sucesivamente [...]»; «Artículo 138. La potestad de administrar justicia emana del pueblo y se ejerce por el Poder Judicial a través de sus órganos jerárquicos con arreglo a la Constitución y a las leyes. En todo proceso, de existir incompatibilidad entre una norma constitucional y una norma legal, los jueces prefieren la primera. Igualmente, prefieren la norma legal sobre toda otra norma de rango inferior».

LOS DILEMAS  
PARA CONSUMIR  
JUSTICIA:  
ALGUNOS  
ALCANCES DE LA  
TUTELA PROCESAL  
DEL CONSUMIDOR  
EN LA VÍA  
ADMINISTRATIVA  
Y EL ARBITRAJE DE  
CONSUMO

DILEMMAS TO  
CONSUME JUSTICE:  
SOME SCOPES  
OF PROCEDURAL  
PROTECTION OF  
THE CONSUMER  
ADMINISTRATIVE  
PROCEDURE  
AND CONSUMER  
ARBITRATION



- El ejercicio del control difuso puede realizarse a pedido de parte «siempre que se trate de otorgar mayor protección constitucional a los derechos fundamentales de los administrados» (Tribunal Constitucional, 2006, fundamento jurídico 7). También procede de oficio «cuando se trate de la aplicación de una disposición que vaya en contra de la interpretación que de ella haya realizado el Tribunal Constitucional [...] o cuando la aplicación de una disposición contradiga un precedente vinculante del Tribunal Constitucional» (Tribunal Constitucional, 2006, fundamento jurídico 7).
- Los órganos competentes deben aplicar la norma de inferior jerarquía constitucional cuando su constitucionalidad «haya sido confirmada en procesos constitucionales» (Tribunal Constitucional, 2006, fundamento jurídico 8) y no pueden aplicar «a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes, en un caso concreto, los efectos jurídicos de una ley o reglamento que haya sido declarado inconstitucional en dichos procesos» (Tribunal Constitucional, 2006, fundamento jurídico 8).

Actualmente INDECOPI tiene procedimientos sumarísimos y ordinarios (en el artículo 125 del Código de Consumo se establecen las competencias): en los primeros, en primera instancia resuelve un jefe, por lo que no podría ser considerado un órgano calificado, según lo señalado por el Tribunal Constitucional, para ejercer el control difuso; en los procesos ordinarios, la Comisión de Protección al Consumidor resuelve en primera instancia, pero no cuenta con competencia nacional<sup>6</sup>, por lo que tampoco constituye un órgano calificado para ejercer el control difuso. Entonces, en la vía administrativa en INDECOPI, el único órgano competente para ejercer el control difuso ante una controversia de protección al consumidor sería la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Sin embargo, el criterio del Tribunal Constitucional ha variado, pues mediante la sentencia recaída en el expediente 4293-2012-PA/TC se deja sin efecto el precedente establecido en el expediente 3741-2004-AA/TC y su sentencia aclaratoria, utilizando tres argumentos (Tribunal Constitucional, 2014, fundamentos jurídicos 33): afectación del sistema dual de control constitucional reservado para el Poder Judicial y el Tribunal Constitucional; la potestad de administrar justicia ejercida por el Poder Judicial; el hecho de que cuando en el Poder Judicial se ejerce el control difuso existen mecanismos de control como la elevación en consulta.

<sup>6</sup> Esto se debe a que existen diversas comisiones a nivel nacional: por ejemplo, las Comisiones de Protección al Consumidor 1, 2 y 3 de la sede central en Lima, la Comisión de Protección al Consumidor de Lima Norte, entre otras.

Frente a lo señalado por el Tribunal Constitucional, debemos hacer dos precisiones: la primera es que la Sala Especializada en Protección al Consumidor resuelve controversias entre consumidores y proveedores. Ello, sin embargo, no se hace de manera definitiva, pues se puede interponer una demanda contencioso administrativa en sede judicial; en otras palabras, la Sala ejerce una función cuasijurisdiccional (Bullard González & Higa Silva, 2007). En este extremo, debe tenerse en cuenta que lo importante es que la autoridad resuelva controversias, tal como lo ha señalado el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina al ampliar la definición de «juez nacional» —aquel que solicitará interpretación prejudicial al Tribunal Andino— a entidades administrativas como INDECOPI, debiendo preferirse «el criterio funcional, material u objetivo y no únicamente el criterio orgánico, formal o subjetivo [de modo tal que se debe] [...] ampliar necesariamente la noción de juez nacional, puesto que los Estados tienen la potestad de atribuir funciones jurisdiccionales a órganos diferentes del Poder Judicial» (Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina, 2014).

