

Aprueban Reglamento de Sistema de Arbitraje de Consumo

Lima, jueves 30 de mayo de 2019

Alerta Telecomunicaciones, Media y Privacidad

Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo

El 29 de mayo de 2019 se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM a través del cual se aprobó el nuevo Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo que consta de cuatro títulos y 49 artículos.

Los principales aspectos del referido reglamento, son los siguientes:

1. La sede del arbitraje de consumo:

- a) Se determina que la sede del arbitraje de consumo puede ser cualquiera de las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas a nivel nacional, que haya sido pactada en el convenio arbitral o elegida por las partes.
- b) En caso no exista un acuerdo expreso de las partes, la Junta de consumo competente será la de la ciudad en la que tenga su domicilio el consumidor o, en su defecto, la Junta Arbitral de Consumo adscrita a la sede central del Indecopi.

2. Constitución de las juntas arbitrales de consumo:

- a) Se determina que las Juntas Arbitrales de Consumo son constituidas por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, en coordinación con los gobiernos regionales y locales y, de ser el caso, con las entidades o personas jurídicas de derecho público del lugar donde se pretenda constituir las.
- b) Las Juntas Arbitrales de Consumo son la sede institucional de los Tribunales Arbitrales y se integran por un Presidente y un Secretario Técnico.

3. El Tribunal Arbitral

- a) 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 supere las tres (3) UIT.
- b) 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.

4. Adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo

- a) 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.
- b) La adhesión al Sistema tiene una vigencia mínima de un (1) año. En caso la solicitud no limite la adhesión, esta se entenderá por tiempo indefinido.
- c) Los proveedores o las organizaciones empresariales que soliciten su adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo, pueden pedir que dicha adhesión sea limitada solo para los siguientes supuestos:

- 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,
 - Cuando se requiera que en el arbitraje de consumo solo se analice la petición de indemnización por daño emergente y/o lucro cesante, pudiendo establecer un monto máximo por dichos conceptos, dejando a salvo el derecho del consumidor de acudir al Poder Judicial para solicitar una indemnización por daño a la persona y daño moral, de ser el caso.
- d) Los proveedores u organizaciones empresariales pueden renunciar a su adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo por escrito ante la Dirección. Si la renuncia se presenta antes de cumplirse la vigencia mínima de un (1) año de la adhesión, esta es rechazada por la Dirección.

5. PROCESO ARBITRAL DE CONSUMO

- a) No pueden someterse al arbitraje de consumo:
- 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.
 - Los conflictos que resulten ajenos o no surjan a consecuencia del ámbito de aplicación del Código.
 - Las pretensiones que busquen lograr un pronunciamiento sobre intereses colectivos o difusos.
 - Las pretensiones que busquen un pronunciamiento sobre responsabilidad penal del proveedor, presunción de la comisión de un delito y demás materias que no sean de libre disposición por las partes.
 - Las cuestiones que sean exceptuadas por leyes, reglamentos o normas sectoriales.
- b) 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.

6. Reglas para la conformación del Tribunal Arbitral

- a) 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:
- 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.
 - 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.
 - 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.
- b) 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:
- 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.

- 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.

- 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 hábiles.

c) 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.

d) 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.

e) 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 hábiles o, en su defecto, la elección es realizada por el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo.

f) 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.

7. Trámite de la petición de arbitraje

a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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. La Resolución de ampliación de plazo para la emisión del laudo debe ser notificada a las partes dentro del plazo inicial que se tiene para la emisión del laudo.

8. 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.

9. Laudo Arbitral

- a) El Tribunal Arbitral no condena a ninguna de las partes al pago de costas y costos.
- b) El consumidor puede denunciar el incumplimiento del laudo ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi con la finalidad de que el proveedor sea sancionado

Puede acceder al texto completo de la norma antes señalada en el siguiente enlace:

[DECRETO SUPREMO N° 103-2019-PCM](#)