

Arbitraje de Consumo ¿Alternativa beneficiosa para la solución de conflictos?¹

Por: Ma. Cecilia Olivares Saldarriaga²

Con la promulgación de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código de Protección y Defensa del Consumidor), vigente desde el 02 de octubre de 2010, se creó el Sistema de Arbitraje de Consumo, a fin de que mediante el arbitraje consumidores y proveedores, agentes que concurren al mercado, puedan resolver sus conflictos de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante³.

Es así que, con la emisión Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo (en adelante, el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo), publicado el 29 de mayo de 2019, se derogaron las normas anteriores que regulaban el arbitraje de consumo y se introdujeron, en base a la experiencia obtenida, las reglas que se encuentran vigentes⁴.

En el presente artículo, se detallarán las características mencionadas, los beneficios y retos para posicionar el Sistema de Arbitraje de Consumo.

Voluntario

El eje central del arbitraje es el sometimiento voluntario de las partes. En el arbitraje de consumo, corresponde al consumidor solicitar el inicio del arbitraje, siendo que la Secretaría Técnica de la Junta Arbitral de Consumo Piloto del INDECOPI⁵ deberá verificar, en primer lugar, si el proveedor se encuentra adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo; o, si existe un convenio arbitral (acuerdo previo y fehaciente entre consumidor y proveedor con motivo de la relación de consumo cuestionada). De lo contrario, se correrá traslado al proveedor demandado la solicitud de arbitraje presentada a fin de que manifiesta si acepta o rechaza la misma.

Ante el rechazo del proveedor, el consumidor podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador ante los órganos resolutivos del INDECOPI⁶ (sumarísimo u ordinario).

¹ Documento redactado el 27 de octubre de 2021.

² Árbitra inscrita en el Registro Único de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo. Abogada. Magíster en Propiedad Industrial, Intelectual, Competencia y Nuevas Tecnologías. Consultora Principal en Nexo Legal Asesores-Consultores S.A.C.

³ Artículo 137° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

⁴ Decretos Supremos Nos 046-2011-PCM y 049-2016-PCM, Directivas Nos 005-2014/DIR-COD-INDECOPI, 006-2014/DIR-COD-INDECOPI y las Resoluciones de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI Nos 024-2015-INDECOPI/COD, 025-2015-INDECOPI/COD Y 198-2015-INDECOPI/COD.

⁵ A la fecha, es la única Junta Arbitral que existe. Sin embargo, el 05 de octubre de 2021, el INDECOPI llevó a cabo la primera mesa de trabajo con los gobiernos locales para promover la implementación de Juntas Arbitrales de Consumo, en específico en la reunión participaron la Municipalidad Provincial de Piura; Distrital de San Juan de Lurigancho y Distrital de Villa El Salvador.
Ver: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/543775-el-indecopi-se-reune-con-municipalidades-para-impulsar-la-constitucion-de-juntas-arbitrales-de-consumo-en-sus-localidades>

⁶ Generalmente, el consumidor acude al arbitraje de consumo, luego de haber activado la vía del reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI cuya finalidad es incentivar la mediación y conciliación para que el consumidor y proveedor arriben en un acuerdo conciliatorio. Trámite que es gratuito y demora entre 15 a 25 días hábiles.

Gratuito

El arbitraje de consumo es gratuito, pues no se encuentra sujeto al pago de tarifa alguna, es decir, la parte solicitante o el demandado no asumen los gastos administrativos de la junta arbitral o los honorarios del árbitro; en tanto, dichos gastos son asumidos por el INDECOPI⁷.

Adicionalmente, en el proceso arbitral no se establece como requisito que las partes deban concurrir con un abogado; por lo que, ello queda a su libre elección.

En consecuencia, no se condena a alguna de las partes al pago de las costas y costos del proceso, de conformidad con lo establecido en el artículo 46° del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo.

Excepcionalmente, en caso se hayan generado gastos por pruebas practicadas durante el proceso arbitral (por ejemplo, peritajes), el demandante y demandado deberán asumir en partes iguales dichos gastos, salvo que el árbitro determine lo contrario.

Por ello, en los conflictos de consumo en los cuales el monto involucrado es menor, la gratuidad del arbitraje de consumo es la vía adecuada para ser canalizados.