Si el mecanismo de control de elevación en consulta es lo que preocupa al Tribunal Constitucional, se deberá establecer que la Sala Especializada en Protección al Consumidor, al aplicar el control difuso, eleve en consulta el caso a la Sala Constitucional y Social de la Corte Suprema, siempre que no se haya impugnado judicialmente la resolución, pero se debe permitir el control difuso de la administración, pues esta última también debe hacer prevalecer el respeto a la Constitución.

Los consumidores se encuentran en este momento frente a las siguientes preocupaciones: i) no pueden obtener una indemnización plena en sede administrativa; ii) la administración no puede ejercer control difuso; iii) la vía administrativa resulta obligatoria, pues INDECOPI cuenta con competencia primaria para resolver estas controversias.

Las primeras dos inquietudes las hemos comentado anteriormente, ahora cabe preguntarse por qué INDECOPI debe ser la vía obligatoria para resolver las controversias entre los consumidores. Si miramos el ámbito del derecho de autor, será el autor o el titular del derecho quien escoja ante qué vía acudir: administrativa, judicial o penal, por ejemplo (Poder Ejecutivo, 1996b, artículo 173). Deberá ser el consumidor afectado quien opte por acudir a una vía administrativa, civil o de cualquier otra índole para resolver su controversia: será mediante un análisis costo-beneficio que decidirá cuál es la entidad amparada por la ley que puede resolver de mejor manera para sus intereses. Reconocemos la labor que a la fecha se encuentra efectuando INDECOPI en materia de protección al consumidor, pero, como hemos dicho, deberá ser el consumidor quien elija ante qué vía acudir, e INDECOPI

LOS DILEMAS  
PARA CONSUMIR  
JUSTICIA:  
ALGUNOS  
ALCANCES DE LA  
TUTELA PROCESAL  
DEL CONSUMIDOR  
EN LA VÍA  
ADMINISTRATIVA  
Y EL ARBITRAJE DE  
CONSUMO

DILEMMAS TO  
CONSUME JUSTICE:  
SOME SCOPES  
OF PROCEDURAL  
PROTECTION OF  
THE CONSUMER  
ADMINISTRATIVE  
PROCEDURE  
AND CONSUMER  
ARBITRATION

tendrá que ganar las preferencias de los consumidores en la tutela de sus derechos frente a otras opciones como la vía judicial o arbitral.

### III. ARBITRAJE DE CONSUMO

El Texto Único Ordenado del decreto legislativo 716 (Poder Ejecutivo, 1991, actualmente derogado por el Código de Consumo) —mediante su artículo 38— habilitó a que la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI, en coordinación con el Directorio de la entidad, establezca de manera directa o a través de instituciones públicas o privadas «mecanismos alternativos de resolución de disputas del tipo de arbitraje, mediación, conciliación o mecanismo mixtos que, mediante procedimientos sencillos y rápidos, atiendan y resuelvan con carácter vinculante y definitivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios». Adicionalmente, el artículo 30 del decreto legislativo 807 reguló en lo referente al arbitraje que

[...] si las partes decidieran someterse a arbitraje, podrán suscribir inmediatamente el convenio arbitral correspondiente, de conformidad con el reglamento que para dicho efecto aprobará el Directorio de INDECOPI a propuesta de las Comisiones correspondientes. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio con el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros (Poder Ejecutivo, 1996a, artículo 30).

En el ámbito de la vigencia del decreto legislativo 716 no se promovió el mecanismo del arbitraje. Recién con el Código de Consumo se estableció en los artículos 137 a 144 el sistema arbitral de consumo como una vía alternativa para resolver las controversias entre proveedores y consumidores. Posteriormente, el decreto supremo 046-2011-PCM (Poder Ejecutivo, 2011) aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo —en adelante, Reglamento de Arbitraje de Consumo—. Como normas complementarias tenemos la «Directiva que aprueba el Procedimiento para la nominación de árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo» (INDECOPI, 2015a) y la «Directiva que aprueba el Procedimiento de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo» (INDECOPI, 2015b). Como indicaremos en las siguientes líneas, el arbitraje de consumo tiene la característica —entre otras— de representatividad, es institucional y se constituye «en coordinación con los gobiernos regionales y locales»<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Mediante la conformación de Juntas Arbitrales, según el artículo 138 del Código de Consumo (Congreso de la República, 2010).

Asimismo, se ha aprobado la creación de una oficina temporal denominada «Junta Arbitral de Consumo Piloto» que funcionará en la sede central del INDECOPI (INDECOPI, 2015c), con el siguiente sustento: i) no ha existido intención de los gobiernos regionales y locales de crear juntas arbitrales (INDECOPI, 2015c); ii) si no existe esta intención, INDECOPI, como la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (conforme artículo 135 del Código de Consumo), puede crear las juntas arbitrales en cualquier de sus oficinas o sedes (Poder Ejecutivo, 2011, numeral 5.2); iii) la falta de asignación presupuestal en los gobiernos regionales y locales para implementar las Juntas Arbitrales y la preocupación de los proveedores respecto a que los gobiernos regionales y locales administren el arbitraje de consumo»<sup>8</sup>.

