



**UNIVERSIDAD
DEL PACÍFICO**

**Escuela de
Postgrado**

**ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE
CONSUMO EN EL PERÚ DURANTE EL PERIODO 2018-2022**

**Trabajo de Investigación presentado
para optar al Grado Académico de
Magíster en Derecho Administrativo Económico**

Presentado por

Edith Judith Atero Poma

Karina Leticia Olano Rodriguez

Juan Antonio Ñahue Gaona

Irene Milagros Torrejon Valderrama

Asesor: Jesús Eloy Espinoza Lozada

[0000-0001-7204-2347](tel:0000-0001-7204-2347)


Lima, julio 2024

REPORTE DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO

A través del presente, Juan Carlos Ubillús Ramírez deja constancia que el trabajo de investigación "ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO EN EL PERÚ DURANTE EL PERIODO 2018-2022" presentado por doña Edith Judith Atero Poma, de acuerdo con el DNI. 43405101, doña Karina Leticia Olano Rodriguez, de acuerdo con el D.N.I. 41296069, don Juan Antonio Ñahue Gaona, de acuerdo con el D.N.I. 74688923 y doña Irene Milagros Torrejon Valderrama de acuerdo con el D.N.I. 46593481 para optar al Grado de Magíster en Derecho Administrativo Económico fue sometido al análisis del sistema antiplagio Turnitin el 22 de octubre de 2024 dando el siguiente resultado.

Resumen de coincidencias	
18 %	
1	100 %
2	2 %
3	1 %
4	1 %
5	1 %
6	1 %
7	1 %
8	1 %
9	<1 %
10	<1 %
11	<1 %
12	<1 %

Lima, 22 de octubre de 2024.


Juan Carlos Ubillús Ramírez
Jefe Académico

Agradecimientos

Dedico este trabajo a mi hermosa familia, en especial a mi padre quien siempre me ha apoyado y a mi hija Rafaella, que es el motor de mi vida para seguir cumpliendo todas mis metas profesionales.

Irene Torrejon

Dedico este trabajo a mi esposo, Martín, y a mi hija, Luciana, por su apoyo incondicional, paciencia y amor durante este viaje académico. A mis padres, Lilian y Alfredo, por ser mi constante inspiración.

Karina Olano

Dedico este trabajo a mi familia, por estar siempre a mi lado en cada meta alcanzada y por brindarme su apoyo incondicional.

Edith Atero

Dedico este trabajo a mi familia, por el cariño y apoyo incondicional durante el desarrollo de la presente investigación. Esto es posible gracias a ustedes.

Juan Ñahue

RESUMEN EJECUTIVO

Este estudio investigativo tiene como objetivo analizar las causas que explican la escasa utilización del Arbitraje de Consumo como una vía para resolver disputas entre clientes y proveedores. Se ha identificado que la principal barrera es la falta de voluntad por parte de los proveedores para adherirse a este mecanismo. Mediante peticiones de acceso a la información pública al Indecopi, se evidenció que, a pesar de los cambios normativos en el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, estos no han logrado estimular la participación de los proveedores de manera adecuada.

Las entrevistas realizadas con diversos proveedores revelaron una percepción errónea acerca de las indemnizaciones en el arbitraje. La revisión de los laudos emitidos entre 2018 y 2022 muestra que, en su mayoría, se otorgan devoluciones de dinero o medidas reparadoras, desmintiendo la creencia de indemnizaciones elevadas.

Con base en estos hallazgos, se proponen alternativas para promover una mayor adhesión al Arbitraje de Consumo por parte de los proveedores, sugiriendo que su participación sea vista como beneficiosa y voluntaria. Asimismo, se recomienda que los proveedores que utilicen el arbitraje de consumo sean reconocidos positivamente por su disposición a resolver conflictos de manera rápida y efectiva. Estas propuestas buscan fomentar un uso más efectivo del Arbitraje de Consumo.

Índice de contenidos

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Justificación	3
1.2 Antecedentes	7
1.3 Planteamiento del problema.....	9
1.3.1 Delimitación.....	9
1.3.2 Preguntas de investigación	9
1.3.2.1 Preguntas e hipótesis principales.	9
1.3.2.2 Preguntas e hipótesis secundarias	10
1.4 Objetivos de investigación	11
1.5 Metodología	12
1.5.1 Tipo de Investigación.....	12
1.5.2 Métodos y técnicas de investigación	12
1.5.3 Muestra de investigación	12
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1 La Protección al Consumidor en el Perú.....	14
2.1.1 Mecanismos para Solucionar Controversias de Consumo	15
2.1.1.1 Libro de Reclamaciones.....	15
2.1.1.2 Conciliación.	16
2.1.1.3 Arbitraje de Consumo en el Perú.	17
2.1.1.4 Marco Regulatorio del Arbitraje de Consumo	18
2.1.1.5 Características del Arbitraje de Consumo.....	18
2.1.1.6 Análisis del Reglamento del Sisac	21
2.1.2 PAS en el Perú	23
2.2 Sisac frente a la vía administrativa y la conciliación	25
2.3 Análisis de los laudos.....	26
2.4 Viabilidad del mecanismo de Arbitraje de Consumo	31
2.5 Análisis crítico sobre el Arbitraje de Consumo como herramienta de resolución de conflictos.	32
CAPÍTULO III. DESARROLLO DEL TEMA.....	36
3.1 La situación actual del Sisac 2018-2022.....	36
3.2 Análisis de la problemática detectada en el Sisac	41
3.3 ¿Cuál es el motivo por el cual el Sisac no es una alternativa elegida por los consumidores y proveedores?	46
Capítulo IV. PROPUESTAS DE INVESTIGACIÓN	48
4.1 Primera propuesta: Fomentar mayores campañas de difusión y actividades de orientación a proveedores y consumidores.....	49

4.2 Segunda propuesta: Modificar el artículo 112 del Código a fin de que se considere como una agravante cuando un proveedor no acepte una solicitud por parte de un consumidor ante el Sisac .	51
4.3 Tercera propuesta: Modificar el artículo 112 del Código a fin de que se considere como una atenuante cuando el proveedor se encuentre adherido al Sisac, así como la implementación de un ranking de proveedores que lideren la solución de conflictos mediante el Sisac.	54
4.4 Costos y beneficios de las alternativas propuestas.....	61
4.5 Análisis multicriterio	64
4.6 ¿Cuál es la opción elegida?.....	66
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA.....	69
ANEXOS.....	73

Índice de tablas

Tabla 1 Preguntas e hipótesis principales.....	10
Tabla 2 Preguntas e hipótesis secundaria.....	10
Tabla 3 Materias controvertidas del Sisac - Tema materia de controversia.....	26
Tabla 4 Comparativo de casos de consumo no reconocido en diferentes mecanismos ..	29
Tabla 5 Cantidad de solicitudes arbitrales en el Sisac	37
Tabla 6 Información de laudos arbitrales emitidos	38
Tabla 7 Cantidad de solicitudes arbitrales presentadas.....	42
Tabla 8 Registro de información de reuniones realizadas por el Sisac durante los años 2018 a 2022.....	44
Tabla 9 Registro de laudos arbitrales emitidos en los que se ordenó una indemnización durante el 2018 a 2022	45
Tabla 10 Registro de solicitudes arbitrales presentadas desde el año 2018 al 2022	46
Tabla 11 Registro de solicitudes arbitrales presentadas durante el 2018 a 2022.....	50
Tabla 12 Registro de porcentaje de incrementos de las conciliaciones durante el año 2018 al 2022	53
Tabla 13 Registro de sanciones en el año 2022 del Banco Interbank.....	56
Tabla 14 Registro de sanciones en el año 2022 de la Caja Municipal.....	56
Tabla 15 Análisis multicriterio.....	64

Índice de figuras

Figura 1 Evolución de solicitudes presentadas y admitidas en el Sisac	4
Figura 2 Evolución de los mecanismos de solución de consumo	5
Figura 3 Evolución de proveedores adheridos al Sisac	5
Figura 4 Evolución de las actividades de difusión del Sisac	6
Figura 5 Solicitudes arbitrales aceptadas entre las partes.....	8
Figura 6 Registro de casos indemnizados en el Sisac durante 2018 hasta el 2022.....	40
Figura 7 Registro de solicitudes arbitrales admitidas en el Sisac en el año 2018 a 2022.	42
Figura 8 Registro de solicitudes arbitrales no admitidas en el Sisac en el año 2018 a 2022	43
Figura 9 Registro de actividades de difusión del Sisac del 2018 al 2022.....	50
Figura 10 Registro de incremento de conciliaciones en el año 2022.....	52

Indice de anexos

Anexo 1 Lista de expertos entrevistados y link de acceso a videos de entrevistas	74
Anexo 2 Respuesta a la solicitud de Acceso a la Información Pública Carta N° 001173-2023-OAF/INDECOPI.....	76
Anexo 3 Respuesta a la solicitud de Acceso a la Información Pública Carta N° 001179-2023-OAF/INDECOPI.....	77
Anexo 4 Respuesta a la solicitud de Acceso a la Información Pública Carta N° 002333-2023-OAF/INDECOPI.....	78
Anexo 5 Respuesta a la solicitud de Acceso a la Información Pública Carta N° 002416-2023-OAF/INDECOPI.....	79
Anexo 6 Respuesta a la solicitud de Acceso a la Información Pública Carta N° 002539-2023-OAF/INDECOPI.....	82
Anexo 7 Respuesta a la solicitud de Acceso a la Información Pública Carta N° 002971-2023-OAF/INDECOPI.....	83
Anexo 8 Respuesta a la solicitud de Acceso a la Información Pública Carta N° 001265-2024-OAF/INDECOPI.....	84
Anexo 9 Respuesta a la solicitud de Acceso a la Información Pública Carta N° 001668-2024-OAF/INDECOPI.....	85

INTRODUCCIÓN

El propósito fundamental de esta investigación es identificar las razones detrás de la falta de eficacia del Sistema de Arbitraje de Consumo (en adelante, el Sisac) en la resolución de disputas de consumo, así como hacer notar que los cambios normativos no han contribuido en que el arbitraje de consumo sea concebido por parte de los proveedores como una alternativa adicional de solución de controversias, con el fin de generar propuestas que influyan en los estímulos para la participación de los actores del sistema.

Este enfoque interpretativo propone analizar la conveniencia y eficacia del Arbitraje de Consumo como medio de resolución de disputas de consumo, siendo una característica distintiva de este mecanismo el otorgar la posibilidad de indemnizar al consumidor por infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 (en adelante, el Código), cometidas por un proveedor. La investigación se presenta como una contribución novedosa y viable desde los puntos de vista teórico, práctico, casuístico y académico.

El enfoque metodológico se basa en la revisión de decisiones arbitrales emitidas por la Junta Arbitral de Consumo del Indecopi (en adelante, la Junta), constituyendo fuentes directas. Además, se llevaron a cabo entrevistas con expertos en la materia y funcionarios del Indecopi responsables de la administración del Arbitraje de Consumo, complementado con el análisis de datos obtenidos a través de solicitudes de acceso a la información y del portal web del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, el Indecopi).

Esta investigación proporcionará información relevante, respaldada también por fuentes indirectas como bibliografía especializada, doctrina y legislación relacionada con la problemática en cuestión. Es esencial destacar que la exploración detallada de la aplicación y promoción del Arbitraje de Consumo por parte de Indecopi revela un alcance limitado, evidenciado por el reducido número de arbitrajes laudados. Desde la perspectiva de la autoridad, la escasa adherencia de los proveedores al Sisac ha influido en estos resultados, lo que motiva la propuesta de mejoras regulatorias para fomentar un mayor uso del mecanismo.

La investigación también desvirtúa la preocupación de los proveedores sobre posibles indemnizaciones exorbitantes, evidenciando que estas se centran principalmente en el daño emergente. Este hallazgo contradice las percepciones iniciales recopiladas en entrevistas con abogados de empresas, quienes temían enfrentar sanciones similares a multas pecuniarias en lugar de medidas correctivas.

Finalmente, como resultado de la investigación llevada a cabo, hemos llegado a conclusiones fundamentadas que apuntan a propuestas destinadas a fomentar el uso efectivo

del Arbitraje de Consumo por parte de los actores del sistema. Las propuestas de investigación que desarrollamos en el capítulo cuatro tienen como objetivo no solo incentivar la participación de los proveedores en el Sisac, sino también optimizar la eficacia del sistema en la resolución de disputas, asegurando una mayor equidad y satisfacción tanto para consumidores como para proveedores involucrados en los procesos arbitrales.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Justificación

Cabe citar que, en el año 2017, el Decreto Supremo N° 006-2017-PCM que aprobó la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, 2017 al 2020, su objetivo principal era garantizar una protección más amplia y efectiva de los derechos de los usuarios, a través de promover “Mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores”. Para lograr esto, estableció como una de sus directrices estratégicas el reforzamiento de los mecanismos de solución de disputas, a través de la evaluación y revisión de los métodos actuales. En ese marco, el Indecopi examinó su marco legal relacionado con el Sisac, y como parte de la justificación para un nuevo reglamento del Sisac, determinó que, hasta esa fecha, su modelo piloto no era eficiente. Se identificó la ausencia de incentivos para que los participantes del sistema se involucraran. Esto llevó a que en el año 2019 se aprobara un nuevo reglamento.

Según el artículo Arbitraje de Consumo: Retos en el Sistema de Protección al Consumidor, Morales (2021), explica el desarrollo de la puesta en marcha del sistema de arbitraje de consumo a nivel nacional, cubriendo el período entre 2016 y el 5 de noviembre de 2020. Durante este tiempo, la cantidad de solicitudes rechazadas muestra un panorama que pone en duda la efectividad real del Sisac. Cabe señalar que las solicitudes rechazadas reflejan la negativa de los proveedores a participar en el arbitraje de consumo, teniendo en cuenta que este sistema es opcional. Por otro lado, las solicitudes admitidas son aquellas aceptadas por los proveedores, lo que permite el inicio del proceso arbitral de consumo. Antes de la implementación del nuevo reglamento en 2016, únicamente se admitió una de las nueve solicitudes presentadas. No obstante, la eficacia y el uso limitado del Sisac persisten incluso después de la promulgación del nuevo reglamento en el 2019. Seguidamente en el año 2020, el porcentaje de solicitudes admitidas apenas alcanzó el 3.5% del total anual. En el 2021, este indicador aumentó ligeramente, situándose en el 8.7%, y en el año 2022, el porcentaje de solicitudes admitidas en un 9.3%, reflejando una tendencia no creciente.

Figura 1

Evolución de solicitudes presentadas y admitidas en el Sisac¹



Elaboración propia.

Fuente: Carta N° 001179-2023-OAF/INDECOPI.

En la otra orilla, según el informe *Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del PERÚ* de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre comercio y desarrollo (UNCTAD,2020a), en 2018, el Indecopi contabilizó 58,600 reclamos, destacando que en Perú hay una cultura bien establecida de reclamaciones. Además, de acuerdo con el Anuario de Estadísticas del Indecopi, la cantidad de reclamos atendidos ascendió a 109,363 en el 2022, lo que representa un incremento del 87% en comparación con 2018. Estos datos demuestran que los ciudadanos están cada vez más conscientes de los canales de reclamación y los emplean activamente. En este contexto, al comparar el uso del Sisac con el Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) y la Conciliación desde 2018 hasta 2022, se percibe que el Sisac representa solo el 2% del total de solicitudes de reclamos ingresadas durante estos cuatro años. Esta conclusión se sustenta en la información facilitada por el Indecopi, donde se pone de manifiesto que el Arbitraje de Consumo no representa un porcentaje significativo de uso, como se ilustra en la siguiente figura:

¹ Porcentaje obtenido de la base de los datos proporcionados mediante la solicitud de Acceso a la Información Pública y la respuesta brindada mediante la Carta N° 0001179-2023-OAF/INDECOPI.

Figura 2

Evolución de los mecanismos de solución de consumo²



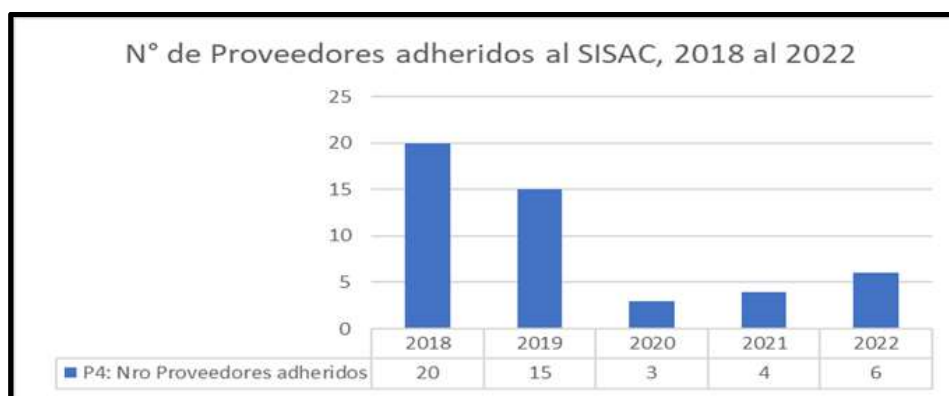
Elaboración nuestra.

Fuente: Carta N° 1173-2023-OAF/INDECOPI; Anuario Estadístico INDECOPI.

Por otra parte, desde la perspectiva de los proveedores, la cantidad de adhesiones al Sisac no ha experimentado el aumento deseado, a pesar de los esfuerzos implementados por el Indecopi. De hecho, la tendencia ha sido una disminución en el número de proveedores que optan por adherirse al referido sistema, como se puede apreciar en la figura siguiente:

Figura 3

Evolución de proveedores adheridos al Sisac³



Elaboración propia, 2024.

Fuente: Carta N° 1179-2023-OAF/INDECOPI.

² Porcentaje que se concluye de la base de la información proporcionada a través de la solicitud de Acceso a la Información Pública y la respuesta brindada mediante la Carta N° 0001173-2023-OAF/INDECOPI y de los datos ingresados en el Anuario Estadístico del Indecopi.

³ Porcentaje que se concluye de la base de la información proporcionada a través de la solicitud de Acceso a la Información Pública y la respuesta brindada mediante la Carta N° 0001179-2023-OAF/INDECOPI.

Además, tras examinar diversos laudos arbitrales, hemos constatado que las indemnizaciones otorgadas generalmente coinciden con las medidas correctivas que se habrían dictado en un procedimiento sancionador de consumo. De este modo, podemos concluir que el temor de los proveedores respecto a las indemnizaciones no se ajusta a la realidad, un temor expresado por algunos de nuestros entrevistados: Asela Urteaga, Ivette Sanguinetti y Rodrigo Pelaez. En referencia a las actividades de difusión implementadas a lo largo de estos años por parte del Indecopi, se observa que no han tenido un impacto significativo en el aumento del uso del sistema. Incluso, verificamos que, en el año 2022, las reuniones con los proveedores han disminuido, como se aprecia a continuación:

Figura 4

Evolución de las actividades de difusión del Sisac⁴



Elaboración nuestra.