Sencillo

El consumidor solicita el inicio del arbitraje por escrito a través de la presentación de un formulario, el cual consta de dos páginas⁸, en él se detalla los datos del consumidor, proveedor, los hechos del caso, el petitorio (qué se busca obtener con el arbitraje), si solicita el pago de una indemnización por daños y perjuicios (se debe indicar el monto y adjuntar los documentos que acrediten el daño), así como si autoriza que la notificación de las actuaciones arbitrales se efectúen de manera electrónica.

El referido formulario puede ser ingresado a través de la mesa de partes virtual del INDECOPI o a la dirección electrónica arbitrajedeconsumo@indecopi.gob.pe. Asimismo, el proveedor puede manifestar su aceptación o rechazo para la tramitación de la solicitud arbitraje mediante los mismos mecanismos virtuales; siendo que, de encontrarse adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo, las comunicaciones se realizarán a la dirección electrónica previamente informada.

Tribunales arbitrales unipersonales

Se evita la constitución de órganos colegiados, debido a que, por regla general el Tribunal Arbitral está conformado por árbitro único, el cual debe ser elegido del Registro Único de Árbitros entre los propuestos por las entidades de la administración pública⁹, salvo que exista un pacto suscrito

⁷ En función a lo regulado en literal g) del artículo 1.1 y el artículo 137° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

⁸ Dicho formulario se encuentra disponible en el siguiente link: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/2193729-formulario-de-solicitud-para-iniciar-arbitraje-de-consumo>

⁹ A la fecha, únicamente el Consejo Directivo del INDECOPI, ha propuesto árbitros. En total 15, de acuerdo a la Resolución N° 009-2020/DPC-INDECOPI del 24 de agosto de 2020, en tanto, con fecha 27 de febrero de 2020 se realizó la convocatoria pública dirigida a las entidades de la administración pública que integran el Consejo Nacional de Protección al Consumidor para que propongan profesionales que integren el Registro Único de Árbitros.

entre las partes para que sea un órgano colegiado de tres árbitros¹⁰ y la cuantía supere de las tres UIT¹¹.

Además, existe mayor libertad para que las partes elijan el árbitro, pues cuando el consumidor presenta su solicitud cuenta con la facultad para proponer al árbitro, siendo que, el proveedor podrá aceptar o rechazar dicha propuesta. De presentarse éste último escenario, el demandado deberá acordar con el demandante la elección conjunta del árbitro.

Ahora bien, si el consumidor omite proponer un árbitro y/o las partes no se ponen de acuerdo, la Secretaría Técnica de la Junta Arbitral de Consumo Piloto designa al árbitro que resolverá el caso¹².

Cabe mencionar que los árbitros deben contar con título profesional, conocimientos en las normas de protección al consumidor y arbitraje, así como mínimo cinco años de experiencia profesional; es decir, ser especialistas en la materia que se encontrará bajo su análisis.

El arbitraje de consumo es de derecho, salvo que las partes pacten expresamente que el órgano arbitral decida en equidad o conciencia.

Audiencia Única

Transcurrido el plazo para contestar la demanda arbitral por parte del proveedor, cinco días después de la notificación de la admisión de la petición de arbitraje, el órgano arbitral fija los puntos controvertidos del caso o de considerarlo pertinente, convoca a una Audiencia Única, a fin de propiciar la conciliación entre las partes, fijar los puntos controvertidos, actuar algún medio probatorio o escuchar los argumentos de las partes con el fin de esclarecer los hechos del proceso.

En dicha diligencia, la cual se realiza de manera virtual, de ser necesario, el órgano arbitral efectúa, de manera directa, preguntas a las partes para contar con mayores elementos para resolver el caso.

Ello, significa que en la Audiencia Única existe un contacto directo entre las partes y el órgano arbitral que emitirá la resolución de su caso, con el objeto de conocer de primera mano las características y particularidades del conflicto sometido a su jurisdicción.