Han pasado varios años desde la inicial inclusión del arbitraje de consumo en el Código de Consumo<sup>9</sup> y a la fecha todavía no se implementa, por lo que es necesario preguntarse cómo podrá competir el arbitraje como mecanismo para resolver las controversias entre los consumidores y los proveedores.

### III.1. Experiencia extranjera

Los antecedentes en experiencia de arbitraje de consumo pueden observarse en España y Argentina. En ambos casos el origen es constitucional, con posterior desarrollo legislativo.

En el caso de España, se desarrolló a partir del artículo 51 numeral 1 de su Constitución, de fecha 27 de diciembre de 1978, por la cual «los poderes públicos garantizan la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos». Luego, en el artículo 31 de la ley 26/1984 —Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Jefatura del Estado, 1984)—<sup>10</sup>, el legislador indicó los criterios que debe cumplir el arbitraje de consumo: participación de las asociaciones de consumidores y empresas, sometimiento voluntario, informalidad y resolución del conflicto con carácter vinculante, exclusión de materias como intoxicación, muerte o indicios de delito. Posteriormente, se emitió el real decreto 231/2008 (Ministerio de la Presidencia, 2008), el cual regula el sistema arbitral de consumo.

En la experiencia argentina, el artículo 42 de la Constitución de la Nación Argentina, tras la reforma de fecha 22 de agosto de 1994,

LOS DILEMAS  
PARA CONSUMIR  
JUSTICIA:  
ALGUNOS  
ALCANCES DE LA  
TUTELA PROCESAL  
DEL CONSUMIDOR  
EN LA VÍA  
ADMINISTRATIVA  
Y EL ARBITRAJE DE  
CONSUMO

DILEMMAS TO  
CONSUME JUSTICE:  
SOME SCOPES  
OF PROCEDURAL  
PROTECTION OF  
THE CONSUMER  
ADMINISTRATIVE  
PROCEDURE  
AND CONSUMER  
ARBITRATION

8 Numeral 9 del informe 035-2015/DPC-INDECOPI, mencionado en la parte considerativa de INDECOPI (2015c) y obtenido mediante carta 473-2015/GEG-Sac del 15 de julio de 2015 que da respuesta a nuestra solicitud de acceso a la información.

9 El Código de Consumo se encuentra vigente desde el 02 de octubre de 2010, el Reglamento del Arbitraje de Consumo desde el 23 de junio de 2011.

10 Posteriormente se aprobó el texto refundido mediante real decreto legislativo 1/2007.

establece la protección de los consumidores y la obligación de regular procedimientos eficaces para la solución de controversias:

Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. [...] La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos [...].

Luego, la ley 24.240 —Ley de Defensa del Consumidor (Congreso de la Nación Argentina, 1993)—, en su artículo 59, señala los criterios que deben seguir los tribunales arbitrales: el arbitraje puede ser de derecho o de conciencia, el tribunal arbitral se encuentra compuesto por árbitros propuestos por las asociaciones de consumidores y las empresas. Finalmente, el decreto legislativo 276/98 regula el sistema nacional de arbitraje de consumo (Poder Ejecutivo, 1998).

### III.2. Características del arbitraje de consumo

El artículo 137 del Código de Consumo señala que el sistema de arbitraje de consumo tiene el objetivo de resolver las controversias entre consumidores y proveedores «de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante» (Congreso de la República, 2010). El arbitraje de consumo es institucional, pues es «organizado y administrado por una institución arbitral» (Poder Ejecutivo, 2008b, artículo 7, numeral 1), y, de conformidad con el artículo 138 del Código de Consumo, las Juntas Arbitrales (o instituciones arbitrales) se constituyen en cada localidad, coordinando la autoridad nacional de protección al consumidor con los gobiernos regionales y locales, «a fin de que [...] organicen el sistema y lo promuevan entre los agentes del mercado y los consumidores».

Del Águila (2005) expone las ventajas del arbitraje institucional frente al arbitraje ad hoc: mayor previsión normativa por la experiencia; simplicidad al incorporar las partes una cláusula modelo de la institución arbitral; predictibilidad de la regulación de las distintas situaciones que se presenten en el proceso; reducción de contingencias prevista en los reglamentos de la institución arbitral; adaptación permanente de los reglamentos, como producto de la experiencia (2005, pp. 243-244); supervisión de las conductas de los árbitros,

[...] dado que procuran tener listas o registros de árbitros propios, con el objeto de destacar ante los usuarios sus servicios, el grupo profesional y experimentado que tienen a su disposición; es más, el ingreso a estas listas de árbitros se perfecciona cada día más, pasando el postulante por una rigurosa evaluación de la institución arbitral, la que examina sus

antecedentes académicos, profesionales y también personales (2005, p. 247).