Fuente: Carta N° 2333-2023-OAF/INDECOPI.

En base a lo anteriormente expuesto, se concluye que la cultura de presentar reclamos en el Perú está profundamente enraizada (UNCTAD, 2020b) y que el aumento de reclamos en el ámbito de la protección al consumidor está en ascenso. Por lo tanto, es crucial fortalecer el Sisac como una vía alternativa para la resolución de controversias.

La investigación no solo se limita a señalar la problemática del sistema, sino que también propone alternativas regulatorias para mejorar el funcionamiento del Sisac. Estas propuestas pueden ser valiosas para las autoridades pertinentes, proporcionando recomendaciones específicas que pueden tener un impacto positivo en la eficacia y aceptación del mecanismo por los consumidores y proveedores. En razón a lo indicado, los resultados y

⁴ Porcentaje que se concluye de la base de la información proporcionada a través de la solicitud de Acceso a la Información Pública y la respuesta brindada mediante la Carta N° 0002333--2023-OAF/INDECOPI.

recomendaciones de la tesis tienen relevancia directa para la política jurídica y la práctica en el ámbito del consumidor. Al abordar la falta de adhesión de los proveedores y proponer mejoras regulatorias, por ende, la tesis se convierte en un recurso valioso para informar y guiar la toma de decisiones en el ámbito jurídico y administrativo.

1.2 Antecedentes

El Código publicado en el diario oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010 creó el Sisac en nuestro país, siendo este sistema concebido como una alternativa para resolver disputas que cumpla con las características de rapidez, simplicidad, carente de costos y tenga carácter vinculante, en estas circunstancias para cumplir dichos pilares en el 2011⁵, surge el Reglamento del Sisac.

Después de casi media década de entrar en vigencia el Sisac, el Indecopi decide publicar la Directiva N° 05-2014-DIR-COD-INDECOPI y la Directiva N° 06-2014-DIR.COD-INDECOPI, con el propósito de establecer el proceso de selección de árbitros y el proceso de incorporación de proveedores, además de instituir la creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sisac.

Sobre el particular, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi consideró conveniente elaborar y proponer un nuevo reglamento del Sisac al Consejo Directivo del Indecopi, con el objetivo de que se remita a la Presidencia del Consejo de ministros. Por otro lado, la experiencia adquirida en el desarrollo del Sisac reveló que no funciona como una herramienta efectiva en la resolución de disputas de consumo, debido a la falta de incentivos para que los actores del sistema participen. Por esta razón, mediante el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, se emitió el nuevo Reglamento del Sisac, publicado el 29 de mayo de 2019 en el diario oficial El Peruano, con el objetivo de introducir nuevas disposiciones que aseguren la continuidad de este sistema.

Entre las modificaciones relevantes, se establece como norma general que los árbitros responsables de resolver las controversias sean individuales. Además, se implementó la adhesión limitada al sistema, otorgando al proveedor la capacidad de seleccionar la categoría de productos y el límite máximo de indemnización por daño emergente y lucro cesante que debe resolverse. Asimismo, se estableció el Registro Único de Árbitros. En este contexto, considerando las principales modificaciones realizadas, es importante destacar que los datos estadísticos muestran que, desde la implementación del nuevo Reglamento, aunque los

⁵Decreto Supremo N° 046-2011-PCM publicado el 24 de mayo de 2011 en el diario oficial El Peruano

consumidores han presentado solicitudes para que sus controversias de consumo sean resueltas mediante este mecanismo, estas han sido rechazadas por los proveedores, como se detalla a continuación.

Figura 5

Solicitudes arbitrales aceptadas entre las partes



Elaboración propia.

Fuente: Indecopi (2023c).

De lo observado, se aprecia que en el 2018 se presentaron 74 solicitudes arbitrales, de las cuales 63 fueron concluidas por rechazo (expreso o tácito), es decir, más del 80%, en su gran mayoría, por los proveedores. Similar situación ocurrió en los años posteriores: en el 2019, se presentaron 138 solicitudes, de los cuales se rechazaron 120; en el 2020, si bien hubo un aumento considerable del número de solicitudes de arbitraje de consumo (1462), se rechazaron 1411. En el 2021, las cifras de solicitudes se duplicaron a 2814, de los cuales se rechazaron 2569. Mientras que en el 2022 las cifras de solicitudes descendieron a 1026, siendo rechazadas 931.

Siendo así, la tendencia por el rechazo de las solicitudes de Arbitraje de Consumo por parte de los proveedores es marcada, permanente y en aumento año tras año. Así las cifras expuestas no hacen más que evidenciar y describir el problema en cuestión y que consideramos requiere de mayores análisis críticos. En virtud a lo anteriormente señalado, si bien existen intenciones por parte del Indecopi en la mejora del Sisac, así como el uso de este mecanismo por parte de los consumidores y proveedores, esto aún resulta insuficiente para que el Arbitraje de Consumo pueda operar como una opción eficiente en la solución de conflictos de consumo en el Perú. Considerando este contexto, este trabajo tiene como objetivo examinar los

elementos que están obstaculizando que el Sisac funcione de manera eficaz como un sistema de resolución de disputas en nuestro país.

1.3 Planteamiento del problema

1.3.1 Delimitación

Este trabajo trata la problemática del poco uso del Sisac en la resolución de conflictos entre proveedores y consumidores durante el periodo 2018 a 2022 en el Perú, debido que este periodo de años resulta relevante por el significativo número de solicitudes que ingresaron al Indecopi para utilizar el referido mecanismo.

La justificación que respalda la limitada utilización del Sisac se refleja en las estadísticas de resoluciones. En 2018, se resolvieron 11 casos, cifra que se incrementó a 17 en 2019, a 34 en 2020, a 120 en 2021 y, finalmente, a 103 en 2022. Sin embargo, al contrastar estos datos con las denuncias administrativas de consumo se observa un crecimiento exponencial en el mismo periodo. En 2018, se presentaron 22,480 denuncias; en 2019, 26,177; en 2020, 18,210; en 2021, 26,462; y, finalmente, en 2022, 27,689. Este fenómeno confirma que el Sisac no ha sido ampliamente elegido como un recurso alternativo de resolución de disputas

En el análisis efectuado sobre la utilización del Sisac, se destaca que en los años 2020 y 2021 se registró un aumento en las solicitudes realizadas por parte de los consumidores para activar el sistema, con 1,411 y 2,569 solicitudes respectivamente. No obstante, más del 90% de estas solicitudes fueron rechazadas por los proveedores, lo que impidió el inicio del proceso arbitral de consumo.

1.3.2 Preguntas de investigación

1.3.2.1 Preguntas e hipótesis principales.

La pregunta de investigación es el punto de partida y el punto de llegada de todo el quehacer científico. El investigador desarrolla todos los esfuerzos para resolver y responderla (Sánchez, 2013). En esa línea, se formulan las siguientes preguntas e hipótesis:

Tabla 1

Preguntas e hipótesis principales

Pregunta principal	Hipótesis principal
1. ¿Cuáles son las razones detrás de la falta de eficacia del Sistema de Arbitraje de Consumo (Sisac) en el periodo 2018 a 2022?	(i) El mecanismo del Arbitraje de Consumo ha sido poco efectivo en la resolución de conflictos en el periodo 2018 a 2022 debido al rechazo de los proveedores a las invitaciones realizadas por los consumidores para solucionar sus conflictos de consumo. (ii) (Los cambios normativos no han tenido un impacto significativo en la percepción de los proveedores sobre el sistema.

Elaboración propia 2024.

1.3.2.2 Preguntas e hipótesis secundarias

Asimismo, planteamos interrogantes e hipótesis secundarias en base a la problemática materia de nuestra investigación.

Tabla 2

Preguntas e hipótesis secundaria

Preguntas secundarias	Hipótesis secundarias
2 ¿Cuáles son las percepciones de los proveedores respecto a participar en el Sisac?	Los proveedores no aceptan arbitrar en materia de consumo porque en dicho arbitraje se pueden otorgar indemnizaciones excesivas a los consumidores.

3. ¿Crees que incentivando que el proveedor participe en el Arbitraje de Consumo, aumentaría su uso?	La implementación de cambios regulatorios, respaldados por un análisis de impacto regulatorio, se traducirá en un aumento en el uso del Sisac por parte de proveedores y consumidores.
4. ¿De qué manera la obligatoriedad de la participación del proveedor en el uso del Sisac, es conveniente?	Si el arbitraje de consumo se volviera obligatorio para los proveedores, se observaría un aumento en su uso y, como consecuencia, se produciría una disminución en la utilización del procedimiento sancionador.

Fuente: Elaboración propia 2024.

1.4 Objetivos de investigación

Los objetivos de la investigación son tareas o metas que el autor se propone y que le permiten resolver el problema en cuestión. Se trata de tareas posibles y factibles de realizar durante el desarrollo del estudio (Izcara, 2014). Para abordar el problema, se establecen los siguientes objetivos.

Objetivo general:

Determinar la falta de eficacia del mecanismo del Arbitraje de Consumo en la resolución de conflictos entre los proveedores y los consumidores en el periodo 2018-2022.

Objetivo específico 1:

Evaluar la forma en que el Indecopi promueve el Sisac como una alternativa para la resolución de conflictos de consumo entre los proveedores y los consumidores en el periodo 2018-2022.

Objetivo específico 2:

Identificar los factores que determinan que los proveedores se desalienten en aceptar el Arbitraje de Consumo para la resolución de conflictos con los consumidores.

Objetivo específico 3:

Proponer una modificación regulatoria para poder lograr el uso del Sisac.

1.5 Metodología

1.5.1 Tipo de Investigación

El estudio adopta un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), siendo cuantitativo al recopilar información mediante solicitudes de acceso a la información y cualitativo mediante entrevistas a expertos, además de incluir un análisis de la normativa que regula el arbitraje de consumo.

1.5.2 Métodos y técnicas de investigación

En este caso se ha creído conveniente aplicar las siguientes técnicas:

- Entrevista a expertos, en particular a los miembros de la Junta. Para ello se aplicará una ficha de entrevista semiestructurada con preguntas abiertas que permita que el participante se exprese y explique sus conocimientos sobre el tema (Zapata, 2005). Cabe precisar que los participantes serán previamente informados de los alcances del estudio y darán su consentimiento libre y voluntario para participar en la misma.
- Estudio de casos: tiene el beneficio que permite conocer el fenómeno tal como ocurre en la práctica y en los hechos los mismos que pueden ser verificados y analizados (Rodríguez et al., 1996). Para este estudio se aplicará un muestreo de casos resueltos por la Junta en materia de Arbitraje de Consumo.
- Análisis de fuentes documentales. Esta técnica se aplica al conocimiento ya existente que puede ser obtenido de fuentes confiables, autores reconocidos y bibliografía especializada (Sierra, 2007). En este caso, las fuentes académicas consultadas corresponden a artículos publicados en revistas indexadas y libros. Además de otras fuentes no académicas como los reportes de entidades especializadas, artículos de opinión, artículos de revistas y libros no académicos. También se consultarán documentos oficiales como las normas (leyes, reglamentos, directivas), los instrumentos de gestión (planes, políticas, procesos). En cuanto al marco regulatorio y procedimientos que se van a priorizar serán las relacionadas al Arbitraje de Consumo.
- Recolección de información mediante solicitudes de acceso a la información pública del Indecopi.

1.5.3 Muestra de investigación

El presente trabajo refleja la información obtenida a partir de entrevistas realizadas a ex funcionarios del Indecopi, árbitros de consumo, abogados de empresas, secretaria técnica y ex secretarios técnicos de la Junta Arbitral. Estos entrevistados accedieron a participar y compartieron sus opiniones bajo el aviso de que estas representan únicamente puntos de vista académicos, y no las posiciones de las instituciones o empresas en las que actualmente laboran

o laboraron. Asimismo, se analizaron datos obtenidos a partir de múltiples solicitudes de acceso a la información presentadas ante el Indecopi. En esta línea, la muestra está representada por los siguientes participantes:

- 2 expresidentes de Indecopi⁶ que estuvieron en la implementación del Sisac
- 1 expresidenta de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor⁷
- 2 ex secretarios técnicos de la Junta Arbitral de Consumo⁸
- 1 secretaria técnica de la Junta Arbitral de Consumo⁹
- 3 árbitros de consumo¹⁰
- 7 abogados de empresas¹¹

⁶ **Ivo Gagliuffi Piercechi:** Socio encargado en Perú del departamento de Competencia, Regulación Económica y Propiedad Intelectual del Estudio Garrigues. Ha sido presidente del Indecopi (2016-2020)/ **Hebert Tassano Velaochaga:** Abogado, Magister en Regulación, amplia experiencia en el sector público, consultor, profesor universitario, en el sector público. Ha sido presidente del Indecopi (2011 - 2016).

⁷ **Anahí Chávez Ruesta:** Maestría en Regulación. En el sector público ha sido directora de la Autoridad de Protección al Consumidor del Indecopi. Socia directora en Bilanz.

⁸ **Jose Carlos Vela Vergara:** Abogado experto en gestión pública. Especialista en derecho administrativo, protección al consumidor y arbitraje. Exsecretario Técnica en la Junta Arbitral de Consumo Piloto/**Yvette Sanguinetti:** Abogada por la Universidad de San Martín de Porres y Magíster en Derecho de la Propiedad Intelectual y de la Competencia por la Pontificia Universidad Católica del Perú, fue Secretaría Técnica en la Junta Arbitral de Consumo Piloto.

⁹ **Asela Urteaga Rojas:** Abogada con Maestría en Derecho de la Empresa por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Actualmente se desempeña como Secretaría Técnica en la Junta Arbitral de Consumo Piloto.

¹⁰ **Cecilia Olivares Saldarriaga:** Abogada. Actualmente se encuentra en la Lista Única de Árbitros/**Edison Tabra Ochoa:** Abogado, Árbitro y Profesor Universitario en temas de Derecho Empresarial, Gobierno Corporativo y Compliance. Cuenta con 15 años de experiencia en el ejercicio de la docencia en Programas de Doctorado, Maestría y Licenciatura en el país y el extranjero. Actualmente se encuentra en la Lista Única de Árbitros/**Francisco Mendoza Choza:** Magister en Finanzas y Derecho Corporativo por la Universidad ESAN. Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Actualmente se encuentra en la Lista Única de Árbitros.

¹¹ **Karol Valencia:** Maestría en Gestión Empresarial y Responsabilidad Social Corporativa, Tesis para optar el grado académico de Magíster en Derecho de Empresas con mención en Gestión Empresarial: La eficacia del sistema de arbitraje de consumo en el Perú./**Rodrigo Peláez Ypanaque:** Abogado titulado y colegiado por la Universidad de Piura. Magíster en Derecho de la Empresa - Escuela de posgrado de la Universidad de Lima. Socio en Stucchi, Bezada, Rodas y Pelaez Abogados/**Juan Dulanto Arana:** Abogado por la Universidad San Martín, Magister en Finanzas y Derecho Corporativo, Derecho Corporativo, Universidad Esan, actualmente Subgerente en Cencosud/ **Cecilia Torres Suárez:** Abogada por la Universidad de San Martín de Porres, Magíster en Regulación de Servicios Públicos por la Universidad del Pacífico. Jefa legal de Colegios Peruanos S.A./**Moises Garcia Guerrero:** Titulado en Derecho por la Pontificia Universidad Católica del Perú, Magíster en Derecho de la Propiedad Intelectual y de la Competencia por la misma casa de estudio. Jefe de Relaciones con el Consumidor en ASBANC - Asociación de Bancos del Perú/**José Reyes Paredes:** Abogado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Maestría en Derecho de la Empresa por la misma casa de estudios. Exgerente Legal de Alfin Banco y Caja Metropolitana de Lima. Actualmente, se desempeña como Legal Manager en Conexa Financial Group/**Geraldin Cadillo Jara:** Abogada por la Universidad de Pacífico. Actualmente, jefe Legal en Latam/**Jose Luis Alvarado Gallo:** Abogado por la Pontificia Universidad Católica, actualmente, Jefe de Asesoría Jurídica Contenciosa, de Rimac Seguros y Reaseguros.

- 8 respuestas a solicitudes de Acceso a la Información Pública brindadas por el Indecopi, a través de las siguientes cartas¹²

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 La Protección al Consumidor en el Perú

La defensa de los derechos del consumidor está consagrada como un principio fundamental en nuestra Constitución Política del Perú (en adelante la Constitución), en el artículo 65¹³. Este precepto funda la obligación del Estado de garantizar que los consumidores dispongan de información suficiente sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado, fomentando la protección de sus intereses. Este mandato se encuentra enmarcado en el Capítulo I del Título III, dedicado al Régimen Económico, dentro de la Constitución.

Desde una perspectiva constitucional, se debe precisar que cuando se afectan los derechos de los consumidores, el Tribunal Constitucional, más de una vez se ha pronunciado al respecto, reconociendo en la sentencia del Expediente N.º 0008-2003-AI/TC, considerando estos derechos como fundamentales. Esto en coherencia con los enfoques internacionales de protección a los consumidores.

El Tribunal Constitucional, como ente autónomo, está atento al resguardo de los derechos de los consumidores, reconociendo las disparidades que a menudo existen entre ellos y los proveedores en un mercado que, muchas veces, resulta disparejo, inequitativo y desventajoso para el consumidor. En relación con ello, Aquise (2018) precisa que el Código y sus normas modificatorias definen normativas de protección para salvaguardar los intereses de los consumidores, asimismo, establecen las directrices gubernamentales en cuanto a la protección del consumidor. En este contexto, proteger los intereses económicos de los consumidores implica garantizar que no sean víctimas de prácticas comerciales desleales o engañosas, y promover la transparencia en las relaciones de consumo. En caso contrario, se introduce figuras como la reparación de daños y perjuicios, la cual permite a los consumidores

¹² Carta N° 001173-2023-OAF/INDECOPI, de fecha 11 de mayo de 2023/Carta N° 001179-2023-OAF/INDECOPI, de fecha 11 de mayo de 2023/Carta N° 002333-2023-OAF/INDECOPI, de fecha 12 de setiembre de 2023/Carta N° 002416-2023-OAF/INDECOPI, de fecha 16 de setiembre de 2023/Carta N° 002539-2023-OAF/INDECOPI, de fecha 03 de octubre de 2023/Carta N° 002971-2023-OAF/INDECOPI, de fecha 07 de noviembre de 2023/Carta N° 001265-2024-OAF/INDECOPI, de fecha 26 de abril de 2024/Carta N° 001668-2024-OAF/INDECOPI, de fecha 30 de mayo de 2024.

¹³ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°. -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 encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.

obtener una compensación adecuada cuando han sufrido perjuicios como resultado de acciones ilícitas por parte de los proveedores.

2.1.1 Mecanismos para Solucionar Controversias de Consumo

En el año 2010 se promulgó la Ley N° 29571, que aprobó el Código y en el artículo II, del Título Preliminar se establece como objetivo que los consumidores puedan acceder a servicios y productos adecuados, así como contar con mecanismos efectivos para su protección.