Rápido

Las actuaciones del proceso arbitral son diligencias de manera rápida, pues desde la admisión a trámite de la demanda, el órgano arbitral cuenta con el plazo máximo de 45 días hábiles para emitir el laudo arbitral correspondiente, el cual puede ser ampliado por el mismo periodo, de

¹⁰ El consumidor y el proveedor eligen un árbitro entre los propuestos por las asociaciones de consumidores y por las organizaciones empresariales del Registro Único de Árbitros, respectivamente. Luego de ello, los dos árbitros eligen a su presidente entre los propuestos por las entidades de la administración pública. Si alguna de las partes o los árbitros designados omite elegir al árbitro faltante o no se ponen de acuerdo, el secretario técnico de la Junta Arbitral de Consumo es el encargado de designar al árbitro faltante, de conformidad con lo establecido en el artículo 36° del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo.

¹¹ Artículo 13.1° del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo.

¹² Cabe puntualizar que el árbitro es susceptible de ser recusado, de conformidad con lo establecido en el artículo 37° del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, de verificarse que no se abstuvo, pese a existir alguna causal para ello.

manera excepcional y siempre que la complejidad del caso o la necesidad de actuar medios probatorios adicionales lo justifique¹³.

Vinculante

El laudo que emite el árbitro es vinculante para las partes, pone fin al proceso de manera definitiva (cosa juzgada) y es ejecutivo, siendo eficaz desde el día siguiente de su notificación. Solo cabe contra el laudo el recurso de anulación por las causales expresamente señaladas en el artículo 63° del Decreto Legislativo N° 1071, Decreto Legislativo que norma el Arbitraje¹⁴.

En caso de incumplimiento de lo ordenado al proveedor en el laudo arbitral, el consumidor podrá denunciar dicha situación ante el órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos del INDECOPI con la finalidad de que el proveedor sea sancionado (con una multa entre 1 a 200 UIT¹⁵), siendo factible que el consumidor acuda al Poder Judicial para solicitar la ejecución del laudo, a través de un proceso de ejecución.

Confidencialidad

¹³ Artículo 38.4° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 1071, DECRETO LEGISLATIVO QUE NORMA EL ARBITRAJE Artículo 63.- Causales de anulación.** 1. El laudo sólo podrá ser anulado cuando la parte que solicita la anulación alegue y pruebe:

- Que el convenio arbitral es inexistente, nulo, anulable, inválido o ineficaz.
- Que una de las partes no ha sido debidamente notificada del nombramiento de un árbitro o de las actuaciones arbitrales, o no ha podido por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.
- Que la composición del tribunal arbitral o las actuaciones arbitrales no se han ajustado al acuerdo entre las partes o al reglamento arbitral aplicable, salvo que dicho acuerdo o disposición estuvieran en conflicto con una disposición de este Decreto Legislativo de la que las partes no pudieran apartarse, o en defecto de dicho acuerdo o reglamento, que no se han ajustado a lo establecido en este Decreto Legislativo.
- Que el tribunal arbitral ha resuelto sobre materias no sometidas a su decisión.
- Que el tribunal arbitral ha resuelto sobre materias que, de acuerdo a ley, son manifiestamente no susceptibles de arbitraje tratándose de un arbitraje nacional.
- Que según las leyes de la República, el objeto de la controversia no es susceptible de arbitraje o el laudo es contrario al orden público internacional, tratándose de un arbitraje internacional.
- Que la controversia ha sido decidida fuera del plazo pactado por las partes, previsto en el reglamento arbitral aplicable o establecido por el tribunal arbitral.

2. Las causales previstas en los incisos a, b, c y d del numeral 1 de este artículo sólo serán procedentes si fueron objeto de reclamo expreso en su momento ante el tribunal arbitral por la parte afectada y fueron desestimadas.

3. Tratándose de las causales previstas en los incisos d. y e. del numeral 1 de este artículo, la anulación afectará solamente a las materias no sometidas a arbitraje o no susceptibles de arbitraje, siempre que puedan separarse de las demás; en caso contrario, la anulación será total. Asimismo, la causal prevista en el inciso e podrá ser apreciada de oficio por la Corte Superior que conoce del recurso de anulación.

4. La causal prevista en el inciso g. del numeral 1 de este artículo sólo será procedente si la parte afectada lo hubiera manifestado por escrito de manera inequívoca al tribunal arbitral y su comportamiento en las actuaciones arbitrales posteriores no sea incompatible con este reclamo.

5. En el arbitraje internacional, la causal prevista en el inciso a. del numeral 1 de este artículo se apreciará de acuerdo con las normas jurídicas elegidas por las partes para regir el convenio arbitral, por las normas jurídicas aplicables al fondo de la controversia, o por el derecho peruano, lo que resulte más favorable a la validez y eficacia del convenio arbitral.