Los proveedores pueden desconfiar de las juntas arbitrales establecidas en gobiernos regionales y/o locales por no contar con la experiencia suficiente, o en tanto entidades en las que las autoridades pueden cambiar cada cuatro años. A su vez, la junta arbitral de consumo podría ser «politizada». En cuanto a la experiencia, la autoridad nacional de consumo puede organizar las capacitaciones que sean necesarias para la implementación del sistema. En cuanto al cambio de autoridades, también esto puede ocurrir en la autoridad nacional de consumo. Frente a la politización, tampoco existe temor fundado, ya que será la designación de miembros con condiciones óptimas las que permita llevar adelante de modo adecuado la institución arbitral.

En lo que discrepamos en este extremo de la norma es en lo siguiente: no necesariamente se deben constituir las juntas arbitrales de consumo en los gobiernos regionales y locales, debiendo constituirse las mismas en

[...] instituciones o entidades, sean públicas o privadas, como universidades, colegios profesionales, o municipalidades, siempre que cumplan un perfil adecuado. No puede sostenerse que las municipalidades por contar con un alcance nacional puedan ser un apoyo adecuado en la defensa de los consumidores (Rejanovinski Talledo, 2011, p. 287).

Otra característica del arbitraje de consumo es la representatividad, pues los órganos arbitrales —es decir, los árbitros— están representados por el Estado, los proveedores y las asociaciones de consumidores, potenciando «el asociacionismo, crear un método conciliatorio entre intereses contrapuestos y otorgar al arbitraje una verdadera función social dirigida a formar consumidores conscientes y empresarios responsables» (García Gómez, 2006, p. 790). La sencillez obliga a que el arbitraje de consumo sea «ágil y accesible para los consumidores, [...] [y] se concibe como un mecanismo que permite al consumidor dirigirse directamente frente al empresario sin dificultades ni obstáculos formales —al estilo del procedimiento judicial— para hacer valer sus pretensiones en cualquier relación de consumo, atribuyéndole, consecuentemente, un carácter sumatorio» (García Gómez, 2006, pp. 788-789).

La gratuidad se diferencia de la denuncia administrativa, pues la tasa de esta última asciende al 1% de la unidad impositiva tributaria (UIT), es decir, S/. 38,50. Cabe precisar que la tasa es de una cuantía baja. En el año 2010, el costo del procedimiento de la denuncia por infracciones a las normas sobre protección al consumidor ascendió a la suma de S/. 36,00. La estructura de costo desagregada el mismo año —es decir, lo que le cuesta a la entidad dicho procedimiento— ascendió

243

LOS DILEMAS  
PARA CONSUMIR  
JUSTICIA:  
ALGUNOS  
ALCANCES DE LA  
TUTELA PROCESAL  
DEL CONSUMIDOR  
EN LA VÍA  
ADMINISTRATIVA  
Y EL ARBITRAJE DE  
CONSUMO

DILEMMAS TO  
CONSUME JUSTICE:  
SOME SCOPES  
OF PROCEDURAL  
PROTECTION OF  
THE CONSUMER  
ADMINISTRATIVE  
PROCEDURE  
AND CONSUMER  
ARBITRATION

a la suma de S/. 852,72<sup>11</sup>. De acuerdo a ello, existe una diferencia de S/. 816,72 que es cubierta por los ingresos de INDECOPI según el artículo 52 del decreto legislativo 1033 (2008a)<sup>12</sup>.

Al ser el arbitraje gratuito, también se explica que a la fecha no se haya implementado, pues los gobiernos regionales y locales no cuentan con los recursos. En las tasas por denuncias administrativas, INDECOPI cubre el costo con ingresos propios; en el caso de las municipalidades, los recursos propios deben utilizarse inicialmente en beneficio de los vecinos. Esto representa un reto para el arbitraje de consumo, el cual podría solventarse con donaciones de entidades extranjeras o nacionales.

En la experiencia extranjera, el éxito del arbitraje también depende del fomento económico. En el año 2007, en la experiencia española, el presupuesto no fue el adecuado, pues con los recursos presupuestados

[...] no puede aspirarse ni de modo remoto a ofrecer un sistema eficaz a consumidores y empresarios, pues indefectiblemente existirá déficit de personal que repercutirá en la dilación de la tramitación de los expedientes, carencias materiales de primera necesidad, imposibilidad presupuestaria de admisión de prácticas probatorias a instancias del propio Colegio, nulos fondos para el desarrollo de campañas de comunicación tendentes a la difusión del sistema, etc. Resulta indispensable pues, como punto de partida para afrontar cualquier proceso de difusión y promoción del sistema arbitral de consumo incrementar de modo serio y contundente el presupuesto asignado (Ribón Seisdedos, 2007).