En el numeral 6) del Artículo VI del Código, se establece como política pública que el Estado garantice mecanismos eficaces y expeditos para la resolución de conflictos de consumo. Además, se promueve que los proveedores aborden directamente la solución de reclamos y utilicen métodos alternativos como la mediación, la conciliación y el arbitraje voluntario en asuntos de consumo, además de sistemas de autorregulación. También se mencionan procedimientos administrativos y judiciales rápidos y efectivos para resolver disputas, incluyendo la compensación por daños.

Enlazando con lo anterior, el inciso g) del Artículo 1 del referido Código menciona que el consumidor tiene derecho "(...) a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, rápidos y ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o de bajo costo, según corresponda, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes. (...)"

2.1.1.1 Libro de Reclamaciones

El artículo 150° del Código, junto con su implementación mediante el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, dispone el Reglamento del Libro de Reclamaciones y sus respectivas modificaciones, imponiendo diversas obligaciones a los proveedores. Entre estas obligaciones se incluye la necesidad de exhibir un aviso claramente visible y accesible al público que informe sobre la existencia del Libro de Reclamaciones y su disponibilidad, así como otras exigencias, como la correcta configuración de las hojas de reclamaciones con características mínimas establecidas. El consumidor tiene el derecho de solicitar en cualquier momento el Libro de Reclamaciones ante cualquier queja o reclamo relacionado con el servicio o producto recibido. El proveedor, por su parte, dispone de un plazo máximo de 15 días hábiles, sin posibilidad de prórroga, para brindar una respuesta al reclamo. En situaciones óptimas, esta respuesta puede incluso proporcionarse de manera inmediata en la misma hoja de reclamación, tan pronto como

el consumidor registra su queja¹⁴ o reclamo¹⁵. Es importante destacar que este mecanismo de gestión de reclamos es completamente gratuito para el consumidor. Su uso para la resolución inmediata de reclamos entre consumidores y proveedores representa una valiosa oportunidad para estos últimos. Actualmente, es posible llegar a acuerdos directos al presentar el reclamo en la hoja correspondiente, lo que permite respuestas ágiles y brinda al consumidor la opción de aceptar la solución de inmediato.

2.1.1.2 Conciliación.

En el ámbito específico del consumo, este mecanismo se aborda en el Capítulo II del Título VII del Código, integrándose dentro del marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor. La fundamentación y regulación específica de este proceso se encuentran detalladas en el artículo 147° del Código.

Esta metodología es presentada como una alternativa eficaz, ofreciendo un mecanismo para la resolución de controversias que busca fomentar el acuerdo entre las partes involucradas. Aunado a esto, la conciliación en materia de consumo puede ser el siguiente paso cuando el consumidor, a través del libro de reclamaciones, no ha logrado solucionar directamente con el proveedor el problema que causó su inconformidad.

En su esencia, la conciliación en materia de consumo se configura como una herramienta destinada a facilitar acuerdos amigables entre las partes implicadas, específicamente entre el consumidor y el proveedor. Su aplicabilidad abarca cualquier fase de una disputa, brindando la oportunidad de resolver de manera expedita y sin recurrir a procedimientos más formales y prolongados. Cabe destacar que este mecanismo es gratuito para ambas partes, promoviendo así un acceso equitativo y eficaz a la resolución de controversias. Mediante la Guía de Conciliación, publicada por el Indecopi, se señala que, de acuerdo con lo establecido en el Código, la propuesta de conciliación presentada por un proveedor que se alinee con la medida correctiva

¹⁴ (*) Numeral modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 101-2022-PCM, publicado el 16 agosto 2022, cuyo texto es el siguiente: 3.4. Queja: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto.

¹⁵ (*) Numeral modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 enero 2014, que entró en vigencia a los tres (3) meses de su publicación, cuyo texto es el siguiente: 3.3. Reclamo: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

ordenada por la autoridad administrativa puede reducir la sanción de multa aplicada, dentro de un Procedimiento Sancionador Administrativos (en adelante, PAS)¹⁶ (Código de protección y defensa del consumidor, 2023).

La Subdirección de Atención al Ciudadano del Indecopi, en adelante SBC, ofrece una vía mediadora y conciliadora como alternativa para solucionar conflictos de consumo, la cual es gratuita y tiene una duración de 20 días hábiles¹⁷. Mediante la Ley N° 31467, publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 06 de mayo de 2022, se incorporó al Código el artículo 147-A, cuyo numeral 147-A.1 establece que el proveedor, debidamente notificado y que no explique su ausencia dentro de las 24 horas posteriores a la fecha señalada para la audiencia de conciliación, podría enfrentar una multa equivalente al 30% de una UIT.

En la actualidad, distintos órganos resolutivos del Indecopi, como el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del INDECOPI de Lima Norte, a través de la Resolución Final N° 0071-2024/ILN-PS0 de fecha 15 de enero de 2024, vienen sancionando a los proveedores por no asistir a las audiencias de conciliación programadas por el SBC del Indecopi, cuando este hecho ha sido denunciado. Además de lo mencionado anteriormente, es crucial destacar que la conciliación también se presenta como un mecanismo aplicable en procedimientos sancionadores, ofreciendo la posibilidad de concluir dicha disputa mediante un acuerdo entre las partes involucradas.

2.1.1.3 Arbitraje de Consumo en el Perú.

El Arbitraje de Consumo presenta características particulares derivadas de la relación asimétrica entre el consumidor y el proveedor. A pesar de estas singularidades, es esencial destacar que este tipo de arbitraje, en esencia, es un método de resolución de disputas que resulta en un laudo final e inapelable, conservando así su naturaleza jurisdiccional.

La doctrina y la normativa jurídica coinciden en definir los alcances conceptuales del Arbitraje de Consumo. Desde la normativa, este mecanismo se establece como una forma de resolver disputas entre proveedores y consumidores de

¹⁶ Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571. Artículo 112 - Criterios de graduación de las sanciones administrativas (...) Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes: (...) 2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.

¹⁷ Mediante esta publicación se señala que la duración de plazo del mecanismo de conciliación del Indecopi es de 20 días Hábiles, conforme se aprecia en el siguiente enlace: Presentar reclamos en Indecopi - Trámite - Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Plataforma del Estado Peruano (www.gob.pe).

manera rápida y efectiva. Se trata de un servicio gratuito que ofrece una alternativa a los procedimientos judiciales tradicionales. Es fundamental para la eficiente resolución de reclamos individuales, aliviando la carga del sistema administrativo y judicial. La creciente demanda por soluciones rápidas ha destacado la necesidad de mecanismos alternativos como el arbitraje de consumo, permitiendo que Indecopi se enfoque en controlar prácticas perjudiciales que afectan a múltiples consumidores (Espinoza Lozada, 2022).

El énfasis en un Procedimiento de Arbitraje Simplificado (PAS) a cargo del Indecopi implica contar con un marco legal y apoyo institucional para promover y regular este tipo de arbitraje entre consumidores y proveedores. En este contexto, el arbitraje de consumo tiene como cualidad ser un servicio gratuito, donde se nombra a un profesional especializado para integrar el Tribunal Arbitral encargado de emitir un fallo definitivo sobre el caso, conocido como laudo (Indecopi, s.f).

2.1.1.4 Marco Regulatorio del Arbitraje de Consumo

El Arbitraje de Consumo en el Perú se encuentra regulado en el Código, específicamente en los artículos 137 al 144. Estas disposiciones establecen la creación del Sistema de Arbitraje de Consumo, delineando la conformación de las juntas y órganos arbitrales. Además, se subraya el carácter voluntario inherente al sistema, resaltando la distinción del Sisac, así como la exigibilidad del cumplimiento de los laudos arbitrales.

Mediante el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, emitido el 29 de mayo de 2019, se promulga el nuevo Reglamento del Sisac. Esta actualización normativa incorpora nuevas disposiciones diseñadas para asegurar la continuidad y eficacia del referido sistema. Ahora bien, en relación de la naturaleza del arbitraje de consumo, esta se encuentra respaldada en el artículo 'El Sistema de Arbitraje de Consumo del Perú' del profesor español Arturo Álvarez Alarcón. En éste, se argumenta que el arbitraje de consumo se caracteriza como un arbitraje institucional, conforme a lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley de Arbitraje de Perú (Álvarez, 2011). Es evidente que existen notables diferencias entre el Arbitraje convencional y el Arbitraje de Consumo; no obstante, comparten similitudes en cuanto a la voluntariedad de adherirse, el carácter vinculante de sus decisiones, la presencia de una Junta Arbitral y la existencia de una lista de árbitros especializados.

2.1.1.5 Características del Arbitraje de Consumo.

Según la Guía Práctica sobre Arbitraje de Consumo (Indecopi, 2019, p.3) son las siguientes:

1. **Voluntario:** Tanto el consumidor como el proveedor manifiesten su consentimiento para utilizar este mecanismo de resolución de controversias. Esto se encuentra establecido en el artículo 140 del Código y el artículo 31 del Reglamento, los cuales indican tres formas de manifestar dicho consentimiento: (i) mediante un convenio arbitral, (ii) al presentar una solicitud para iniciar un arbitraje contra un proveedor que está adherido al Sisac, o (iii) cuando surge una disputa de consumo y el proveedor acepta someterse al arbitraje.
2. **Gratuito:** Este servicio no implica costos para la resolución de disputas entre las partes involucradas; sin embargo, es importante mencionar que el numeral 3 del artículo 41 del Reglamento establece que los gastos derivados de las pruebas practicadas durante el proceso deben ser compartidos equitativamente entre el demandante y el demandado, a menos que el Tribunal Arbitral determine lo contrario. Por lo tanto, se puede concluir que la gratuidad se limita al pago de los árbitros y a las posibles tasas por iniciar un arbitraje de consumo.
3. **Sencillo:** No es obligatorio contar con asesoría legal para que las partes puedan defender sus intereses y derechos, lo cual hace al proceso más accesible y rápido. Además, ninguna de las partes puede reclamar honorarios de abogado, sin menoscabo de lo dispuesto en el artículo 41 con respecto a los costos derivados de las pruebas a realizar durante el procedimiento. Asimismo, el artículo 46 del Reglamento dispone que el Tribunal Arbitral no puede condenar a ninguna de las partes al pago de costas y costos. Es importante resaltar el consumidor puede iniciar el proceso con la simple presentación de una solicitud.
4. **Vinculante:** El laudo emitido en el Arbitraje de Consumo es vinculante para ambas partes y tiene efecto de cosa juzgada. Su incumplimiento constituye una infracción que puede ser sancionada con una multa. El consumidor tiene la facultad de denunciar dicho incumplimiento ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi, según lo dispuesto en el artículo 47 del Código. Además, a nivel judicial, se puede solicitar la anulación del laudo de acuerdo con lo estipulado en el artículo 49 del nuevo reglamento, siempre que se base en las causales establecidas en el artículo 63 del Decreto Legislativo N° 1071, las cuales son muy estrictas para cuestionar su validez.

5. **Rápido:** La disputa debe ser resuelta en un máximo de 45 días hábiles a partir de la aceptación del Arbitraje de Consumo, conforme al numeral 38.4 del artículo 38 del reglamento del Sisac, lo que resulta en una resolución más rápida en comparación con la vía administrativa y judicial. Cabe destacar que no existe una segunda instancia en el Arbitraje de Consumo, lo cual agiliza aún más el proceso de resolución de disputas.
6. **Confidencialidad:** Se refiere a la obligación que tienen la Junta Arbitral de Consumo, el Tribunal Arbitral, las partes involucradas y cualquier otro tercero que participe en el proceso de mantener en secreto todas las actuaciones y comunicaciones realizadas durante el procedimiento arbitral. Esta obligación se mantiene a menos que ambas partes acuerden expresamente divulgar la información. La confidencialidad asegura que la información sensible o privada tratada en el proceso arbitral no sea difundida públicamente, protegiendo así los intereses y derechos de las partes involucradas, según lo establecido en el artículo 34¹⁸ del nuevo reglamento. Sin embargo, esta obligación no impide que la Junta Arbitral de Consumo envíe los laudos a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142¹⁹ del Código.
7. **Otorga indemnizaciones:** Al respecto, en el Arbitraje de Consumo el consumidor tiene la posibilidad de acceder a una indemnización, siempre que acredite documentalmente la afectación causada por parte del proveedor. Cabe precisar que, desde la entrada en vigencia del Reglamento del año 2019, cuando los proveedores soliciten adhesión al Sisac, podrán limitar el monto por daños patrimoniales (indemnización a daño emergente y/o lucro cesante)²⁰

¹⁸**Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo**

Artículo 34.- Confidencialidad

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

¹⁹ **Ley N° 29571, Código de Protección al Consumidor**

Artículo 142.- Lineamientos generales para la armonización de criterios

La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor se encarga de establecer los lineamientos generales de interpretación de las normas para establecer un sistema de información oportuna y eficiente que permita armonizar criterios legales en todas las juntas arbitrales de consumo a nivel nacional.

²⁰ **Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo**

Artículo 23.- Adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo
(...)

estableciendo un monto máximo por estos daños y además excluir las indemnizaciones por daño extrapatrimonial (daño moral y daño a la persona). Sin embargo, el consumidor afectado tiene la opción de recurrir al Poder Judicial para reclamar una compensación por daño moral y daño personal, en caso el proveedor se haya adherido de manera limitada

Al respecto, Morales (2021), con quien coincidimos, argumenta que una de las principales ventajas del Arbitraje de Consumo es la capacidad de los consumidores para obtener compensación por daños y perjuicios, algo que actualmente no está previsto en la vía administrativa, donde solo se imponen medidas correctivas que solo compensan parcialmente el daño emergente causado.

8. **Libre de multas:** El árbitro a cargo de resolver el conflicto de consumo no tiene la facultad de imponer alguna multa u otra sanción administrativa contra el proveedor, siendo que dicha potestad se encuentra reservada a la administración pública.

2.1.1.6 Análisis del Reglamento del Sisac

En este punto, se lleva a cabo un análisis normativo del Reglamento del Sisac, lo cual es relevante debido a las novedades introducidas en el año 2019. Uno de los cambios significativos es que el proveedor interesado en adherirse al Sisac tiene la posibilidad de limitar su participación a productos o servicios específicos ofrecidos en el mercado, así como restringir el alcance del arbitraje para abordar exclusivamente conflictos relacionados con daño emergente y/o lucro cesante, y establecer un monto máximo para los referidos conceptos de indemnización.

Asimismo, se mantiene el derecho del consumidor a recurrir al Poder Judicial para reclamar indemnización por daño personal y moral, si lo considera necesario, en caso de que el proveedor haya limitado su adhesión a los daños patrimoniales.

En la Exposición de Motivos del nuevo Reglamento se señala que la mayoría de las empresas encuestadas que optaron por no adherirse argumentaron la imposibilidad de asignar montos que no estuvieran directamente vinculados a la

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

b. 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.

afectación patrimonial o a lo que corresponde como afectación real. Respecto al actual Reglamento, permite la constitución de Juntas Arbitrales en entidades como los Gobiernos regionales, Gobiernos locales, oficinas del Indecopi, y entidades o personas jurídicas de derecho público. No obstante, aún no se ha definido el procedimiento de elección de dichas Juntas, ni se ha establecido el perfil y la experiencia profesional que deben tener sus miembros, así como los honorarios que podrían percibir. Esta situación hace que la normativa sea meramente declarativa y carezca de viabilidad práctica.

Además, se nota un cambio significativo en el nuevo Reglamento, ya que anteriormente cada Junta tenía su propio conjunto de árbitros, mientras que ahora se ha establecido un Registro Único de Árbitros, quienes serán responsables de resolver las disputas a nivel nacional. Además, las partes involucradas tienen la oportunidad de acordar la selección del profesional que resolverá su conflicto.

Uno de los cambios más destacados del nuevo Reglamento es la reducción en la cuantía de las disputas que serán sometidas a un árbitro único. Según la exposición de motivos, esta reforma tiene como objetivo asegurar la sostenibilidad a largo plazo del Sisac, estableciendo que solo las disputas cuya cuantía supere las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) podrán optar por un tribunal colegiado. De esta manera, el nuevo Reglamento ha ajustado el máximo de árbitros para los procesos en controversias de hasta tres (3) UIT. Sin embargo, si la disputa excede las tres (3) UIT, las partes tienen la opción de seleccionar un tribunal compuesto por tres (3) árbitros, siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo. Además, se ha estandarizado el contenido mínimo que debe incluir un laudo arbitral emitido por las distintas Juntas Arbitrales de Consumo a nivel nacional, asegurando la inclusión de información necesaria y relevante. Asimismo, se ha dispuesto que los consumidores, al presentar su petición, tengan la opción de solicitar compensación por daños y perjuicios, de lo contrario, el tribunal arbitral no puede otorgar de oficio.

En la exposición de motivos del nuevo Reglamento se enfatiza que se ha eliminado la opción para el consumidor de solicitar el pago de las costas y costos en la demanda arbitral. Esto se debe a que el proceso ahora es gratuito y no requiere una demanda cautiva. No obstante, consideramos que trasladar los costos de las pericias y medios probatorios a las partes puede cuestionar la total gratuidad del proceso arbitral, desde nuestra perspectiva.

Además, es pertinente destacar la modificación en el plazo máximo para la emisión del laudo por parte del Tribunal Arbitral, el cual ha sido reducido de 90 días

hábiles desde la admisión de la petición de arbitraje a un máximo de 45 días hábiles contados desde dicha admisión. Asimismo, es relevante señalar que el artículo 32 del nuevo Reglamento enumera las controversias que no pueden ser sometidas a esta vía arbitral. Entre estas se incluyen: (i) aquellas que ya han sido presentadas y/o resueltas por el Poder Judicial o en la vía administrativa antes de iniciar el arbitraje o de la adhesión del proveedor, (ii) conflictos que se encuentren fuera del ámbito de aplicación del Código correspondiente, (iii) conflictos que requieran una decisión sobre intereses difusos, (iv) casos que busquen establecer la responsabilidad penal del proveedor y/o la presunción de la comisión de un delito, (v) controversias que no sean objeto de libre disposición de las partes, y (vi) aquellas que estén fuera del ámbito de aplicación de leyes, reglamentos o normativas sectoriales.

En adición a ello, se ha incorporado la suspensión del arbitraje de consumo, la cual solo se aplica a casos excepcionales como, por ejemplo, la necesidad de recabar una prueba que requiera más tiempo del plazo máximo para la emisión del laudo o también cuando las partes de mutuo acuerdo solicitan la suspensión del proceso para negociar la solución de la controversia de forma independiente. En tal sentido, la suspensión aplica como un mecanismo de protección de debido proceso y derecho a la defensa que tienen las partes.