6. En el arbitraje internacional, la causal prevista en el inciso f. podrá ser apreciada de oficio por la Corte Superior que conoce del recurso de anulación.

7. No procede la anulación del laudo si la causal que se invoca ha podido ser subsanada mediante rectificación, interpretación, integración o exclusión del laudo y la parte interesada no cumplió con solicitarlos.

8. Cuando ninguna de las partes en el arbitraje sea de nacionalidad peruana o tenga su domicilio, residencia habitual o lugar de actividades principales en territorio peruano, se podrá acordar expresamente la renuncia al recurso de anulación o la limitación de dicho recurso a una o más causales establecidas en este artículo. Si las partes han hecho renuncia al recurso de anulación y el laudo se pretende ejecutar en territorio peruano, será de aplicación lo previsto en el título VIII.

¹⁵ De acuerdo a lo contemplado en los artículos 108° y 110° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Las partes del proceso arbitral, la Secretaría Técnica de la Junta Arbitral de Consumo Piloto y el árbitro, así como cualquier otro tercero (peritos) que intervengan en el caso, se encuentra obligados a guardar la confidencialidad de las actuaciones arbitrales, salvo que el demandante y demandado autoricen de manera expresa su divulgación.

Sin perjuicio de ello, a fin de armonizar criterios legales en todas las juntas arbitrales a nivel nacional—pues a largo plazo se busca que existan más juntas arbitrales—, la Junta Arbitral de Consumo Piloto remite los laudos a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del INDECOPI. Es por ello, que los consumidores, proveedores, abogados, entidades públicas, académicos y ciudadanía en general pueden acceder al contenido de los laudos emitidos por los árbitros, con la debida reserva y confidencialidad de los datos personales de las partes¹⁶, en el siguiente link¹⁷: https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/pgw_laudos.seam

De esta manera, se dota de publicidad los criterios que adopta cada uno de los árbitros en la resolución de conflictos de consumo.

Indemnización

A través de este mecanismo, el consumidor podrá solicitar el pago de una indemnización por los daños y perjuicios generados. Por lo que, el árbitro podrá acceder a dicho pedido, luego de verificar que se ha producido un menoscabo patrimonial o personal al consumidor, es decir, no basta con el dicho del consumidor, pues aquel deberá acompañar los medios probatorios que acrediten el daño que alega y el proveedor, de ser el caso, deberá aportar elementos para cuestionar la ocurrencia del daño o la cuantía de la indemnización pedida.

En este punto, es importante mencionar que a fin de optar por ésta vía (arbitraje de consumo) el proveedor realizará de manera previa un análisis costo beneficio y tendrá en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

- (i) la inexistencia de ser pasible de una sanción administrativa, pues en un procedimiento administrativo sancionador, a diferencia de un arbitraje, el órgano resolutorio del INDECOPI cuentan con dicha facultad;
- (ii) la inclusión de su nombre o razón social en el registro de acceso público “Mira a quien le compras”, información que se conserva por el plazo de 4 años de impuesta la sanción, contados a partir de la fecha de emisión de la resolución firme¹⁸; la cual es gratuita, se encuentra disponible en un portal virtual¹⁹ y es tomada en cuenta por los consumidores, medios de comunicación y el Estado al momento de evaluar el comportamiento de los proveedores en el mercado; y,
- (iii) de acuerdo al artículo 123° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, los procedimientos seguidos ante el INDECOPI tienen carácter público, por lo que, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor cuentan con la facultad de difundir información vinculada a los mismos, en atención a los intereses de los

¹⁶ Es decir, no se divulgan de los datos del consumidor y proveedor.

¹⁷ Al 23 de octubre de 2021, se encuentran disponibles los laudos emitidos al 12 de octubre de 2021.

¹⁸ Artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁹ <https://enlinea.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras/#/inicio>

consumidores afectados y siempre que no se vulneren secretos comerciales o industriales. Facultad que es ejercida mediante las notas de prensa publicadas en la página web de la institución.