En la experiencia argentina también se indica como falencia la financiación del mismo, siendo

[...] «indispensable que no exista asimetría de formación ni de dedicación entre dichos árbitros y los propuestos por las cámaras empresariales, puesto que fallaría el sistema desde su base, debido a que las asociaciones de consumidores reconocidas reciben sumas muy exiguas para su sostenimiento. (...) Ello ha determinado que algunos especialistas ni siquiera se hayan anotado como árbitros y que muchos árbitros estén analizando la posibilidad de renunciar al sistema o de limitar su actuación a algunos casos puntuales (Bersten, 1998).

La unidireccionalidad es también una característica del arbitraje de consumo, pues «protege fundamentalmente a los consumidores y es su iniciativa la que pone en marcha el procedimiento» (Romero Herrero,

11 Conforme carta 324-2010/GEG-Sac de fecha 03 de noviembre de 2010 que absuelve nuestra solicitud de acceso a la información.

12 Conforme a la mencionada carta 324-2010/GEG-Sac.



2003, p. 24). El consumidor siempre será demandante, a diferencia del arbitraje común, situación parecida a la que podemos observar en los procedimientos administrativos seguidos ante INDECOPI.

El arbitraje de consumo es voluntario, «debiendo constar por escrito o en cualquier otro medio fehaciente» (Congreso de la República, 2010, artículo 140) el sometimiento al mismo. Esta característica es fundamental, ya que «las partes renuncian voluntariamente a su derecho a la tutela judicial efectiva» (Guillén Caramés, 2007, p. 376) o, en nuestro ordenamiento, al ser INDECOPI la autoridad con competencia primaria, las partes renuncian a la tutela cuasijurisdiccional efectiva. Elegir acudir a un arbitraje de consumo excluye que el consumidor solicite por los mismos hechos el inicio de un procedimiento administrativo ante INDECOPI, aunque tampoco impide que la administración inicie procedimientos de oficio (Congreso de la República, 2010, artículos 143 y 145).

Conforme al artículo 18 del Reglamento de Arbitraje de Consumo (Poder Ejecutivo, 2011), el sometimiento al arbitraje de consumo tiene las siguientes pautas:

- 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 oferta pública de adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo o el acuerdo de ambas partes [...] [al solicitar el consumidor que la controversia sea resuelta mediante el arbitraje de consumo].
- 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, en documento firmado por las partes u otros medios de comunicación electrónica que permitan tener constancia del acuerdo.
- 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.
- En caso de 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

LOS DILEMAS  
PARA CONSUMIR  
JUSTICIA:  
ALGUNOS  
ALCANCES DE LA  
TUTELA PROCESAL  
DEL CONSUMIDOR  
EN LA VÍA  
ADMINISTRATIVA  
Y EL ARBITRAJE DE  
CONSUMO

DILEMMAS TO  
CONSUME JUSTICE:  
SOME SCOPES  
OF PROCEDURAL  
PROTECTION OF  
THE CONSUMER  
ADMINISTRATIVE  
PROCEDURE  
AND CONSUMER  
ARBITRATION



proveedor, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo ordenará el archivo de la solicitud notificando a las partes.

Si se compara con el diseño legal de los procedimientos sumarísimos (que tienen una duración por instancia de 30 días hábiles, la primera de las cuales está a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos; la segunda—en apelación—, de la Comisión de Protección al Consumidor; y la tercera, de manera excepcional mediante recurso de revisión, de la Sala Especializada de Protección al Consumidor) y los procedimientos ordinarios (que tienen una duración de 120 días hábiles por instancia: la primera ante la Comisión de Protección al Consumidor y, en apelación, ante la Sala Especializada de Protección al Consumidor), el arbitraje de consumo es más rápido si se compara el plazo del laudo: noventa días hábiles computados desde la fecha de admisión de la petición de arbitraje.

También se menciona que el arbitraje tiene carácter vinculante, ya que el laudo constituye título ejecutivo y su incumplimiento se considera una infracción sancionable administrativamente (Congreso de la República, 2010, artículo 144). Si una persona quisiera impugnar el laudo, deberá efectuar dicha impugnación mediante las causales de anulación establecidas en el artículo 63 del decreto legislativo 1071 (Poder Ejecutivo, 2008b).