Por otro lado, el incumplimiento del laudo arbitral emitido por el tribunal arbitral resulta en el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) tramitado a través de los Órganos Resolutivos de Procedimiento Sumarísimo del Indecopi, según lo dispuesto en el artículo 108 del Código. En este contexto, el Sisac proporciona a los consumidores un mecanismo ágil y conveniente para resolver sus disputas y proteger sus derechos. Por ende, busca ser una alternativa eficaz y menos costosa que los procedimientos judiciales tradicionales. El Arbitraje de Consumo se centra en los intereses individuales de los consumidores, permitiéndoles buscar una solución específica para sus reclamaciones.

2.1.2 PAS en el Perú

Según Morón (2019), el procedimiento sancionador tiene principalmente dos propósitos. En primer lugar, sirve como un mecanismo para corregir la conducta de la administración, permitiendo al órgano con potestad sancionadora verificar de manera fehaciente si se ha cometido alguna infracción. En segundo lugar, proporciona a la parte acusada la oportunidad de defenderse adecuadamente, presentando argumentos y pruebas a su favor, mientras

supervisa la actuación realizada por la Administración Pública. Morón (2019) también destaca que el procedimiento sancionador consiste en una serie ordenada de actos que deben cumplirse para imponer una sanción administrativa. Este procedimiento está diseñado para garantizar la corrección de la actividad administrativa y asegurar el ejercicio del derecho a la defensa por parte del presunto infractor, permitiéndole presentar pruebas a su favor y controlar la actuación de la Administración Pública.

En esa línea, es importante mencionar que la potestad sancionadora de la Administración Pública es fundamental en el derecho administrativo, permitiendo a entidades como Ministerios y Municipios determinar infracciones y aplicar sanciones en diversos sectores regulados por este derecho (Danós Ordóñez, 1995). Esta facultad implica una relación crucial entre el Estado y los ciudadanos, así como en la aplicación de la normativa que regula las interacciones sociales. En este contexto, el Decreto Legislativo 1033 establece que el Indecopi tiene como misión proteger los derechos de los consumidores, supervisar la información en los mercados y asegurar la calidad de bienes y servicios, además de prevenir la discriminación en las relaciones de consumo. Además, según el artículo 105 del Código, el Indecopi tiene competencia para conocer las infracciones relacionadas con la protección de los consumidores, a menos que otra ley designe expresamente a otro organismo.

Aunado a ello, es relevante precisar que el Indecopi ha desarrollado dos tipos de procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor para los fines anteriormente mencionados: el procedimiento sumarísimo y el procedimiento ordinario, los cuales se encuentran regulados en el Código, el Decreto Legislativo 807 y en la Directiva Única N° 001-2021-COD-INDECOPI (en adelante, Directiva). En ese sentido, conforme lo establecido en el artículo 126 del Código, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, los ORPS deben procesar y resolver los casos dentro de un plazo máximo de treinta (30) días hábiles en la primera instancia administrativa. Este tipo de proceso se aplica a quejas cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio en disputa, no exceda las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Además, los ORPS tienen la responsabilidad de resolver casos que incluyen desde el incumplimiento de acuerdos conciliatorios hasta métodos abusivos de cobranza, así como demoras y la falta de entrega del producto solicitado, sin importar su cuantía; además, el artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390 amplía su competencia para incluir procedimientos relacionados con la falta de cumplimiento de medidas correctivas, medidas cautelares y de pago de costas y costos judiciales. Adicionalmente, es importante indicar que las Comisiones con facultades desconcentradas constituyen la segunda instancia administrativa de los

procedimientos sumarísimos, sus resoluciones constituyen la última instancia administrativa y pueden ser impugnadas a través del proceso contencioso administrativo.

Por otra parte, en relación con el procedimiento ordinario, el plazo máximo establecido para resolver es de ciento veinte (120) días hábiles por instancia, a menos que se aplique alguno de los supuestos de suspensión contemplados en el artículo 16 de la Directiva. Este procedimiento se reserva para las controversias que superan las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o cuando la afectación no puede cuantificarse en términos monetarios, como en el caso de reclamos por sustancias peligrosas o actos de discriminación.

Ahora bien, es relevante mencionar que la Sala de Protección y Defensa del Consumidor del Indecopi (en adelante, la Sala), conforme con el artículo 4 de la Directiva, tiene la responsabilidad de revisar y resolver en segunda y última instancia administrativa las apelaciones presentadas contra las decisiones administrativas emitidas por la Comisión, asegurando el debido proceso y la protección de los derechos de las partes involucradas.

En los numerales 2 y 3 del mismo artículo, se establece que la Sala tiene la facultad para resolver las disputas de competencia que surjan en el ejercicio de las funciones de los ORPS, además tiene el encargo de emitir precedentes vinculantes que interpretan de forma amplia y general la legislación de protección del consumidor.

Por lo tanto, en los procedimientos sancionadores no se otorgan indemnizaciones, pero se aplican medidas correctivas y se imponen multas, pudiendo solicitar los administrados la liquidación de costas y costos. Según expone Morales (2021), la búsqueda de compensación económica por vía administrativa resulta impracticable mientras la legislación vigente no experimente cambios. Para satisfacer este tipo de demandas, es imperativo acudir al Poder Judicial o al arbitraje de consumo; sin embargo, cabe destacar que el Código, en su artículo 115, inciso 7, establece que cualquier indemnización patrimonial concedida por vía judicial o arbitral debe descontar las medidas correctivas reparatorias previamente recibidas por el consumidor.

En cuanto a la duración de los procesos de resolución de conflictos de consumo, el análisis se fundamenta en los plazos legalmente establecidos para órganos resolutivos, comisiones y tribunales. Este enfoque resulta conservador pues, en la realidad, estos períodos tienden a dilatarse debido a la considerable carga procedimental que afronta Indecopi.

2.2 Sisac frente a la vía administrativa y la conciliación

En esta sección analizaremos las otras alternativas de solución de controversias en el ámbito de la protección del consumidor, como el PAS y la mediación, en comparación con el Arbitraje de Consumo.

Al respecto, en relación con las diferencias de este mecanismo y el PAS, se aprecia que el Arbitraje de Consumo otorga indemnizaciones a los consumidores. Mientras que la autoridad administrativa no tiene la facultad de otorgar dicho pedido. Además, el Arbitraje de Consumo no puede aplicar multas u otras sanciones administrativas, ya que estas son prerrogativas reservadas a la Administración Pública, caso contrario ocurre con el PAS en el cual si se puede imponer sanciones a los proveedores dada su potestad sancionadora. Por otro lado, otra diferencia es la duración del mecanismo, toda vez que el Arbitraje de Consumo tiene una duración de 45 días hábiles mientras que en el PAS en primera instancia tiene una duración de 30 días hábiles en vía sumarísima y 120 días hábiles en vía procedimiento ordinario; no obstante, surge la posibilidad que si una de las partes no está de acuerdo con el pronunciamiento del Órgano Resolutivo, puede interponer un recurso de apelación, lo cual genera que el procedimiento se extienda más, comprobando con ello que el Sisac resulta ser más célere en comparación con el PAS.

Por otra parte, como es el caso del procedimiento sancionador, en la conciliación tampoco se otorga indemnizaciones, ya que este mecanismo es mediador, pero si tiene una característica similar es que tanto el Arbitraje de Consumo como la conciliación son vías gratuitas que no les generan ningún costo al consumidor y al proveedor. Además, ambos métodos de resolución de disputas de consumo son opcionales; sin embargo, la Conciliación si es un mecanismo que es utilizado y conocido primordialmente por los consumidores, caso distinto sucede con el Arbitraje de Consumo que si bien ha aumentado las cifras en los últimos años sigue siendo una vía poco utilizada para resolver controversias de consumo.

2.3 Análisis de los laudos

Al respecto, hemos utilizado como fuente de información 285 laudos arbitrales emitidos durante el período de 2018 a 2022, siendo que, en la mayoría de estos laudos, hemos identificado que las disputas entre consumidores y proveedores se centran en los sectores económicos de Transporte por vía aérea y terrestre, Sistema Financiero Bancario, Construcción e Inmobiliario, Agencias de Viaje, Hoteles y Retail, teniendo como materias controvertidas, las que se detallan a continuación:

Tabla 3

Materias controvertidas del Sisac - Tema materia de controversia

Por alquiler de servicios para eventos y celebraciones
Por cancelación injustificada de pasaje aéreo
Por demora en la entrega del bien inmueble

Por cobro adicional por devolución de equipaje
Por falta de devolución de dinero en el servicio de paquete turístico
Por devolución de pago por adelanto de membresía
Por falta de idoneidad en el servicio de transporte aéreo
Por incumplimiento de cláusulas de contrato compra venta
Por incumplimiento de garantía
Por incumplimiento de medidas de bioseguridad
Por incumplimiento de contrato de compraventa de bien a futuro
Por consumo no reconocido en tarjeta de crédito
Por compras en línea de productos electrodomésticos
Por falta de devolución de dinero de pasajes aéreos
Por producto con defecto de fábrica
Por devolución de pasajes

Elaboración propia 2024.

Fuente: Laudos revisados desde el 2018 a 2022, web del Indecopi.

Aunado a ello, se observa de los laudos revisados, que en los casos donde el consumidor solicitó una indemnización, el árbitro fundamenta su decisión en virtud de los medios probatorios aportados por el consumidor. En esa línea, describimos los siguientes ejemplos:

En el Expediente N° 1231-2021/JAC-INDECOPI, se abordó un caso relacionado con el servicio de hospedaje y hotelería, en el cual se tiene que el demandante solicitó S/ 5,000 soles por concepto de indemnización; no obstante, el Tribunal Arbitral Unipersonal determinó, tras revisar los gastos realizados, que la indemnización por daño emergente corresponde a la suma de S/ 3.450,00 soles.

El Expediente N° 0844-2022/JAC-INDECOPI ilustra un caso relacionado con servicios de tinturación capilar. La demandante reclamó una indemnización de S/ 3,000 soles; sin embargo, el árbitro, tras examinar los gastos efectivamente realizados, dictaminó la restitución de únicamente S/ 90 soles. Este fallo evidencia que el Tribunal Arbitral determina las compensaciones basándose en los gastos que el demandante logra comprobar fehacientemente. Adicionalmente, hemos efectuado un análisis comparativo de los tiempos de tramitación entre un caso de consumos no reconocidos en el ámbito del arbitraje de consumo y tres expedientes análogos procesados mediante el Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS). Estos últimos involucraron a tres entidades financieras distintas y se gestionaron específicamente a través del procedimiento sumarísimo. Esta comparación surge a raíz del análisis del ranking de sectores sancionados disponible en el portal "Mira a quién le compras" del Indecopi, donde

se destaca que el sector que lidera dicho ranking es el Sistema Financiero Bancario, con un total de 8,507 sanciones en el período del 21 de abril de 2020 al 20 de abril de 2024, con un monto total de 11,039.98 UIT. En virtud de lo señalado, procedemos a graficar los casos de consumos no reconocidos en los dos fueros antes mencionados, de la siguiente manera para mayor detalle:

Tabla 4*Comparativo de casos de consumo no reconocido en diferentes mecanismos*

Expediente	Fuero	Inicio del procedimiento	Culminación del procedimiento	Monto de la controversia	Plazo de Resolución o Laudo	Tipo de controversia	Multa UIT (S/ 4 600-2021)	Orden Resolución Indecopi	Orden del Laudo
574-2021/JAC	Arbitral de Consumo	18 de mayo de 2021	19 de julio de 2021	S/ 4,620.00 soles	45 días hábiles	Consumo no reconocido	No aplica	No aplica	Devolver la suma de S/ 4,620.00 soles.
2712-2019/PS2	Vía administrativa-Indecopi	16 de octubre de 2021	07 de abril de 2021	S/ 1,000 y S/ 2,000 soles	380 días hábiles	Consumo no reconocido	1,50 UIT.	<ul style="list-style-type: none"> •Extornar de 3,000 soles • Rectificación del reporte crediticio. • Pago de costas y costos. • Inscripción de la Financiera Oh! S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi 	No aplica

487-2022/PS0	Vía administrativa-Indecopi	03 de diciembre de 2021	17 de agosto de 2022	S/ 240,00 y S/ 3000,00	170 día hábiles	Transferencia a cuenta de terceros	Amonestación y 2 UIT	<ul style="list-style-type: none"> • Devolución de la suma de 3,240 soles. • Rectificación del reporte crediticio. • Pago de costas y costos • Inscripción al Banco Internacional del Perú S.AA. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi 	No aplica
--------------	-----------------------------	-------------------------	----------------------	------------------------	-----------------	------------------------------------	----------------------	--	-----------

Elaboración propia 2024.

Fuente: expedientes revisados de la web del Indecopi

Es importante destacar que los ejemplos utilizados en este trabajo de investigación fueron seleccionados de manera aleatoria del portal público del buscador de resoluciones del Indecopi, en el cual se consideraron aspectos como la materia, el sector denunciado, la cuantía en controversia, así como el plazo legal de resolución, esto con la finalidad de poder realizar una comparación objetiva entre ambas vías.

Al contrastar los resultados obtenidos en ambos mecanismos, se evidencia que el Arbitraje de Consumo brindó una resolución más expedita. Este procedimiento dictaminó la restitución del consumo no reconocido en un lapso de 45 días hábiles. En contraste, el Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) requirió entre 170 y 380 días hábiles para emitir un fallo, a pesar de que la normativa vigente estipula que el procedimiento sumarísimo debe resolverse por instancia en 30 días hábiles.

Cabe resaltar algunas diferencias adicionales entre ambos mecanismos. El Arbitraje de Consumo se distingue por no imponer multas ni exigir el pago de costas y gastos. Asimismo, este procedimiento no contempla el registro de infracciones y sanciones del Indecopi, prácticas que suelen ser habituales en el marco del PAS.

2.4 Viabilidad del mecanismo de Arbitraje de Consumo

El mecanismo de Arbitraje de Consumo ha sido objeto de críticas en cuanto a su viabilidad y conveniencia, especialmente en relación con la gratuidad que se le atribuye. Valencia (2017) cuestiona la supuesta gratuidad del Arbitraje de Consumo, argumentando que los costos son, en realidad, asumidos por el Estado a través del Indecopi. Además, plantea que este mecanismo distorsiona tanto las sanciones como los objetivos fundamentales del arbitraje. El autor sostiene que, en los conflictos de consumo, la obligación de responder y compensar al consumidor debería recaer exclusivamente sobre el proveedor. Los cuestionamientos planteados generan una serie de preocupaciones y revelan elementos que potencialmente socavarían la eficiencia del sistema arbitral en materia de consumo. Este escenario podría desembocar en un deterioro de la credibilidad que los consumidores depositan en el mecanismo, así como en una disminución de su eficacia como vía alternativa para solucionar controversias en el ámbito del consumo.

Esta postura destaca la importancia de que los proveedores asuman su responsabilidad y sean sancionados con multas; no obstante, es necesario considerar los diferentes enfoques y mecanismos disponibles para garantizar una adecuada protección al consumidor, teniendo en cuenta las particularidades y necesidades de cada contexto. Por lo antes mencionado, no

coincidimos con la crítica antes descrita, ya que existen diversos conflictos que podrían ser atendidos a través del Arbitraje de Consumo y satisfacer las pretensiones de los consumidores.

Por otro lado, desde la perspectiva de Indecopi, el Reglamento del Sisac no pretende ser una alternativa excluyente, sino más bien una vía adicional en materia de consumo. Se considera como una adición o complemento al PAS correspondiente y no busca reemplazarlo. La crucial diferenciación fundamental entre el Arbitraje de Consumo y el PAS radica en la capacidad del primero de otorgar indemnizaciones a los consumidores. Mientras que la autoridad administrativa no puede otorgar indemnizaciones debido a consideraciones constitucionales, el Arbitraje de Consumo sí puede hacerlo, lo que brinda una vía para la compensación de los consumidores en caso de los daños sufridos.

Además, es importante destacar que el Arbitraje de Consumo no puede aplicar multas u otras sanciones administrativas, ya que estas son prerrogativas reservadas a la Administración Pública, esto implica que el arbitraje se centra en la determinación de responsabilidades y en la compensación a los consumidores, pero no tiene la potestad para imponer sanciones administrativas.

Desde una mirada general, es cierto que el sistema de protección al consumidor busca ofrecer diferentes alternativas de solución para resolver las controversias, con el fin de brindar una mayor garantía de satisfacción de los intereses del consumidor. En este sentido, el mecanismo materia de análisis y el PAS se presentan como opciones complementarias, cada una con sus características y beneficios particulares. Por lo tanto, es importante reconocer que estos mecanismos son complementarios en su objetivo de ofrecer diferentes alternativas de solución para resolver las controversias; no obstante, desde la perspectiva del consumidor, puede generar cierta confusión al momento de decidir qué vía seguir para resolver su controversia. Por ello, sería importante que existiera una mayor claridad y coordinación en la comunicación y promoción de estos mecanismos para facilitar la elección del consumidor.

2.5 Análisis crítico sobre el Arbitraje de Consumo como herramienta de resolución de conflictos

En su artículo, Sanguinetti (2021, p.137- RPDE) aborda la controversia en torno al arbitraje de consumo, percibido por muchos profesionales del área como una figura híbrida o una categoría sui generis de arbitraje. La autora menciona que algunos, como el profesor Richard Martin, llegan incluso a catalogarlo como un concepto carente de sentido. Sanguinetti (2021) plantea la necesidad de examinar minuciosamente las particularidades del arbitraje de consumo para establecer si este se adhiere a los principios generales del arbitraje o si, por el contrario, los desvirtúa. Aunque reconoce que existen divergencias notables con otras formas

de arbitraje, la autora subraya que la implementación del arbitraje de consumo contribuye a la consecución de los objetivos delineados en el Decreto Legislativo N° 1071.

En la exposición de motivos de dicha normativa se subraya la introducción del concepto de "arbitraje popular", reflejando la intención de los legisladores de promover un amplio uso del arbitraje para resolver conflictos ciudadanos. Según Sanguinetti, esta inclusión sugiere que el arbitraje de consumo está alineado con el espíritu de la legislación general sobre arbitraje, a pesar de sus características distintivas. Además, el Decreto Legislativo N° 1071, que regula el arbitraje en general, también aborda específicamente la regulación de este mecanismo como una modalidad especializada. En su artículo correspondiente, este decreto establece los fundamentos para la creación y desarrollo del Arbitraje de Consumo, reconociendo su relevancia como instrumento para proteger los derechos de los consumidores y fomentar su uso.

Así, la creación y desarrollo del Arbitraje de Consumo no solo cumple con los objetivos del Decreto en términos generales, como la promoción de la solución alternativa de disputas, sino que también aborda específicamente las necesidades y particularidades propias de las relaciones de consumo. Es decir, el Arbitraje de Consumo se diferencia de otros tipos de arbitraje debido a su enfoque en la protección de los derechos de los consumidores y la necesidad de equilibrar las relaciones entre consumidores y proveedores. Sin embargo, su creación y desarrollo están alineados con los objetivos establecidos por el Decreto en términos generales, contribuyendo a promover los mecanismos alternativos de resolución de disputas.