Adhesión Limitada

El proveedor, al momento de solicitar su adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo puede limitar su adhesión, ya sea por tiempo (mínimo un año), para determinados productos o servicios (limitación por materia); o, decidir que en el arbitraje solo se analice la petición de indemnización por daño emergente y/o lucro cesante (daño patrimonial) y establecer el monto máximo por dichos conceptos, dejando a salvo el derecho del consumidor para acudir al Poder Judicial y solicitar una indemnización por daño a la persona y daño moral, de darse el caso (limitación por indemnización).

En consecuencia, el proveedor puede prever de manera adelantada cuál será el riesgo máximo que asumirá ante un pedido de indemnización a cargo del consumidor; el tiempo que permanecerá en el sistema de arbitraje, a fin de evaluar la conveniencia de dilucidar sus conflictos a través de dicho mecanismo (experiencia real de cómo funciona el sistema); y, excluir del arbitraje aquellos productos o servicios que internamente califique como sensibles y/o complejos, los cuales, de ser el caso, podrá incorporarlos de manera posterior y/o gradual.

Asimismo, con su adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo y el uso del distintivo oficial del sistema, el proveedor transmitirá al consumidor que busca una alternativa rápida para resolver sus conflictos, a diferencia de los mecanismos tradicionales, lo cual impactará en su imagen y reputación empresarial.

El arbitraje de consumo en cifras

Las partes del conflicto son quienes mejor conocen sus intereses y necesidades, en tanto, forman parte de él, es así que, elijen de manera voluntaria activar el arbitraje de consumo y beneficiarse de las ventajas y características dicho mecanismo. Cada vez más los consumidores y proveedores que participan en el arbitraje de consumo.

Desde la implementación del sistema de arbitraje de consumo, ha existido un crecimiento gradual de las solicitudes arbitrales tramitadas—solicitudes de inicio de arbitraje presentadas por el consumidor—pasando de 17 en el 2016 a 2194 hasta setiembre de 2021²⁰. Sin embargo, aún existe el desafío de que más proveedores acepten solicitudes arbitrales, en tanto, si bien de la evidencia se aprecia que en el 2021 se duplicaron las aceptaciones en comparación del año pasado (pudiendo incluso triplicarse al cierre de año) es importante concientizar a los proveedores y consumidores sobre los beneficios del arbitraje.

Existe cierto “temor” respecto a la posibilidad de que se otorguen indemnizaciones en el proceso arbitral; no obstante, la información real indica que solo el 38.88%, 21.56%, 22.42% de los consumidores demandantes formuló un pedido de indemnización en el 2019, 2020 y a setiembre de 2021²¹ respectivamente; siendo que el porcentaje de indemnizaciones otorgadas representa el

²⁰ Data que corresponde hasta el 21 de setiembre de 2021.

²¹ Al 21 de setiembre de 2021.

16.66%, 3.92% y 7.47% en el 2019, 2020 y a setiembre de 2021 respectivamente, en comparación con el total de solicitudes aceptadas.

A continuación, se detalla las cifras de las solicitudes tramitadas, rechazadas, aceptadas; y, expedientes donde se solicitó y otorgó indemnización desde el 2016 al 2021:

AÑOS	N° DE SOLICITUDES ARBITRALES TRAMITADAS	N° DE SOLICITUDES ARBITRALES RECHAZADAS	N° DE SOLICITUDES ARBITRALES ACEPTADAS	EXPEDIENTE DONDE SE SOLICITÓ INDEMNIZACIÓN	EXPEDIENTES DONDE SE OTORGÓ INDEMNIZACIÓN
2016	17	17	0	0	0
2017	32	27	5	3	2
2018	64	53	11	9	4
2019	138	120	18	7	3
2020	1462	1411	51	11	2
2021	2194 ²²	1967	107	24	8

Fuente: Cuadro elaborado en base a la información proporcionada por INDECOPI

Respecto al sentido de los laudos, en el 2020 el porcentaje de expedientes arbitrales declarados fundados ascendió a 15.69%, fundados en parte 0%, infundados 25.49%, improcedentes 1.96% y concluidos de manera anticipada por conciliación 25.49%. En lo que va del año 2021, el porcentaje de laudos fundados asciende a 32.71%, fundado en parte 1.87%, infundados 18.69%, improcedentes 1.87 % y conciliados 15.88%.

Asimismo, a setiembre de 2021 la Secretaría Técnica de la Junta Arbitral de Consumo Piloto del INDECOPI no ha sido notificada con la presentación de algún recurso de anulación de laudo arbitral²³.