Adicionalmente el artículo 64 del decreto legislativo 1071 señala que el recurso de anulación se interpone «ante la Corte Superior competente dentro de los veinte (20) días siguientes a la notificación del laudo» (Poder Ejecutivo, 2008b). En la ciudad de Lima, tenemos salas civiles, salas comerciales, salas contencioso administrativas y también una sala superior contencioso administrativa con subespecialidad en temas de mercado.

Consideramos que, por un tema de especialidad, esta última debería —en el caso de la ciudad de Lima— ser competente para resolver las anulaciones de los laudos de arbitraje de consumo, pues la misma se ha creado mediante la resolución administrativa 206-2012-CE-PJ (Poder Judicial, 2012)<sup>13</sup>, con subespecialidad en temas donde sea parte INDECOPI y con la finalidad de resolver controversias derivadas de las resoluciones que emiten los órganos resolutivos de INDECOPI, tales como las resoluciones de la Sala Especializada en Protección al Consumidor. Si bien en un recurso de anulación no se discute el fondo de la controversia —y en un arbitraje de consumo no nos encontramos ante un órgano resolutivo de INDECOPI, ni tampoco es parte INDECOPI, pues quienes emiten el laudo son árbitros—, es conveniente que esta sala contencioso

<sup>13</sup> En dicha resolución se crean también tres juzgados contencioso administrativos y un juzgado constitucional con especialidad en temas en los que sea parte INDECOPI.

administrativa con subespecialidad en temas de mercado sea la competente, pues en las resoluciones que revisa en apelación mediante procesos contencioso administrativos analiza controversias en materia de consumo, a diferencias de otras salas superiores en sede judicial.

#### IV. CONSIDERACIONES FINALES

En el informe defensorial 109, emitido por la Defensoría del Pueblo, se afirma que «los mecanismos alternativos de resolución de conflictos (negociación, conciliación y transacción extrajudicial, arbitraje) no han generado espacios significativos o amplios, paralelos al Poder Judicial, para la solución de controversias» (Defensoría del Pueblo, 2007, p. 62). La Defensoría plantea como alternativa de solución la difusión y que exista personal capacitado para promover los mecanismos de conciliación:

Los medios alternativos serán mecanismos exitosos en la medida en que la población los conozca y existan recursos humanos adecuadamente capacitados para promoverlos y operarlos. Para cumplir con este objetivo se requiere planificar campañas intensivas para difundir dichos mecanismos entre los usuarios del sistema y la población en general, de modo que se genere confianza en su utilización (Defensoría del Pueblo, 2007, p. 65).

Consideramos que INDECOPI se encuentra posicionado frente a los consumidores; en el caso de las municipalidades, su aceptación dependerá de la gestión en cada gobierno, por lo que resulta variable. Por ello, el plan piloto aprobado en la sede central de INDECOPI servirá para evaluar las mejoras ante una eventual vigencia del arbitraje de consumo y, en un futuro, a nivel nacional.

La diferencia entre un procedimiento sancionador y un arbitraje de consumo es la extensión de la pretensión que será solicitada, pues en el arbitraje el consumidor puede solicitar una indemnización que incluya daños patrimoniales y extrapatrimoniales, mientras que la administración otorga una medida correctiva, daño emergente o «indemnización a cuenta». Si el consumidor no obtiene una indemnización plena, se estará vulnerando el derecho a un recurso efectivo, reconocido en el artículo 8 de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Si el legislador se inclinó por un arbitraje institucional, debió preferir un perfil de la institución y no restringir a los gobiernos regionales y locales dicha tarea, pues el que existan entidades estatales a nivel nacional no necesariamente conlleva a que cuenten con una organización idónea. Se ha perdido la oportunidad para que INDECOPI amplíe el ámbito de aplicación de la designación de juntas arbitrales, pues en anteriores

247

LOS DILEMAS  
PARA CONSUMIR  
JUSTICIA:  
ALGUNOS  
ALCANCES DE LA  
TUTELA PROCESAL  
DEL CONSUMIDOR  
EN LA VÍA  
ADMINISTRATIVA  
Y EL ARBITRAJE DE  
CONSUMO

DILEMMAS TO  
CONSUME JUSTICE:  
SOME SCOPES  
OF PROCEDURAL  
PROTECTION OF  
THE CONSUMER  
ADMINISTRATIVE  
PROCEDURE  
AND CONSUMER  
ARBITRATION

experiencias celebró convenios en materia concursal con universidades y/o gremios.