Es importante destacar la naturaleza unidireccional del Arbitraje de Consumo, que otorga exclusivamente al usuario la facultad de iniciar el proceso arbitral, excluyendo esta posibilidad para el proveedor. Esta configuración genera una asimetría legal, posicionando al consumidor como único demandante potencial en el procedimiento arbitral. No obstante, si bien esta asimetría es evidente, no llega a desvirtuar la esencia del arbitraje. Dannon (2020) señala que en otras modalidades de arbitraje también pueden surgir asimetrías legales a través de los convenios arbitrales. Basándonos en la experiencia práctica en este campo, podemos afirmar que, en el Arbitraje de Consumo, invariablemente es el consumidor quien da inicio al proceso arbitral. Esta disposición responde al propósito fundamental de salvaguardar los derechos del consumidor y proporcionarle un mecanismo accesible para la resolución de controversias.

Si bien la unidireccionalidad del Arbitraje de Consumo genera cierto desequilibrio procesal, esta característica encuentra su justificación en el contexto de la protección al consumidor. Este enfoque proporciona una ruta ágil para que los consumidores puedan ejercer

sus derechos frente a los proveedores de bienes y servicios. Es relevante considerar la perspectiva de Huanco (2019), quien cuestiona si la adhesión del proveedor al Arbitraje de Consumo se puede comparar con un acuerdo arbitral que funciona como un contrato opcional, donde el consumidor tendría el derecho exclusivo de iniciar el arbitraje según los términos establecidos por el proveedor en su adhesión. Huanco concluye que no es así, argumentando que la adhesión del proveedor no conforma por sí misma un contrato, sino que representa una declaración unilateral de voluntad.

En el ámbito del Arbitraje de Consumo, la participación del proveedor se materializa en su decisión de someterse a este mecanismo y acatar sus normativas. Esta adhesión se interpreta como una oferta pública por parte del proveedor; sin embargo, es crucial subrayar que dicha adhesión no implica la existencia de un convenio arbitral completo. La naturaleza de la adhesión del proveedor y sus implicaciones legales añaden una capa de complejidad al entendimiento del Arbitraje de Consumo, subrayando la importancia de distinguir entre una manifestación unilateral de voluntad y un acuerdo bilateral completo.

Como se aprecia desde la práctica en este tipo de casos, un convenio arbitral requiere el acuerdo de ambas partes, donde se fundamentan las condiciones y términos para someter las disputas al arbitraje. Respecto a la participación del proveedor, estamos en una etapa anterior al perfeccionamiento del convenio arbitral. El consumidor aún no ha aceptado expresamente la oferta de adhesión del proveedor ni ha iniciado el proceso de arbitraje.

Ello quiere decir que la adhesión del proveedor a este mecanismo no establece un convenio arbitral completo ni un contrato de opción. Más bien, representa una oferta pública para someterse a este mecanismo y aceptar las normas correspondientes. La existencia del convenio arbitral y el perfeccionamiento del contrato se dan cuando el consumidor acepta expresamente la oferta y presenta una solicitud ante la Junta.

En tal sentido, este mecanismo busca proponer a los consumidores una forma rápida, eficiente y accesible de resolver sus conflictos con proveedores de bienes o servicios. En muchos países, incluido Chile, se han implementado sistemas de Arbitraje de Consumo para ofrecer una vía adicional para resolver sus reclamaciones. Sin embargo, es sustancial tener en cuenta que el desarrollo y la implementación efectiva del Arbitraje de Consumo puede llevar tiempo y necesitan ajustes para adaptarse a las necesidades y características específicas de los usuarios.

Puede haber desafíos en términos de diseño y estructura del sistema, así como en la promoción y difusión de su existencia entre los consumidores. En este sentido, es posible que en Chile exista una percepción de que el Arbitraje de Consumo aún no ha sido debidamente

desarrollado o que no se ajusta adecuadamente a las realidades y características de los usuarios actuales. Esto puede llevar a que los usuarios busquen caminos alternativos para resolver sus disputas, como recurrir a la vía judicial u otros mecanismos de resolución de conflictos.

Esto guarda relación con lo planteado Rubiano (2021) y Barona (2016), quienes coinciden en señalar la evidente evolución que ha experimentado el arbitraje, especialmente en áreas vinculadas al sector público. Asimismo, destacan una tendencia legislativa global que prioriza la protección de los consumidores por encima de la ciudadanía en general. El arbitraje ha sufrido modificaciones sustanciales en diversos campos, adaptándose a las dinámicas sociales contemporáneas. Particularmente, en ámbitos como el Arbitraje de Consumo, el arbitraje en contrataciones públicas o el arbitraje internacional de inversiones, se han desarrollado regímenes específicos que abordan problemáticas y características singulares de cada sector. En lo que respecta al Arbitraje de Consumo, se ha reconocido la necesidad imperante de salvaguardar los derechos de los consumidores, dado su posición desfavorable frente a los proveedores. Como respuesta a esta realidad, numerosos países han implementado normativas y procedimientos específicos con el objetivo de garantizar una protección eficaz de los consumidores en el contexto arbitral.

Esta transformación del arbitraje representa un cambio fundamental en la concepción de la justicia y la resolución de conflictos, adaptándose a las necesidades específicas de diferentes sectores y reconociendo las asimetrías existentes en ciertas relaciones jurídicas, como la que se da entre consumidores y proveedores. En relación con la tendencia mencionada, es significativo señalar que la protección de los consumidores es un objetivo prioritario para muchos sistemas legales. Los legisladores y los órganos reguladores suelen adoptar medidas y normativas que buscan asegurar un trato justo y equilibrado para los consumidores, fomentar la transparencia, la información adecuada, la responsabilidad de los proveedores y la posibilidad de lograr una reparación en caso de daños; sin embargo, es relevante destacar que la protección de los consumidores no implica que se descuide el resguardo de los derechos de los ciudadanos. Ambos grupos de personas son importantes y merecen salvaguardias adecuadas en el marco legal y arbitral.

Ello quiere decir que, a partir de la jurisprudencia revisada y de la práctica en la materia, podemos concluir que el Arbitraje de Consumo en el Perú aún no logra su consolidación como un mecanismo alternativo elegido por el consumidor y aceptado por el proveedor.

CAPÍTULO III. DESARROLLO DEL TEMA

3.1 La situación actual del Sisac 2018-2022

En este acápite se describe cómo interactúan actualmente los proveedores, consumidores y el Indecopi en el Sisac. Para ello se tuvo en consideración la data obtenida del Indecopi mediante la solicitud de acceso a la información y la de su propio portal web. Al respecto, es importante iniciar indicando que el marco legal del Arbitraje de Consumo en el Perú es el Código, Ley 29571, aprobado por el Congreso de la República el 14 de agosto del 2010 y el Reglamento del Sisac, aprobado por el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM de fecha 28 de mayo del 2019.

Con relación a este tema, si un consumidor enfrenta un problema al comprar un producto o contratar un servicio, el sistema ofrece la posibilidad de resolver la disputa con el proveedor de forma gratuita y con una solución definitiva, incluyendo la posibilidad de recibir una indemnización, siempre y cuando se acredite una afectación (Indecopi, 2023a). De esta manera, para que el consumidor pueda acceder a este servicio, Debe iniciar el proceso de arbitraje enviando su solicitud a la Junta Arbitral de Consumo del Indecopi. Luego, la Junta verifica si el proveedor ha manifestado su disposición a participar, ya que el arbitraje de consumo depende del acuerdo voluntario de ambas partes para proceder con el proceso arbitral.

En esa línea, en la medida que se cuente con la aceptación del proveedor, se elige a un profesional especializado del Registro Único de Árbitros²¹, a fin de conformar el Tribunal Arbitral, el árbitro elegido actuará como juez en el proceso, encargado de revisar las pruebas y argumentos presentados por ambas partes y de tomar una decisión final sobre el caso en un plazo máximo de 45 días hábiles, contabilizados desde que se acoge la solicitud de arbitraje, ello conforme el numeral 38.4 del artículo 38 del vigente Reglamento del Sisac. Esta resolución, conocida como "laudo", posee la misma fuerza jurídica que una sentencia judicial, siendo vinculante para ambas partes e inapelable ante los tribunales ordinarios, lo que elimina la posibilidad de una segunda instancia. En consecuencia, el Arbitraje de Consumo ofrece una solución definitiva y concluyente a la controversia, evitando la extensión del proceso legal y proporcionando un resultado más expedito.

Es importante mencionar que Indecopi cuenta únicamente con una oficina encargada de gestionar los casos de arbitraje de consumo, operando de manera centralizada. Esto implica

21 Puede consultar el Registro Único de Árbitros ingresando al siguiente enlace web: <https://www.consumidor.gob.pe/tribunales-arbitrales>.

que todas las solicitudes de arbitraje de consumo presentadas por los consumidores a nivel nacional son recibidas y procesadas exclusivamente en Lima. En cuanto a los árbitros, el sistema cuenta con 38 profesionales, todos ellos abogados con vasta experiencia en Protección al Consumidor. Por su parte, el Sistema de Arbitraje de Consumo (Indecopi, 2023b) incluye a 73 proveedores a nivel nacional, distribuidos en diversos sectores: industria y comercio (11 proveedores), inmobiliaria y construcción (9 proveedores), automotriz (5 proveedores), educación (2 proveedores), servicios (5 proveedores), turismo (36 proveedores), mensajería y transporte de carga (2 proveedores) y seguros (1 proveedor) (Indecopi, 2023c).

El proveedor tiene la opción de solicitar su inscripción, adhesión o afiliación al Sisac ante la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi antes de cualquier conflicto con un consumidor, también puede aceptar utilizar el arbitraje de consumo únicamente para resolver un caso específico. La adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo es voluntaria y gratuita, permitiendo a cualquier persona natural o jurídica prestadora de bienes y/o servicios solicitarla sin costo alguno. Igualmente, la adhesión implica la incorporación al Registro de Proveedores Adheridos y el derecho a utilizar el logo del Arbitraje de Consumo en su establecimiento y publicidad comercial (Indecopi, 2023d).

Entre otros aspectos identificados que permiten reflejar una imagen del objeto de estudio, es pertinente señalar que, en relación con los casos resueltos mediante laudos arbitrales, de lo observado en orden cronológico, se evidencia que en 2018 se presentaron 74 solicitudes arbitrales, de las cuales 63 fueron concluidas por rechazo del proveedor (expreso o tácito).

En los años siguientes ocurrió una situación similar: en 2019 se presentaron 138 solicitudes, rechazándose 120; en 2020, aunque hubo un aumento considerable del número de solicitudes de Arbitraje de Consumo con 1462 solicitudes, se rechazaron 1411. En 2021, las solicitudes se duplicaron a 2814, de las cuales se rechazaron 2569. Finalmente, en 2022, las solicitudes descendieron a 1026, con 931 rechazos. Esto se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5

Cantidad de solicitudes arbitrales en el Sisac

Año	2018	2019	2020	2021	2022	Total
Nro. solicitudes arbitrales presentadas	74	138	1462	2814	1026	5514
Nro. de solicitudes arbitrales concluidas por rechazo (tácito y expreso)	63	120	1411	2569	931	5094
Total de solicitudes arbitrales con consentimiento	11	18	51	245	95	450

Estas cifras evidencian que los proveedores no están suficientemente incentivados para aceptar el arbitraje en consumo y utilizar el Sisac como una alternativa idónea para la resolución de controversias. Además, con respecto a los laudos emitidos durante el periodo de 2018 a 2022, según la información proporcionada por el Indecopi, se emitieron 285 laudos, de los cuales solo 26 incluyeron una orden de indemnización a favor del consumidor. Esto se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 6*Información de laudos arbitrales emitidos*

Año	2018	2019	2020	2021	2022	Total
Nro. Laudos arbitrales emitidos	11	17	34	120	103	285
Nro. Laudos arbitrales emitidos en el que se ordenó una indemnización a favor del consumidor	3	3	3	10	7	26

Elaboración propia 2024

Fuente: Carta N° 001179-2023/OAF/INDECOPI.

Análisis de Indemnizaciones por Lucro Cesante y Daño Moral

Lucro Cesante: Del análisis de laudos revisados entre 2018 y 2022, se ha observado que solo en dos expedientes se otorgaron indemnizaciones por lucro cesante: 549-2020/JAC-INDECOPI y 2066-2021/JAC-INDECOPI.

Daño Moral: De los 26 laudos emitidos entre 2018 y 2022 en los que se otorgaron indemnizaciones, solo cuatro expedientes otorgaron indemnizaciones por daño moral²². A continuación, se detallan los expedientes, montos y sectores económicos involucrados:

- **Expediente 021-2018/JAC-INDECOPI:** Se otorgaron S/ 4,000. La madre de familia solicitó S/ 5,000 por daño moral a su menor hijo. Se reconoció el 80% de la suma solicitada, resultando en S/ 4,000.
- **Expediente 491-2020/JAC-INDECOPI:** Se otorgaron S/ 1,000 como indemnización por los daños y perjuicios ocasionados por el cobro de una deuda inexistente mediante mensajes y llamadas telefónicas.
- **Expediente 1452-2020/JAC-INDECOPI:** Se otorgaron S/ 250 como indemnización por daño moral, aplicando el criterio de valoración equitativa.

²² Información obtenida mediante la Carta N° 01668-2024-OAF/INDECOPI de fecha 30 de mayo de 2024.

- **Expediente 712-2021/JAC-INDECOPI:** Se otorgaron \$131 por daño moral a una consumidora debido a la cancelación de su vuelo y la falta de respuesta oportuna por parte de la aerolínea. Además, se ordenó la devolución del monto del pasaje adquirido con otra aerolínea como daño emergente.

Las entrevistas realizadas han revelado que el concepto de daño moral genera una considerable reticencia entre los proveedores. Por ello, hemos analizado los laudos que ordenaron indemnizaciones por este motivo. Aunque la modificación del Reglamento en 2019 permite a los proveedores adherirse de forma limitada al Sisac, excluyendo la compensación por daño a la persona y daño moral en el proceso arbitral, es crucial resaltar que los montos otorgados por daño moral son restringidos, subrayando la necesidad de reconocer y compensar adecuadamente este tipo de daño.

A continuación, se presenta información detallada sobre el registro de casos indemnizados en el Sisac durante el periodo de 2018 a 2022, obtenida mediante una Solicitud de Acceso a la Información Pública al Indecopi:

Figura 6

Registro de casos indemnizados en el Sisac durante 2018 hasta el 2022

Nro.	Año del Laudo en el que se otorgó indemnización	N° Expediente	Indemnización Otorgada (S/)				Indemnización Otorgada (US\$)			
			Daño Material		Daño No Material		Daño Material		Daño No Material	
			Daño Emergente	Lucro Cesante	Daño Moral	Daño a la Persona	Daño Emergente	Lucro Cesante	Daño Moral	Daño a la Persona
1	2018	039-2017/JAC-INDECOPI	1,638.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
2	2018	019-2018/JAC-INDECOPI	9,016.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
3	2018	021-2018/JAC-INDECOPI	1,636.00	0.00	4,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
4	2019	042-2018/JAC-INDECOPI	200.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
5	2019	024-2019/JAC-INDECOPI	15.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
6	2019	054-2019/JAC-INDECOPI	436.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
7	2020	138-2020/JAC-INDECOPI	283.42	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
8	2020	491-2020/JAC-INDECOPI	0.00	0.00	1,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
9	2020	549-2020/JAC-INDECOPI	0.00	500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
10	2021	1021-2020/JAC-INDECOPI	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
11	2021	888-2020/JAC-INDECOPI	4,391.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
12	2021	882-2020/JAC-INDECOPI	3,080.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
13	2021	1003-2020/JAC-INDECOPI	138.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
14	2021	1395-2020/JAC-INDECOPI	604.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
15	2021	1452-2020/JAC-INDECOPI	0.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
16	2021	064-2021/JAC-INDECOPI	350.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
17	2021	593-2021/JAC-INDECOPI	17.16	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
18	2021	712-2021/JAC-INDECOPI	0.00	0.00	0.00	0.00	6.75	0.00	131.00	
19	2021	1231-2021/JAC-INDECOPI	3,450.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
20	2022	2244-2021/JAC-INDECOPI	0.00	0.00	0.00	0.00	961.41	0.00	0.00	
21	2022	2066-2021/JAC-INDECOPI	8.70	1,080.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
22	2022	2533-2021/JAC-INDECOPI	170.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
23	2022	2371-2021/JAC-INDECOPI	0.00	0.00	0.00	38.70	0.00	0.00	0.00	
24	2022	2796-2021/JAC-INDECOPI	0.00	0.00	0.00	0.00	101.01	0.00	0.00	
25	2022	0119-2022/JAC-INDECOPI	7,200.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
26	2022	0555-2022/JAC-INDECOPI	145.60	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

Elaboración Indecopi

Fuente: Anexo N° 2 de la Carta N° 001668-2024-OAF/INDECOPI

En la mayoría de los laudos, se ordena indemnizar por daño emergente, lo cual es similar a las medidas correctivas reparadoras en los PAS en materia de consumo. A continuación, se compara un laudo de consumo con una resolución final de un PAS sobre controversias en el mismo sector para ejemplificar esto: En el laudo 2371-2021-JAC, se mandó al proveedor devolver el monto en disputa junto con los intereses legales a favor del consumidor. Por otro lado, en un caso iniciado a través de un PAS, según la Resolución Final N° 0011-2021/PS3, se ordenó a la empresa devolver el importe pagado por los productos objeto de denuncia, además de los intereses legales generados. Como se puede observar en los ejemplos revisados, tanto a

través del Sistema de Solución de Controversias de Consumo (Sisac) como en el procedimiento sancionador, el consumidor recibió el reembolso del monto no reconocido y los intereses legales devengados, siempre que se acreditara su reclamo.

3.2 Análisis de la problemática detectada en el Sisac

En vista de la situación actual del Sisac descrita anteriormente, cabe mencionar que en el año 2018 se presentaron 74 solicitudes arbitrales, según datos del Indecopi, mientras que el número de empresas adheridas fue de 20. En 2019, aproximadamente a mediados de año, se promulgó el nuevo reglamento del Sisac con el propósito de fortalecer el sistema, introduciendo nuevas disposiciones para su implementación. A continuación, se describen los cambios más significativos.

- Disminuir el período máximo para la emisión del laudo de 90 a 45 días hábiles, a partir de la aceptación de la solicitud de arbitraje.
- Los proveedores pueden limitar su adhesión sobre determinados productos o servicios.
- Los proveedores tienen la facultad de fijar límites máximos para la compensación por daños emergentes y lucro cesante.
- Se crea el Registro Único de Árbitros (RUA).
- Los tribunales arbitrales encargados de resolver las controversias se encuentran a cargo de un árbitro único, salvo que las partes pacten lo contrario para que se conforme por tres (3) árbitros y siempre que la cuantía sobre el producto o servicio reclamado supere las tres (3) UIT.