Ahora bien, en total existen 74 proveedores adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo, de los cuales 16 han limitado su adhesión por tiempo, 4 por materia y 1 por indemnización²⁴. Los sectores en las cuales operan las empresas u organizaciones empresariales son seguros, industria y comercio, inmobiliario y construcción, automotriz, educación, servicios, turismo, mensajería y transporte de carga.

De lo detallado en párrafos anteriores, se evidencia que existe aún el gran reto de posicionar el Sistema de Arbitraje de Consumo—aunque se ha iniciado un buen camino para ello—como una

²² Al 21 de setiembre de 2021 existían 120 solicitudes arbitrales en evaluación, es decir, pendientes de la aceptación de los proveedores.

²³ Cabe mencionar que las cifras señaladas en la presente nota han sido obtenidas como respuesta a la solicitud de información pública efectuada al INDECOPI. Carta N° 000644-2021-OAF-INDECOPI del 30 de setiembre de 2021 emitida por la Oficina de Administración y Finanzas del INDECOPI.

²⁴ En el siguiente enlace se puede acceder a la lista de dichas empresas: https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/7559696/Lista_Proveedores_SISAC_21-07-2021.pdf/b3ab2071-47e2-5c57-91c4-23aeb8bd0f9

alternativa beneficiosa para la solución de conflictos entre consumidor y proveedor, pues considerando las características actuales se posibilita que dichos agentes analicen y comparen esta vía con las otras contempladas en el Código de Protección y Defensa al Consumidor (libro de reclamaciones, mediación, conciliación, procedimiento administrativo), siendo que ellos son quienes mejor identifican sus necesidades y expectativas respecto a cada vía, pues buscan, en la mayoría de casos, que la solución sea oportuna y efectiva (real); situación que puede ser satisfecha a través del arbitraje de consumo.

Un aspecto importante a considerar es la realización de más campañas de difusión respecto a los beneficios y características del arbitraje de consumo, rol que debe ser asumido no solo por el INDECOPI, sino por los árbitros, abogados, académicos, consumidores y proveedores, compartiendo su experiencia durante el desarrollo de proceso arbitral, pues es natural la resistencia al cambio o a “lo desconocido”.

Esta alternativa de solución de conflictos, potencialmente, colaboraría a disminuir la carga procesal de los órganos resolutivos del INDECOPI, en tanto, en el año 2020 solo las denuncias ingresadas ascendieron a 18 210, de las cuales 12 970 fueron tramitadas por los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor—a cargo, entre otros, de casos cuyo valor de producto o servicio no supera de las 3UIT—, y 5 240 por las Comisiones de Protección al Consumidor²⁵.

En conclusión, el Sistema de Arbitraje de Consumo es una alternativa beneficiosa para la solución de conflictos; sin embargo, requiere mayor participación de la ciudadanía en general para educar y difundir las ventajas y características del mismo, pues un ciudadano que conoce sus derechos puede hacerlos valer de mejor manera y cuando conoce sus obligaciones, disminuye los riesgos de incurrir en una vulneración, afectar a terceros y dañar su imagen o reputación.

Lima, 27 de octubre de 2021

Referencias

- 2021 INDECOPI. Reporte de Estadísticas Institucionales 2021. Reporte Estadístico II Trimestre. Año 21 N° 185, Julio 2021.
- 2021 Morales Acosta, Alonso. Arbitraje de consumo: retos en el sistema de protección al consumidor. En: *Ius et Praxis*, Revista de la Facultad de Derecho n° 52, julio 2021, ISSN 2523-6296, pp. 311-338.
- 2019 INDECOPI. Guía Práctica sobre Arbitraje de Consumo
- 2017 Rodríguez García Gustavo M. ¿Quién consumiría el arbitraje de consumo?: El problemático caso a favor del acceso a la justicia de consumo. En: *Themis* 71, Revista de Derecho, ISSN 1810-9934, pp. 109-115.
- 2014 Argerich, Guillermo. El arbitraje de consumo: un excelente método para resolver controversias. En: *Arbitraje PUCP*, (4), pp. 13-19.

²⁵ Ver: Reporte de Estadísticas Institucionales 2021, II Trimestre (Julio 2021).