De implementarse el arbitraje de consumo, actualmente no existe costo alguno para un consumidor. Sin embargo, existe el riesgo de que no sean representados de manera idónea por los árbitros que designen las asociaciones de consumidores<sup>14</sup>. En un procedimiento sancionador, los proveedores cuentan siempre con la calidad de denunciado. Por ello, a la fecha no cuentan con interés en designar a los árbitros que los representarán, pues ocuparán asimismo la posición de demandados en las controversias arbitrales. El incentivo de los proveedores para acogerse al arbitraje de consumo es similar a una garantía explícita, es decir, la que «se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos» (Congreso de la República, 2010, artículo 20, literal b). Será como una garantía explícita, pues se ofrece «un sistema que otorgue indemnizaciones a los consumidores, con un plazo de resolución inferior al de una controversia administrativa y judicial. Estos evaluarán, antes de realizar un acto de consumo, si los proveedores otorgan una garantía adicional como la mencionada» (Rejanovinschi Talledo, 2011, p. 58).

Lo importante será que el Estado brinde mecanismos —sea mediante un procedimiento administrativo, arbitral o judicial— que puedan satisfacer de manera efectiva el derecho del consumidor a ser indemnizado de manera plena, y que el consumidor escoja, mediante un análisis costo-beneficio, cuál es la vía que mejor puede satisfacer sus necesidades de justicia.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

Alpa, Guido (2004). *Derecho del consumidor*. Lima: Gaceta Jurídica.

Bersten, Horacio L. (1998). Algunas reflexiones sobre el sistema de arbitraje de consumo. *La Ley*, 1998-F (1016).

Bullard González, Alfredo & César Higa Silva (2007). Verdades y falacias sobre el control difuso de las normas por las autoridades administrativas a la luz de los nuevos pronunciamientos del Tribunal Constitucional. En Edgar Carpio Marcos y Pedro Grandez Castro (coords.), *La defensa de la constitución por los tribunales administrativos. Un debate a propósito de la jurisprudencia constitucional*. Lima: Palestra.

Canosa Usera, Raúl (2008). Marco constitucional de la protección de los consumidores y usuarios. En Jaime Rodríguez-Arana Muñoz & Raúl Canosa Usera (eds.), *Derecho de los consumidores y usuarios: una perspectiva integral*. La Coruña: Netbiblio.

<sup>14</sup> Sobre la evaluación del desempeño de las asociaciones de consumidores, véase Rejanovinschi Talledo (2011, pp. 64ss.).

Congreso de la Nación Argentina (1993). Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Ley 24.240. 13 de Octubre de 1993.

Congreso de la República (Perú) (2000). Ley 27311. *Diario Oficial El Peruano*, 18 de julio de 2000.

Congreso de la República (Perú). (2003). Ley 27917. *Diario Oficial El Peruano*, 10 de enero de 2003.

Congreso de la República (Perú) (2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley 29571.

Constitución de la Nación Argentina (1853).

Constitución Española (1978).

Constitución Política del Perú (1993).

Defensoría del Pueblo (2007). Propuestas básicas de la Defensoría del Pueblo para la reforma de la justicia en el Perú. Generando consensos sobre qué se debe reformar, quiénes se encargarán de hacerlo y cómo lo harán. Informe 109 (segunda edición). Lima: Adjuntía en Asuntos Constitucionales de la Defensoría del Pueblo.

Del Águila Ruiz de Somocurcio, Paolo (2005). Arbitraje institucional o arbitraje ad-hoc. ¿He ahí el dilema?. *Revista Peruana de Arbitraje*, 1, 231–263.

Espinoza Espinoza, Juan (2002). *Derecho de la responsabilidad civil*. Lima: Gaceta Jurídica.

García Gómez, Ramón (2006). El convenio arbitral de consumo. Arbitraje de consumo y justicia material. En Eugenio Llamas Pombo (coord.), *Estudios de derecho de obligaciones. Homenaje al Profesor Mariano Alonso Pérez*. Madrid: La Ley/Grupo Wolters Kluwer.

Guastini, Riccardo (2001). La constitucionalización del ordenamiento jurídico. El caso italiano. En *Estudios de teoría constitucional*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 15 de marzo de 2015 de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/22/11.pdf>.

Guillén Caramés, Javier (2007). El arbitraje y el derecho de los consumidores y usuarios. En Jorge Luis Collantes González (dir.), *El arbitraje en las distintas áreas del derecho. Primera parte*. Volumen 3. Lima: Palestra.

INDECOPI (2000). Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor: Diagnóstico y Propuesta. Documento de trabajo 001-2000. Área de Estudios Económicos.

INDECOPI (2006). Resolución 340-2006/TDC-INDECOPI.

INDECOPI (2011). Resolución 2323-2011/SC2-INDECOPI.

INDECOPI (2012). Resolución 078-2012/SC2-INDECOPI. 11 de enero de 2012.