En ese año, la cantidad de solicitudes arbitrales presentadas fue de 138 solicitudes y que representa una variación porcentual de 86.5% respecto del año anterior. Aspecto que evidencia un ligero incremento por el lado de la demanda de los consumidores por usar el Sisac.

En concordancia con lo citado anteriormente, Ivo Gagliuffi, expresidente del Indecopi (comunicación personal, 03 de mayo de 2023), menciona que el tema indemnizatorio se resolvió con el cambio normativo, ya que se acotó en el nuevo reglamento del Sisac, como una medida correctiva reparadora, que permitió que los proveedores se sumarán en ese momento.

En esa línea y considerando estos cambios, se revisa que posterior a la entrada en vigencia de este nuevo Reglamento, el flujo de expedientes ingresados por los consumidores en promedio al año es de 1,767 solicitudes desde el año 2020 a 2022. A continuación, se detalla la variación por año de las solicitudes arbitrales presentadas por los consumidores ante la Junta Arbitral de Consumo.

Tabla 7

Cantidad de solicitudes arbitrales presentadas

2018	2019	2020	2021	2022
74	138	1462	2814	1026
	86.50%	959.40%	92.50%	-63.50%

Elaboración propia 2024

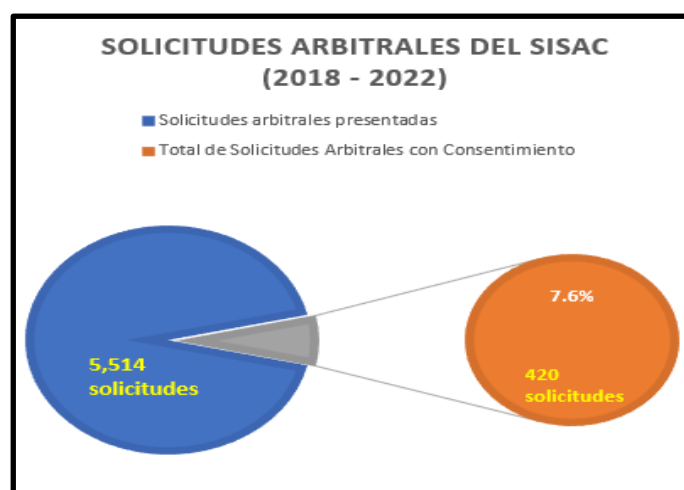
Fuente: Carta N° 001173-2023-OAF/INDECOPI

Ahora bien, para el año 2020, se aprecia que las solicitudes aumentaron casi diez veces, pasando de 138 a 1462. Sin embargo, en el año 2022, hubo una reducción del 63.5% en comparación con el año 2021. A pesar de esta disminución, si comparamos con el año 2019 a 2022, podemos observar que el número de consumidores que recurren al sistema arbitral se incrementó en más de seis veces pasando así de 138 a 1026 solicitudes arbitrales.

Estos datos obtenidos por acceso a la información proporcionada por el Indecopi mediante Carta N° 001179-2023-OAF/INDECOPI, evidencia que a pesar de que los consumidores desde el año 2018 a 2022, han presentado sus solicitudes arbitrales, estos han sido en mayor número concluidas por rechazo (tácito o expreso) por el lado de los proveedores, y en menor medida por desistimiento por los consumidores, como se puede ver en el siguiente gráfico:

Figura 7

Registro de solicitudes arbitrales admitidas en el Sisac en el año 2018 a 2022



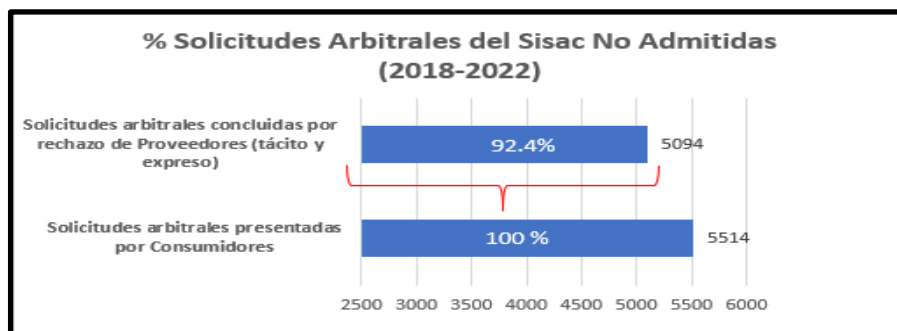
Elaboración nuestra.

Fuente: Carta N° 001179-2023-OAF/INDECOPI.

Del gráfico se puede ver que solo el 7.6% del total de solicitudes arbitrales presentadas al Sisac cuentan con consentimiento de los proveedores, lo cual representa 420 solicitudes arbitrales aceptadas desde el 2018 a 2022. Correspondiendo así que la cantidad total de solicitudes no admitidas es de 5,094, como se puede ver en el gráfico a continuación:

Figura 8

Registro de solicitudes arbitrales no admitidas en el Sisac en el año 2018 a 2022



Elaboración propia

Fuente: Carta N° 00179-2023-OAF/INDECOPI.

El gráfico muestra que el 92.4% de las solicitudes arbitrales presentadas al Sisac no son admitidas por los proveedores, a pesar de los esfuerzos realizados por el Indecopi, como capacitaciones y charlas. Esto indica que existe una considerable cantidad de rechazos por parte de los proveedores, quienes muestran reticencia a utilizar el sistema de arbitraje.

Continuando con el análisis de por qué los proveedores no muestran voluntad de emplear el Sisac, se consultó el documento "Recopilación de comentarios y sugerencias en base a la I Mesa de Trabajo de Arbitraje de Consumo" (Carta 002971-2023-OAF-INDECOPI), el cual presenta propuestas y observaciones de los árbitros de consumo. A continuación, destacamos las más relevantes desde nuestra perspectiva:

- **Alonso Morales Acosta:** Falta de incentivos para que los proveedores acepten el arbitraje, prefiriendo alternativas más costosas.
- **María Cecilia Olivares Saldarriaga:** Demoras por requerimientos de información previos, inobservancia de requisitos formales al identificarse como representante legal, y desconocimiento de las características y etapas de la audiencia.
- **Edison Tabra Ochoa:** Falta de mejoras en la difusión del Sisac.
- **Andrea González León:** Se debe informar a las empresas sobre la necesidad de medios probatorios para imponer indemnizaciones.

- **Henry Alonzo Chávez:** Se debe ampliar el Registro Único de Árbitros. Falta de conocimiento del logo de arbitraje de consumo y por qué las empresas prefieren pagar multas.

Estos comentarios ofrecen una comprensión completa de los desafíos y problemas que enfrenta el arbitraje de consumo en nuestro país, además de valiosas sugerencias para fortalecer y desarrollar el Sisac. Ahora bien, se han identificado los motivos por los cuales los proveedores no muestran disposición para utilizar el Sisac como una alternativa para resolver controversias en casos específicos. Estos motivos incluyen:

- El desconocimiento de las ventajas del Sisac
- Desconfianza en los árbitros
- Indemnización
- Falta de promoción del Sisac

Consideramos que uno de los motivos por los cuales los proveedores no se adhieren al Sisac es la escasa campaña de difusión del arbitraje de consumo que realiza el Indecopi. Estas campañas incluyen la realización de capacitaciones, reuniones virtuales con proveedores y acercamientos con gremios o empresas. Entre los años 2018 a 2022, se llevaron a cabo 75 reuniones con proveedores, lo que equivale a aproximadamente una o dos reuniones por mes. Además, se ha observado que el número de campañas de difusión por parte de Indecopi no ha aumentado; por el contrario, ha disminuido. En los años 2018 y 2019, se realizaron un total de 11 reuniones anuales, mientras que, en el 2022, esta cifra se redujo a 9 reuniones anuales. Esta información se detalla en el siguiente cuadro, el cual fue recopilado a través de solicitudes de acceso a la información proporcionadas por Indecopi.

Tabla 8

Registro de información de reuniones realizadas por el Sisac durante los años 2018 a 2022

Arbitraje de consumo - gestión difusión	2018	2019	2020	2021	2022
Reuniones con proveedores e instituciones	11	11	36	8	9
Capacitaciones	14	14	14	10	6
Seminarios	1	1	1	0	1
Orientaciones	107	199	893	2188	1594

Elaboración nuestra.

Fuente: Carta N° 002333-2023-OAF/INDECOPI y Carta N° 002416-2023-OAF/INDECOPI

Otro motivo relevante es la desconfianza por parte de los proveedores, quienes no tienen certeza sobre cómo los árbitros determinan la indemnización al resolver los casos. Durante nuestras entrevistas con representantes de proveedores, exfuncionarios relacionados con el Sisac y árbitros, identificamos la existencia de una falacia o mito respecto al tema de las indemnizaciones. Los proveedores desconocen cómo se calcula el monto indemnizatorio, lo que genera desconfianza. Nuestra investigación nos lleva a concluir que la creencia de los proveedores sobre las indemnizaciones es un mito. Sin embargo, es importante aclarar que la indemnización no es automática; el consumidor debe solicitarla y acreditar documentalmente el daño. El reglamento vigente establece claramente que se debe demostrar el daño causado para que se proceda con la indemnización.

Al respecto, se ha revisado de los laudos que se han emitido durante el periodo de 2018 a 2022, que durante estos años se ha emitido un total de 285 laudos de un total de 420 solicitudes admitidas al sistema de arbitraje de consumo.

Tabla 9

Registro de laudos arbitrales emitidos en los que se ordenó una indemnización durante el 2018 a 2022

Año	2018	2019	2020	2021	2022	Total
Nro. Laudos Arbitrales emitidos	11	17	34	120	103	285
Nro. Laudos Arbitrales emitidos en el que se ordenó una indemnización a favor del consumidor	4	3	3	8	7	25

Elaboración propia.

Fuente: Carta N° 001179-2023-OAF/INDECOPI.

Como se puede observar en el cuadro anterior, la variación porcentual del aumento en el número de laudos emitidos desde 2018 hasta 2021 ha sido significativa, pasando de 11 laudos a 120, lo cual también coincide con la cantidad de solicitudes arbitrales admitidas en el Sisac durante esos años. Otro aspecto destacado es que la cantidad de laudos emitidos con orden de indemnización a favor del consumidor es de 25 de un total de 285 laudos arbitrales, lo que representa solo un 8.8%. Esto indica que el mito entre los proveedores de que la mayoría de

los casos admitidos en el Sisac resultan en indemnización no sería correcto. Además, es relevante señalar que, en relación con los montos económicos establecidos como indemnización por parte de los árbitros en los 25 laudos analizados, estos oscilan entre 500 y 5,000 soles.

3.3 ¿Cuál es el motivo por el cual el Sisac no es una alternativa elegida por los consumidores y proveedores?

Según los datos obtenidos a través del acceso a la información pública, se ha observado un incremento en la elección del Arbitraje de Consumo por parte de los consumidores a partir del año 2020. Esto se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 10

Registro de solicitudes arbitrales presentadas desde el año 2018 al 2022

Año	2018	2019	2020	2021	2022
Nro. solicitudes arbitrales presentadas	74	138	1462	2814	1026

Elaboración propia.

Fuente: Carta N° 001179-2023-OAF/INDECOPI.

En el año 2020, durante la época de pandemia, el mecanismo de arbitraje de consumo se destacó por ser una alternativa que permitía a los consumidores presentar solicitudes en línea para iniciar el proceso de arbitraje. Sin embargo, a pesar del aumento mencionado, se puede observar que el Arbitraje de Consumo no goza de la misma popularidad que otras opciones ofrecidas por el Indecopi. Según la información obtenida mediante solicitudes de acceso a la información, en el año 2022 se registraron 54,266 solicitudes en Reclama Virtual del Indecopi y 27,689 denuncias administrativas, en comparación con solo 1,026 solicitudes de Arbitraje de Consumo. Por lo tanto, podemos concluir que la gran mayoría de consumidores recurren con mayor frecuencia al Reclama Virtual y presentan denuncias administrativas en lugar de optar por el arbitraje de consumo. Por otra parte, es importante recordar que para iniciar el arbitraje de consumo es necesario que ambas partes manifiesten su voluntad. En este sentido, se requiere que tanto el consumidor como el proveedor expresen su intención. Este último puede hacerlo de tres formas: mediante su adhesión al sistema de arbitraje de consumo, a través de un convenio arbitral, o si no se encuentra en ninguna de estas situaciones, la Junta Arbitral puede enviar una carta de invitación al proveedor para que manifieste su voluntad de participar.

Este tema ha sido tratado en nuestro primer capítulo y se fundamenta en la información obtenida de entrevistas con expertos en el campo. Una característica notable del Sisac es su

capacidad para compensar a los consumidores, lo cual genera desconfianza entre los proveedores debido a la falta de predictibilidad en los montos otorgados. En este sentido, se nos ha comunicado que en un procedimiento de denuncia administrativa en materia de consumo, donde eventualmente podrían enfrentar sanciones por infracciones cometidas, los proveedores pueden anticipar la cuantía de las multas que podrían recibir. Por lo tanto, según la opinión de los especialistas del sector privado, se sienten más confiados cuando se resuelve un conflicto de consumo a través de un procedimiento de denuncia administrativa que mediante el Sisac.

Se debe agregar que nuestro entrevistado, Moisés García, especialista en temas bancarios, señaló que dentro del Registro Único de Árbitros no se encuentran expertos en temas bancarios. Además, al contar con un tribunal unipersonal y una única instancia, esto genera desconfianza en el sistema, especialmente para este sector. García resaltó que no hay ningún proveedor del sistema financiero adherido, información corroborada mediante el acceso a la información. Además, durante nuestra entrevista con Cecilia Torres, especialista en temas educativos, destacó que su principal preocupación se centra en el aspecto indemnizatorio. Ahora bien, en virtud a lo manifestado por algunos entrevistados, otro factor para que este mecanismo no despegue es que existe una desinformación sobre los beneficios de este mecanismo tanto por los consumidores como en los proveedores, puesto que muchos desconocen las modificaciones del Reglamento del Sisac. Lo cual es contrastable con la información obtenida de las capacitaciones realizadas, a través del cual se aprecia que tanto en el año 2021 y 2022 solo se realizó 24 capacitaciones y, si bien en el año 2023 se realizaron 61 capacitaciones, esa cifra de charlas realizadas no ha sido reflejada en la cantidad de proveedores adheridos.

En este contexto, se identifican oportunidades de mejora en la campaña de difusión llevada a cabo por la Junta Arbitral, con espacios que podrían explorarse para fomentar aún más el uso del mecanismo. Por ejemplo, en agosto de 2023 se organizó la competencia nacional de arbitraje de consumo dirigida a facultades universitarias en todo el país. Estamos convencidos de que al seguir explorando alternativas como esta, podríamos impulsar el mecanismo de arbitraje de consumo con mayor eficacia. En efecto, es importante que despegue este mecanismo, ya que no solo permitirá soluciones rápidas a los consumidores, sino que también reducirá la carga procesal que tienen los Órganos Sumarísimos y las Comisiones de Protección al Consumidor, por ello se debe estructurar un plan con incentivos, para que los proveedores se adhieran y los consumidores estén informados que tienen esta vía para solucionar sus conflictos de consumo.

Según la información obtenida mediante la solicitud de acceso a la información pública y las entrevistas realizadas, el mecanismo de arbitraje de consumo aún no es ampliamente solicitado por los consumidores. Por otro lado, los proveedores enfrentan problemas de falta de adhesión al Sisac. Ambos aspectos deben abordarse de manera conjunta, ya que el éxito del arbitraje no depende únicamente de uno de los actores involucrados, sino de resolver estos problemas de manera colaborativa entre consumidores, proveedores y el Estado para que el Sisac pueda desarrollarse a nivel nacional.

Además, hemos observado que las partes no tienen la libertad de elegir a los árbitros, ya que son designados por Indecopi a través del Registro Único de Árbitros. Este hecho puede generar cierta desconfianza entre los proveedores al no poder decidir quién resolverá sus disputas mediante este mecanismo. Esto sugiere que los proveedores tienen preocupaciones o reservas significativas que limitan su participación en el sistema arbitral para resolver conflictos de consumo. Por otro lado, la falta de conocimiento y la ausencia de datos que muestren casos de éxito o los resultados del arbitraje de consumo no proporcionan incentivos suficientes para fomentar el uso de este mecanismo tanto entre consumidores como proveedores. Esta situación actual ha contribuido a que el Sisac no logre despegar completamente.

Capítulo IV. PROPUESTAS DE INVESTIGACIÓN

Basado en lo discutido en el capítulo anterior, se puede concluir que es importante que despegue el Arbitraje de Consumo, en tanto, permitirá soluciones rápidas para los consumidores y reducirá la carga procesal que tienen los Órganos Sumarísimos y las Comisiones de Protección al Consumidor del Indecopi. En ese sentido, analizaremos tres propuestas con la finalidad de elegir la opción más viable que podría aplicarse para solucionar el problema detectado:

- Promover campañas más amplias de difusión y actividades de orientación dirigidas a consumidores y proveedores;
- Modificar el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la finalidad de que se considere como una agravante cuando el proveedor no acepte una solicitud de Arbitraje de Consumo;
- Modificar el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor a fin de que se considere como una atenuante cuando el proveedor se encuentre adherido al Sisac, así como la implementación de un ranking de proveedores que lideren la solución de conflictos mediante el Sisac.

En el Perú ya se cuenta con un marco regulatorio aplicable al Arbitraje de Consumo; no obstante, nuestra propuesta sugiere fortalecer el marco regulatorio mediante la promoción de medidas persuasivas para fomentar la implementación del Sisac, así como la generación de incentivos que vuelvan atractivo el uso de esta vía.

Como primera propuesta recomendamos una mayor estrategia en las campañas de difusión y actividades de orientación a consumidores y proveedores, con la finalidad de que tengan conocimiento de esta vía para solucionar sus conflictos de consumo; y como segunda propuesta se desarrolla un mecanismo de *enforcement*, el cual contempla como una agravante cuando el proveedor no acepte una solicitud por parte de un consumidor ante el Sisac; y la tercera propuesta se basa en un enfoque de regulación responsiva, utilizando una estrategia persuasiva y proponiendo la creación de un ranking.

En el desarrollo de esta investigación, y con el objetivo de contar con un análisis más exhaustivo para determinar cuál de las tres propuestas sería la más adecuada para su implementación, llevamos a cabo entrevistas con profesionales especializados en derecho de protección al consumidor, derecho administrativo y asesores legales de empresas. Además, consideramos experiencias previas implementadas por otros órganos resolutivos del Indecopi. Por lo antes expuesto, procederemos a desarrollar cada una de las propuestas mencionadas:

4.1 Primera propuesta: Fomentar mayores campañas de difusión y actividades de orientación a proveedores y consumidores

Las campañas de difusión se han convertido en un medio esencial utilizado por el Indecopi para dar a conocer a los ciudadanos sus derechos en materia de protección al consumidor. Según la consulta amigable del MEF, Indecopi ha presupuestado aproximadamente 2 millones de soles anuales, desde 2018 hasta 2022, para iniciativas relacionadas con la protección al consumidor. Este presupuesto se ha destinado a capacitaciones sobre temas de consumo, la creación de canales virtuales para información sobre relaciones de consumo, y actividades de difusión e investigación.

Como resultado de estas acciones, se puede inferir un impacto positivo en el ámbito del arbitraje de consumo. Esto se refleja en el aumento de las solicitudes presentadas por los consumidores ante el Sisac, pasando de 74 solicitudes en 2018 a 1026 solicitudes en 2022, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 11

Registro de solicitudes arbitrales presentadas durante el 2018 a 2022

186.5%					
Año	2018	2019	2020	2021	2022
Solicitudes arbitrales presentadas	74	138	1462	2814	1026

Elaboración nuestra.

Fuente: Carta N° 001179-2023-OAF/INDECOPI.

Asimismo, de acuerdo con la información brindada por acceso a la información pública del Indecopi del periodo antes mencionado, las actividades de difusión realizadas sobre el Arbitraje de Consumo han consistido en brindar orientación, seminarios, capacitaciones y reuniones con proveedores e instituciones, conforme se aprecia a continuación:

Figura 9

Registro de actividades de difusión del Sisac del 2018 al 2022



Elaboración nuestra

Fuente: Carta N° 002333-2023-OAF/INDECOPI y Carta N° 002416-2023-OAF/INDECOPI

Aunado a ello, consideramos que uno de los beneficios para el Indecopi en que funcione de forma efectiva el Sisac, es la reducción de su carga procesal en los PAS, dado que los consumidores van a elegir el Sisac para resolver sus conflictos de consumo, por lo que se debe realizar una planificación estratégica sobre las actividades de difusión, toda vez que en el Estado los recursos son limitados y ello conlleva a realizar un trabajo estratégico.

Ahora bien, es cierto que a través de las campañas de difusión se ha obtenido un ligero incremento en la presentación de solicitudes por parte de los consumidores para utilizar el

Sisac; sin embargo, en virtud de lo desarrollado en capítulos anteriores, se puede concluir que los proveedores en su gran mayoría son los que rechazan las solicitudes presentadas.

Ante este escenario, nos preguntamos si realizar mayores campañas de difusión por parte del Indecopi sobre Sisac volvería efectivo este sistema. Consideramos que el principal problema radica en la voluntariedad de adherirse o aceptar participar en el arbitraje de consumo por parte de los proveedores. Al respecto, el aumento significativo del 78% en las orientaciones brindadas entre 2020 y 2022 resalta la importancia de la difusión por parte del Indecopi. Esta institución, junto con la opinión de nuestros entrevistados, subraya la necesidad de incrementar la difusión del sistema de arbitraje de consumo. Una mayor promoción permitiría a los consumidores conocer más sobre los beneficios y la disponibilidad de este mecanismo, lo que podría resultar en un uso más frecuente y efectivo del arbitraje de consumo para resolver conflictos de manera oportuna.

A razón, aunque el Indecopi genere mayores campañas de publicidad, el resultado no cambiaría significativamente. A pesar de tener cifras sobre consumidores y proveedores capacitados en esta materia, mayores campañas de publicidad no resolverán por sí solas el problema identificado. La efectividad del Sisac no depende únicamente de la difusión, sino también de la disposición de los proveedores a participar en el arbitraje de consumo. Es necesario, por tanto, abordar este aspecto para lograr un verdadero impacto en la resolución de conflictos de consumo.

4.2 Segunda propuesta: Modificar el artículo 112 del Código a fin de que se considere como una agravante cuando un proveedor no acepte una solicitud por parte de un consumidor ante el Sisac

Proponemos modificar el artículo 112 del Código para considerar como una agravante cuando el proveedor no acepte una solicitud por parte de un consumidor ante el Sisac. El Código establece en el numeral 6 del artículo VI que El Estado busca fomentar que los proveedores respondan y resuelvan de manera eficiente las quejas de los consumidores. Para lograr esto, deben asegurar opciones alternativas de resolución, como el arbitraje de consumo voluntario, la mediación, la conciliación y los mecanismos de autorregulación.

Basándose en esto, el Indecopi, en su rol de promover el arbitraje de consumo voluntario, creó en 2017 una Junta Arbitral Piloto en su sede central y lanzó una serie de campañas para difundir este mecanismo de resolución de conflictos. A pesar de haber realizado capacitaciones en diversos sectores, hasta 2022, más del 90% de las solicitudes de los consumidores han sido rechazadas por los proveedores frente al Sisac.

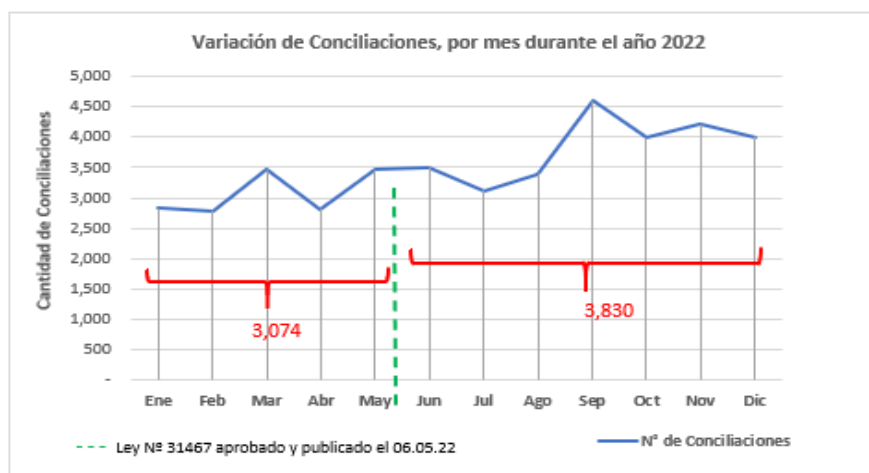
Por lo tanto, proponemos una modificación para incentivar el uso del mecanismo de arbitraje de consumo por parte de los proveedores. Sugerimos incluir el numeral 7 al artículo 112 del Código como una agravante especial por la no aceptación del proveedor a la solicitud del consumidor ante el Sisac. La redacción propuesta sería:

“7. No aceptar la solicitud por parte del consumidor denunciante para participar en el proceso de Arbitraje de Consumo.”

Es importante destacar que una propuesta similar ya se aplica en materia de protección al consumidor al momento de graduar una sanción administrativa en el caso de las conciliaciones, conforme a la Ley N° 31467, que incorpora el artículo 147-A.3 del Código promoviendo la asistencia del proveedor a la audiencia de conciliación. De hecho, el artículo 147-A.1 señala que los proveedores que no asistan a la audiencia pueden ser pasibles de una multa equivalente al treinta por ciento (30%) de una unidad impositiva tributaria (UIT). La mencionada modificación se promulgó el 06 de mayo de 2022, y en el siguiente cuadro se puede verificar el incremento de las conciliaciones:

Figura 10

Registro de incremento de conciliaciones en el año 2022



Elaboración propia

Fuente: Anuario de Estadísticas Institucionales año 2022

Podemos concluir, que uno de los factores de dicho incremento fueron los cambios en el Código, la variación del 2022 respecto del 2021 fue de 13%.

Tabla 12

Registro de porcentaje de incrementos de las conciliaciones durante el año 2018 al 2022

Año	2018	2019	2020	2021	2022
Conciliación	20,421.00	23,670.00	34,961.00	37,382.00	42,184.00
		16%	48%	7%	13%

Elaboración propia

Fuente: Carta N° 001173-2023-OAF/INDECOPI.

Como hemos mencionado, los mecanismos alternativos son una política pública que debe ser fomentada por el Indecopi. Estos mecanismos deben beneficiar tanto al consumidor como a la Administración pública, siendo ideal que exista una mayor cantidad de audiencias de conciliación que generen acuerdos. Esto impacta directamente en la carga laboral del Indecopi y permite que los consumidores obtengan un beneficio al resolver sus controversias en un tiempo razonable.

En estas líneas, podemos observar que las modificaciones legislativas han mejorado el servicio a los consumidores al permitirles resolver sus controversias en menos tiempo. Estos cambios normativos también se pueden aplicar al sistema de arbitraje de consumo, el cual ofrece beneficios directos tanto para la Administración pública como para los consumidores. Este sistema se caracteriza por ser de una sola instancia, con un tiempo máximo de resolución de 45 días desde la admisión a trámite. Los árbitros son contratados bajo la modalidad de servicios profesionales por arbitraje, lo que resulta en un menor gasto en planilla para la institución, entre otros beneficios. En este sentido, incentivar el uso del mecanismo está plenamente justificado.

Por lo antes expuesto, incluir como un factor agravante especial en la determinación de la sanción administrativa puede disuadir a los proveedores de rechazar participar en el sistema de arbitraje de consumo. No obstante, es importante considerar un punto crucial: ¿un cambio normativo como el mencionado vulneraría una de las características del arbitraje de consumo? Nos referimos a la voluntariedad de adherirse o aceptar participar en el arbitraje de consumo. En esta línea, el incluir como agravante especial la no participación del proveedor frente a una solicitud de arbitraje de consumo, que luego genera un procedimiento sancionador, atentaría contra una de las características esenciales del arbitraje de consumo. Esta característica está regulada en el artículo 140 del Código, que señala el carácter voluntario de las partes para participar en el Sisac. Por ello, a pesar de las cifras positivas del cambio legislativo que

incorpora como agravante la no participación en una conciliación, así como la multa impuesta si un proveedor no asiste, estos cambios no pueden trasladarse al arbitraje de consumo por las razones antes señaladas.

4.3 Tercera propuesta: Modificar el artículo 112 del Código fin de que se considere como una atenuante cuando el proveedor se encuentre adherido al Sisac, así como la implementación de un ranking de proveedores que lideren la solución de conflictos mediante el Sisac.

Conforme señala Ochoa (2018b), La CEB utiliza su poder sancionador de manera disuasiva y como último recurso cuando la entidad no responde positivamente. Esto no solo reduce el gasto de recursos públicos asociados con procedimientos sancionadores y de cobranza coactiva contra la entidad, incluyendo multas que esta podría evitar, sino que también previene que ciudadanos y empresarios sigan dedicando esfuerzos y recursos al cumplimiento de regulaciones innecesarias. En ese sentido, y teniendo en cuenta las estrategias regulatorias, resulta necesario establecer algún incentivo atenuante que motive a los proveedores a adherirse al mecanismo del Sisac. Al respecto, el Código señala en el numeral 6 del artículo VI que el Estado garantiza mecanismos eficaces para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, entre los cuales se encuentra el uso del Sisac.

Esta normativa establece el camino necesario para que el Estado garantice el uso de este mecanismo, que no solo beneficia a los consumidores, sino también a los proveedores, ya que podrían contar con un pronunciamiento oportuno del conflicto de consumo. Frente a esta situación y sabiendo el impacto que generan las multas impuestas por el Indecopi en los proveedores, proponemos establecer un nuevo factor atenuante especial que no solo sea beneficioso para el proveedor, sino que demuestre su participación en el Sisac.

En esta medida, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27744, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la Ley N° 27444), en su numeral 2 del artículo 257, señala que constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones aquellas que se establezcan por norma especial. Esto nos permite indicar, mediante una norma, un factor atenuante especial. El artículo 112 del Código indica los criterios de graduación de las sanciones administrativas en materia de consumo, entre los cuales existen circunstancias atenuantes especiales. Dado este supuesto, nuestra propuesta se centra en establecer un factor atenuante especial que beneficie el uso del Sisac, conforme detallamos a continuación:

- La generación de un incentivo (atenuante) que motive a los proveedores a adherirse a este mecanismo.
- La adhesión brindará un beneficio directo a los proveedores en la siguiente situación: si estos actores tienen un procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor en el Indecopi, tal adhesión podría conllevar una reducción en la multa que podría aplicarse, siempre y cuando la adhesión se haya realizado desde el inicio o durante el trámite del PAS.
- Cabe precisar que la adhesión de los proveedores será de un año y puede ser renovada.
- Este incentivo no solo beneficia al proveedor, sino también al consumidor, ya que aumentará el número de proveedores adheridos y reducirá el rechazo de las solicitudes para iniciar este mecanismo, problema que hemos identificado según el Cuadro N° 1 citado en el presente trabajo.
- Para que se aplique este beneficio atenuante especial, se deben cumplir dos requisitos: que sea un procedimiento de parte y que la adhesión se haya realizado desde el inicio o durante el trámite del PAS.

Frente a esta realidad, esperamos incentivar de forma voluntaria la adhesión a este mecanismo, brindando como incentivo la reducción de la multa en los PAS que tengan estos proveedores adheridos mientras se mantenga la adhesión. Con esta alternativa, hemos encontrado un incentivo muy importante para reducir las altas tasas de rechazo por parte de los proveedores, las cuales hemos identificado y señalado en nuestros capítulos anteriores.

En tal sentido, para comprobar la viabilidad de esta alternativa, hemos evaluado dos casos en concreto, a través de los cuales, se han calculado las multas que han tenido 2 entidades financieras en el año 2022 y que de haberse adherido al Sisac habrían tenido un beneficio económico en la reducción de sus multas, lo que impactaría en el importe que pagarían de tal concepto ante el Indecopi.

Reducción del 20% del total de las multas impuestas en el año 2022

Ejemplo 1: El Banco Internacional del Perú S.A.A. (en adelante, el Banco Interbank), en el año 2022, recibió un total de 380 sanciones entre multas y amonestaciones en materia de consumo. De los cuales por concepto de multas en Unidad Impositiva Tributarias (en adelante, UIT) corresponde a un total de 707,63 y representa aproximadamente 3 millones de soles.

En ese escenario, y considerando que el monto por concepto de UIT en el 2022 fue de S/4,600 soles, el Indecopi multó al Banco Interbank con S/ 3.255.098,00 soles. Ahora bien, si en dicho año hubiera existido el beneficio del 20 %, dicha entidad hubiera podido tener un

ahorro por concepto de pago de multa de S/ 651.019,60, pagando un total de S/ 2.604.078.40, tal como se puede observar en la tabla:

Tabla 13

Registro de sanciones en el año 2022 del Banco Interbank

	Multa	Sanciones (año 2022)	UIT 2022	Multa (S)	20%	Con descuento al 20%
Banco Interbank	707,63	380	4600	3.255.098,00	S/ 651.019,60	S/ 2.604.078,40

Elaboración propia.

Fuente información de la página web: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras/#/inicio>

Ejemplo 2: La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. (en adelante, Caja Municipal), durante el año 2022, recibió un total de 7 sanciones entre multas y amonestaciones en materia de consumo. De los cuales por concepto de multas en Unidad Impositiva Tributarias (en adelante, UIT) corresponde a un total 26.52 y representa alrededor de 121 mil de soles.

En ese escenario, y considerando que el monto por concepto de UIT en el 2022 fue de S/4,600 soles, el Indecopi multó a la Caja Municipal con S/ 121, 992,00 soles. Ahora bien, si en dicho año hubiera existido el beneficio del 20 %, dicha entidad hubiera podido tener un ahorro por concepto de pago de multa de S/ 24.398,40, pagando un total de S/ 97.593.60, tal como se puede observar en la tabla:

Tabla 14

Registro de sanciones en el año 2022 de la Caja Municipal

	Multa	Sanciones (año 2022)	UIT 2022	Multa (S)	20%	Con descuento al 20%
Caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa S.A. – Caja Arequipa	7	26,52	4600	S/121.992,00	S/ 24.398,40	S/67.593,60

Elaboración propia.

Fuente información de la página web: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras/#/inicio>

Como se aprecia de los ejemplos mostrados, este beneficio genera un impacto positivo y sobre todo económico para los proveedores, puesto como se ha mencionado el solo hecho de adherirse a este mecanismo los beneficia en las multas que obtengan de los conflictos de consumo que puedan tener durante un año en los PAS. En tal aspecto, sabemos que esta alternativa generará un impacto en los proveedores que evaluarían positivamente y de forma voluntaria adherirse al Sisac. Por ello, creemos que la generación de este incentivo aumentará el uso de este mecanismo.

Por otra parte, es pertinente señalar que al no ser rechazadas las solicitudes del Sisac, los proveedores podrán conocer de esta vía y romper los mitos por los cuales no se habrían adherido desde el inicio en que se creó el sistema, además, el Sisac no solo beneficia al consumidor, sino al proveedor, dado que este mecanismo no es pasible de una sanción. Razón por la cual, con la implementación de este factor atenuante especial, el Sisac será utilizado de manera más extensa, y el Indecopi, como entidad estatal, podrá experimentar una disminución en la carga de trabajo de todos sus órganos resolutiveos, comisiones y la sala especializada en protección al consumidor. Además, mediante su aplicación, se podrán identificar las mejoras necesarias que esta vía requiera.

Ahora bien, para poder comparar los costos del arbitraje de consumo y el de un procedimiento sancionador, debemos considerar (i) los costos de una eventual asesoría legal, (ii) las costas procesales y (iii) el resultado del procedimiento. Aun cuando no hay una defensa legal cautiva en el arbitraje de consumo y el procedimiento sancionador, es razonable asumir que los costos en el procedimiento sancionador serán mayores por el tiempo del procedimiento y el número de instancias.

En cuanto a las costas, debe tenerse en cuenta que en el procedimiento sancionador se debe pagar una tasa por derechos administrativos de 36 soles, mientras que el arbitraje de consumo es gratuito. De otro lado, ante un resultado desfavorable, en un procedimiento sancionador, el proveedor denunciado podrá ser sancionado con una multa y ordenado a cumplir con una medida correctiva. En cambio, en un arbitraje de consumo, el proveedor será condenado a pagar una indemnización por daño emergente y lucro cesante, que en el fondo es equivalente a una medida correctiva, según la revisión de los laudos emitidos hasta el 2022. En otras palabras, en este tipo de arbitraje el proveedor evita el costo de la multa.

En este contexto, al sopesar los costos del arbitraje y el PAS, consideramos que resulta favorable para un proveedor utilizar el arbitraje de consumo o, en su defecto, adherirse al Sisac.

Es así que, luego de evaluar los costos de las vías descritas, procederemos a detallar los casos de éxito vistos en la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (en adelante, la CEB) para poder sustentar la aplicación del factor de atenuante especial.

En ese sentido, analizaremos los casos de éxito vistos en la CEB al momento de aplicar el factor de mitigación, en el inicio de un PAS por un incumplimiento de mandando en materia de barreras burocráticas, a través del cual se revisó que las entidades infractoras solicitaron capacitaciones para acogerse al 20% de la reducción de su multa en las infracciones detectadas.

Explicación del Caso N° 1: Expediente N° 000079-2022/CEB-SANCIONADOR

Este PAS es iniciado por el Indecopi contra la Municipalidad Provincial de Huaura (en adelante, la Municipalidad) con América Móvil Perú S.A. como tercer administrado, debido al incumplimiento de pago de costas.