LOS DILEMAS  
PARA CONSUMIR  
JUSTICIA:  
ALGUNOS  
ALCANCES DE LA  
TUTELA PROCESAL  
DEL CONSUMIDOR  
EN LA VÍA  
ADMINISTRATIVA  
Y EL ARBITRAJE DE  
CONSUMO

DILEMMAS TO  
CONSUME JUSTICE:  
SOME SCOPES  
OF PROCEDURAL  
PROTECTION OF  
THE CONSUMER  
ADMINISTRATIVE  
PROCEDURE  
AND CONSUMER  
ARBITRATION

INDECOPI (2015a). Directiva que aprueba el Procedimiento para la nominación de árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo. Directiva 005-2014/DIR-COD-INDECOPI. Aprobada mediante resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI 024-2015-INDECOPI/COD. *Diario Oficial El Peruano*, 11 de febrero de 2015.

INDECOPI (2015b). Directiva que aprueba el Procedimiento de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo. Directiva 006-2014/DIR-COD-INDECOPI. Aprobada mediante resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI 025-2015-INDECOPI-COD. *Diario Oficial El Peruano*, 11 de febrero de 2015.

INDECOPI (2015c). Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI 100-2015-INDECOPI/COD. *Diario Oficial El Peruano*, 07 de junio de 2015.

Jefatura del Estado (España) (1984). Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Ley 26/1984. 24 de julio de 1984.

Ministerio de la Presidencia (2008). Decreto que regula el Sistema Arbitral de Consumo. Real Decreto 231/2008. 25 de febrero de 2008.

Poder Ejecutivo (Argentina) (1998). Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo. Decreto 276/98. *Boletín Oficial*, 13 de marzo de 1998.

Poder Ejecutivo (Perú) (1991). Decreto legislativo 716. Aprobado por decreto supremo 039-2000-ITINCI.

Poder Ejecutivo (Perú) (1996a). Facultades, Normas y Organización del INDECOPI. Decreto legislativo 807. 16 de abril de 1996.

Poder Ejecutivo (Perú) (1996b). Ley sobre el Derecho de Autor. Decreto legislativo 822. 23 de abril de 1996.

Poder Ejecutivo (Perú) (2008a). Decreto legislativo 1033. 24 de junio de 2008.

Poder Ejecutivo (Perú) (2008b). Decreto Legislativo que norma el Arbitraje. Decreto legislativo 1071. 27 de junio de 2008.

Poder Ejecutivo (Perú) (2011) Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo. Decreto supremo 046-2011-PCM.

Poder Judicial (2012). Resolución administrativa 206-2012-CE-PJ. *Diario Oficial El Peruano*, 27 de octubre de 2012.

Rejanovinschi Talledo, Moisés (2011). ¿Defendiéndonos de manera adecuada? El rol de las asociaciones de consumidores en el Perú. Tesis de Maestría en Derecho de la Propiedad Intelectual y de la Competencia. Lima: PUCP.

Ribón Seisdedos, Eugenio (2007). Instrumentos para impulsar la adhesión de los empresarios al Sistema Arbitral de Consumo. Ponencia presentada en el VIII Congreso de Arbitraje de Consumo. Recuperado de <http://noticias.juridicas.com/conocimiento/articulos-doctrinales/4279-instrumentos-para-impulsar-la-adhesion-de-los-empresarios-al-sistema-arbitral-de-consumo/>.

Romero Herrero, Francisco J. (2003) El arbitraje de consumo en la defensa del consumidor-turista. En Tribunal Arbitral de España, *Anuario de Justicia Alternativa IV. Derecho Arbitral*. Barcelona: Bosch.

Tribunal Constitucional (2003). Expediente 008-2003-AI/TC. Sentencia. 11 de noviembre de 2003.

Tribunal Constitucional (2004). Expediente 858-2003-AA/TC. Sentencia. 24 de marzo de 2004.

Tribunal Constitucional (2005). Expediente 3741-2004-AA-TC. Sentencia. 14 de noviembre de 2005.

Tribunal Constitucional (2006). Expediente 3741-2004-AA-TC. Sentencia aclaratoria. 11 de octubre de 2006.

Tribunal Constitucional (2014). Expediente 4293-2012-PA/TC. Sentencia del 18 de marzo de 2014.

Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina (2014). Proceso 121-IP-2014. 20 de noviembre de 2014.

Recibido: 30/07/2015  
Aprobado: 03/09/2015

251

LOS DILEMAS  
PARA CONSUMIR  
JUSTICIA:  
ALGUNOS  
ALCANCES DE LA  
TUTELA PROCESAL  
DEL CONSUMIDOR  
EN LA VÍA  
ADMINISTRATIVA  
Y EL ARBITRAJE DE  
CONSUMO

DILEMMAS TO  
CONSUME JUSTICE:  
SOME SCOPES  
OF PROCEDURAL  
PROTECTION OF  
THE CONSUMER  
ADMINISTRATIVE  
PROCEDURE  
AND CONSUMER  
ARBITRATION