Contexto del Procedimiento Sancionador

1. **Incumplimiento de Pago de Costas:** La Municipalidad fue objeto de una evaluación por parte de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB) de Indecopi, específicamente por el incumplimiento del pago de costas.
2. **Evaluación de Factores de Graduación de la Sanción:** La CEB consideró diversos factores para determinar la sanción correspondiente. Estos factores incluyen circunstancias que pueden agravar o atenuar la conducta infractora.

Factores de Atenuación

3. **Capacitaciones como Medida Preventiva:** Se observa que la Municipalidad, a pesar de no presentar descargos formales, había implementado una medida preventiva significativa antes del inicio del procedimiento sancionador. En particular, la Secretaría Técnica de la CEB verificó que la Municipalidad organizó una capacitación sobre los alcances del Decreto Legislativo N° 1256 el 11 de octubre de 2019, destinada a sus funcionarios. Esta capacitación fue realizada por personal de la Secretaría Técnica de la CEB y tuvo una duración de dos horas, de 16:00 a 18:00 horas.
4. **Registro de Capacitaciones 2019:** La evidencia de esta capacitación se encontró en el registro interno “Capacitaciones 2019” de la Secretaría Técnica de la CEB. Este registro fue considerado al momento de evaluar los factores de graduación de la sanción.

Aplicación del Factor de Mitigación

5. **Reducción del 20% de la Multa:** Debido a la implementación de esta medida preventiva por parte de la Municipalidad, la CEB aplicó un factor de mitigación del 20%. Este porcentaje de reducción se aplicó al monto total de la multa, disminuyendo así la sanción impuesta.

Conclusión

Impacto Positivo de la Medida Preventiva: La capacitación realizada por la Municipalidad sobre el Decreto Legislativo N° 1256 fue reconocida como una actuación de prevención significativa. Este esfuerzo de prevención fue clave para que la CEB decidiera aplicar un 20% de reducción en la multa. En resumen, la Municipalidad recibió un descuento del 20% en la multa debido a que implementó una medida preventiva (la capacitación de sus funcionarios) antes del inicio del PAS. Esta actuación de prevención fue valorada positivamente por la CEB, reduciendo así la sanción impuesta.

Explicación del Caso N° 2: Expediente N° 000539-2022/CEB-SANCIONADOR

En este caso, Indecopi ha iniciado un procedimiento sancionador contra la Municipalidad Distrital de Lurigancho - Chosica (MDLC), con la Asociación de Mototaxis Virgen del Carmen del distrito de Chosica como tercer administrado, debido al incumplimiento de pago de costas.

Contexto del Procedimiento Sancionador

1. **Incumplimiento de Pago de Costas:** La MDLC fue evaluada por la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB) de Indecopi por no cumplir con el pago de costas.
2. **Actuación Preventiva de la MDLC:** La Municipalidad presentó un escrito el 21 de julio de 2022, reflejando su compromiso con la resolución eficiente de la controversia. En dicho escrito, adjuntó el Memorandum N° 321-2022-MDL-CH/PPM, emitido el 18 de julio de 2022 por la Procuraduría Pública de la MDLC, solicitando a la Gerencia de Administración y Finanzas efectuar el pago correspondiente por concepto de costas.

Aplicación del Factor de Mitigación

Reducción del 20% de la Multa: La acción preventiva tomada por la MDLC fue valorada positivamente. Como resultado, la CEB aplicó un factor de mitigación del 20% al monto total de la multa, reconociendo el esfuerzo de la Municipalidad por resolver la situación antes de la imposición de la sanción.

Conclusión

- **Impacto Positivo de la Actuación Preventiva:** La MDLC mostró un compromiso significativo con la resolución del incumplimiento mediante la solicitud de pago de costas antes de la sanción. Esta acción fue reconocida por la CEB con una reducción del 20% en la multa.

En resumen, la MDLC recibió un descuento del 20% en la multa debido a su acción preventiva documentada para cumplir con el pago de costas antes del inicio del procedimiento sancionador. Este reconocimiento refleja el enfoque integral de Indecopi para incentivar el cumplimiento normativo y promover conductas responsables.

Por otra parte, el numeral c del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM establece que los órganos resolutivos del Indecopi pueden implementar acciones no financieras adecuadas para mitigar, según lo permita la ley. Estas medidas pueden incluir programas de compromisos u otras acciones que sean factibles y monitoreables, de forma independiente a la multa, siempre que cuenten con la habilitación legal correspondiente. Asimismo, se puede evaluar su aplicación complementaria para garantizar los efectos disuasorios necesarios y fomentar cambios en las conductas.

Este enfoque refleja una política integral de regulación y sanción que busca no solo imponer multas, sino también promover la prevención y la corrección de conductas infractoras. La aplicación de medidas de mitigación como respuesta a acciones preventivas muestra la flexibilidad del sistema para reconocer y recompensar el cumplimiento normativo anticipado, lo que contribuye a una cultura de cumplimiento y respeto a la normativa vigente.

En concordancia con la normativa citada, consideramos conveniente implementar un factor de mitigación monetario mediante la figura de la atenuante, con el fin de fomentar el compromiso de adhesión de los proveedores a este mecanismo. Sin embargo, para garantizar que este incentivo tenga el impacto esperado y siga lo previsto por la normativa mencionada, proponemos que la Dirección Nacional de Protección al Consumidor (en adelante, la Dirección), encargada de esta vía, desarrolle e implemente una Directiva que establezca el "Ranking de proveedores que lideran la solución de conflictos a través del Arbitraje de Consumo".

Es importante destacar que, durante una entrevista realizada a Geraldine Cristina Cadillo Jara, asesora legal de la empresa Latam, se expresó que "hoy en día no existen incentivos reputacionales para las empresas, y sería atractivo tener visibilidad en un ranking de consumo". Por lo tanto, la creación de este ranking busca generar una acción reputacional

mediante la cual el Indecopi pueda promover y reconocer públicamente la participación de los proveedores en la resolución de sus conflictos de consumo mediante este mecanismo.

Para asegurar el éxito de esta iniciativa, se sugiere que el Indecopi realice una campaña publicitaria dirigida a las empresas para explicarles los beneficios económicos y reputacionales de adherirse al Sisac y convencerlas de la importancia de su adhesión. De esta manera, estos incentivos, tanto el económico de la atenuante como el reputacional aplicados durante un año, podrán corroborar el aumento de proveedores que se adhieren al Sisac y la cantidad de casos de consumo resueltos mediante este mecanismo. Por todo lo expuesto, la realización de este ranking deberá ser elaborado por la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi a partir de la información reportada a nivel nacional por la Dirección, cumpliendo con los siguientes criterios establecidos para liderar los primeros puestos:

1. Estar adheridos al Sisac.
2. Indicar el número de casos resueltos mediante el Sisac durante el año en que están adheridos.

Con la creación de este ranking, se busca reconocer a nivel nacional a los proveedores que participan en el Sisac para resolver conflictos de consumo, y que han atendido sus casos mediante este mecanismo durante el año correspondiente. Para evaluar el impacto reputacional que puede generar la creación de este ranking, podemos tomar como ejemplo lo aplicado por la CEB, que creó varios tipos de rankings. Esto incluye el Ranking de funcionarios que lideran en la eliminación voluntaria de barreras burocráticas, el cual reconoce las coordinaciones efectuadas con los funcionarios de entidades públicas para eliminar medidas que se presumen ilegales o carecen de razonabilidad. Este reconocimiento motiva a los funcionarios públicos a gestionar la eliminación voluntaria de estas barreras.

4.4 Costos y beneficios de las alternativas propuestas

El presente análisis se desarrolla a razón de revisar si las alternativas descritas en el párrafo anterior generan beneficios o implican costos, así como si estas propuestas de implementación coadyuvan a incentivar a que las solicitudes arbitrales admitidas para el uso de Sisac sean superior al 6.7 por ciento, porcentaje que representa la poca adhesión al mencionado sistema.

	Alternativa N° 1	Alternativa N° 2	Alternativa N° 3
	Fomentar mayores campañas de difusión y actividades de orientación a proveedores y consumidores	Modificar el artículo 112 del Código a fin de que se considere como una agravante cuando un proveedor no acepte una solicitud por parte de un consumidor ante el Sisac	Modificar el artículo 112 del Código a fin de que se considere como una atenuante cuando el proveedor se encuentre adherido al Sisac, así como la implementación de un ranking de proveedores que lideren la solución de conflictos mediante el Sisac.
Beneficios	<p>Por el lado de los Consumidores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Esta actividad proporciona conocimiento. <p>Por el lado de los Proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Esta actividad proporciona conocimiento <p>Por el lado del INDECOPI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Genera una reducción en la carga de las solicitudes ingresadas a través del PAS. - Da a conocer el mecanismo de arbitraje de consumo 	<p>Por el lado de los Consumidores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Las solicitudes presentadas por los consumidores serán admitidas y estas no se vean rechazadas. <p>Por el lado de los Proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No tiene beneficios; sin embargo, su implementación afectaría la voluntariedad. <p>Por el lado del INDECOPI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La propuesta reduciría la carga procesal que actualmente tiene los órganos resolutores de protección al consumidor. 	<p>Por el lado de los Consumidores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Las solicitudes presentadas por los consumidores serán admitidas y estas no se vean rechazadas. ● El Sisac genera que su controversia de consumo sea atendida de forma más rápida. <p>Por el lado de los Proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La propuesta generaría una reducción del 20% a las multas impuestas en los PAS, siempre y cuando estén adheridos antes del inicio de estos procedimientos. ● La aplicación del ranking proporciona un reconocimiento reputacional que tendría un impacto positivo en los proveedores. <p>Por el lado del INDECOPI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La propuesta reduciría la carga procesal que actualmente tienen los órganos resolutores de protección al consumidor

Costos	<p>Por el lado de los Consumidores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No genera costos para el consumidor. <p>Por el lado de los Proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La propuesta no genera costos adicionales. <p>Por el lado del INDECOPI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La propuesta generará costos para implementar una campaña atractiva de difusión tanto en redes sociales como en medios de comunicación. 	<p>Por el lado de los Consumidores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No genera costos para el consumidor. <p>Por el lado de los Proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Genera costos para el proveedor, a través de la multa impuesta. <p>Por el lado del INDECOPI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No genera costos para el Indecopi. 	<p>Por el lado de los Consumidores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La propuesta no genera cargas para el consumidor. <p>Por el lado de los Proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No genera costos para el proveedor. <p>Por el lado del INDECOPI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La propuesta generaría un costo por la implementación ante los cambios en la normatividad vigente.
--------	--	--	---

4.5 Análisis multicriterio

Para una mejor toma de decisiones también utilizamos el Análisis Multi Criterio, tal como mostramos en el cuadro adjunto:

Tabla 15

Análisis multicriterio

Criterio	Peso (Ponderación)	Fomentar mayores campañas de difusión y actividades de orientación a proveedores y consumidores	Modificar el artículo 112 del Código a fin de que se considere como una agravante cuando un proveedor no acepte una solicitud por parte de un consumidor ante el Sisac	Modificar el artículo 112 del Código a fin de que se considere como una atenuante cuando el proveedor se encuentre adherido al Sisac, así como la implementación de un ranking de proveedores que lideren la solución de conflictos mediante el Sisac
Capacidad para lograr una mayor adhesión de proveedores	4	3 (12)	4 (16)	4(16)
Reducción de los costos en la tramitación del proceso del Sisac para el proveedor	2	1 (2)	2 (4)	3(6)
Capacidad de mejora en la reputación empresarial	3	2 (6)	1 (3)	4(12)
Los costos que la autoridad incurre en la implementación de la medida	2	3 (6)	2(4)	2(4)
Menor grado de sanciones para el proveedor	3	2 (6)	2(6)	3(9)
Calificación		32	33	47

Elaboración propia.

Como se puede observar, se presentan tres (3) alternativas evaluadas bajo cinco (5) criterios diferentes para evaluar nuestra mejor alternativa, con una ponderación específica del 1 al 4, considerando como mayor peso (4 puntos) al criterio “capacidad para lograr una mayor adhesión a los proveedores”.

Cada alternativa ha sido evaluada y puntuada de acuerdo con los criterios establecidos. La fórmula utilizada para calcular la calificación total de cada alternativa es $S_j = \sum W_i r_{ij}$

donde W_i es la ponderación de cada criterio y r_{ij} es el puntaje otorgado a la alternativa.

A continuación, detallamos cada uno de estos criterios, su ponderación y cómo se califican las alternativas.

Capacidad de lograr una mayor adhesión de proveedores: La primera alternativa obtiene un puntaje de 12, porque no es una medida que logre por sí sola la adhesión de los proveedores. No obstante, la segunda y tercera alternativas, a pesar de ser medidas opuestas, consideramos que lograrían una mayor adhesión al Sisac por parte de los proveedores, por lo que obtienen un puntaje de 16, respectivamente.

Reducción de los costos en la tramitación del proceso del Sisac para el proveedor: La primera alternativa obtiene un puntaje de 2, la segunda alternativa un puntaje de 4, y la tercera alternativa alcanza el puntaje más alto de 6. Esto se debe a que esta última alternativa, la

atenuante en la graduación, sería la que lograría una mayor reducción en los costos de tramitación del procedimiento.

Capacidad de mejora en la reputación empresarial: La primera alternativa obtiene un puntaje de 6, la segunda alternativa un puntaje de 3, y la tercera alternativa alcanza el puntaje más alto, de 12. Esto se debe a que consideramos que esta última alternativa sería la que tendría el mayor impacto en la mejora de la reputación empresarial.

Los costos en los que incurre la autoridad en la implementación de la medida: La primera alternativa obtiene un puntaje de 6, mientras que la segunda y tercera alternativa obtienen un puntaje de 4 cada una. Esto se debe a que la primera alternativa genera más costos para la autoridad, ya que el fomento de mayores campañas de difusión y actividades de orientación a proveedores y consumidores tendrá un impacto significativo en los gastos en los que incurra Indecopi.

Menor grado de sanciones para el proveedor: La primera y segunda alternativa obtienen un puntaje de 6, y la tercera alternativa alcanza un puntaje de 9. Esto se debe a que la atenuante en la graduación de las multas genera una menor sanción para los proveedores, y aquellos que participen en el Sisac no recibirán multas.

Menor grado de sanciones para el proveedor: La primera y segunda alternativas obtienen un puntaje de 6, mientras que la tercera alternativa alcanza un puntaje de 9. Esto se debe a que la tercera alternativa incluye una atenuante en la graduación de las multas, lo cual resulta en sanciones menores para los proveedores. Además, aquellos que participen en el Sisac no recibirán multas.

4.6 ¿Cuál es la opción elegida?

Basándonos en el factor exitoso implementado por la CEB, la viabilidad de las alternativas, el análisis costo-beneficio, el análisis multicriterio, los cuales han sido detallados como parte del capítulo 4, llegamos a la conclusión de que la alternativa más favorable es la número 3, que consiste en "Considerar como atenuante cuando el proveedor esté adherido al Sisac, así como la implementación de un ranking de proveedores que lideren la solución de conflictos mediante el Sisac". Esta opción se destaca como la mejor estrategia disuasoria, ya que promueve de manera positiva el uso del Sisac al ofrecer a los proveedores una opción adicional como factor atenuante en caso de una multa impuesta en un PAS. Además, la implementación de un ranking de proveedores que lideren la solución de conflictos mediante el Sisac añade un incentivo adicional para que las empresas participen activamente en este mecanismo. Confiando en que estas medidas combinadas conduzcan a un aumento significativo en la cantidad de participantes en el Sisac, esperamos fortalecer aún más este importante mecanismo de resolución de conflictos.

CONCLUSIONES

- El trabajo de investigación ha demostrado que el sistema arbitral de consumo no ha tenido la receptividad esperada por parte de los proveedores, lo que se puede verificar a través del reducido número de laudos entre los años 2018 a 2022 y que no ha mejorado en el año 2023²³.
- Las posibles causas que expliquen su falta de uso están relacionadas a la falta de aceptación y adhesión de los proveedores, la escasa difusión por parte del Indecopi sobre los beneficios del Sisac y la creencia por parte de los proveedores de que las indemnizaciones serían muy elevadas.
- Después de la investigación realizada, se concluye que es un mito considerar que las indemnizaciones otorgadas en el Sisac son elevadas y causan un perjuicio económico al proveedor. Por el contrario, estas indemnizaciones son similares a las medidas correctivas reparadoras que se otorgan en los Procedimientos Administrativos Sancionadores (PAS). Además, se observa que en el tema de las indemnizaciones por daño moral o daño a la persona, cuando son concedidas, suelen ser montos proporcionados y justos.
- Dada las bondades del sistema arbitral, el trabajo propone como medida para incentivar que los proveedores puedan considerar el arbitraje de consumo una alternativa viable
- La alternativa elegida fomentará el uso del Sisac en los proveedores y generará mayor confianza en los consumidores de utilizar dicho mecanismo para solucionar sus conflictos, ya que consideramos que los rechazos por parte de los proveedores disminuirán.
- La creación del ranking fomentará un beneficio reputacional para los proveedores, quienes se sentirán motivados a adherirse al Sisac y cumplir con los criterios para liderar los primeros puestos del ranking mencionado. Este incentivo adicional refuerza la importancia del beneficio reputacional en el fomento del uso del Sisac. Queremos destacar la posibilidad de liderar los primeros puestos del ranking ofrece un estímulo claro para la participación activa en el Sisac. Este enfoque no solo promueve una competencia saludable entre los proveedores para brindar un mejor servicio al

²³ De acuerdo a la carta 001668-2024-OAF en el año 2023 solo se emitieron 47 laudos, y haciendo una recapitulación, en 2018 fueron 11 laudos, 2019 fueron 17 laudos, 2020 fueron 34 laudos, 2021 fueron 120 laudos y 2022 fueron 103 laudos.

consumidor, sino que también refuerza la percepción positiva de aquellos que se comprometen con la resolución justa y eficiente de los conflictos.

- El Indecopi se beneficiaría de la alternativa elegida, ya que el mayor uso del Sisac como alternativa de resolución de conflictos reduciría la carga procedimental en los PAS. Esto conlleva a una mayor eficiencia en la gestión de casos por parte de la institución, permitiéndole concentrar sus recursos en otras áreas prioritarias y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los consumidores y proveedores.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Indecopi elaborar un cuadro que muestre la imposición de multas versus los montos que se imponen en el arbitraje de consumo. Esto ayudaría a visibilizar a los proveedores que las indemnizaciones no son arbitrarias y que en su mayoría se asemejan a medidas correctivas justas y proporcionadas.
- Se recomienda al Indecopi que las campañas de difusión del Sisac a nivel nacional incluyan el uso de redes sociales como TikTok e Instagram, mediante la grabación de vídeos cortos o podcasts, que actualmente captan la atención de una gran cantidad de usuarios. Esto permitirá que la difusión del Sisac sea captada por más consumidores, quienes podrán compartir los beneficios de este mecanismo.
- Se recomienda al Indecopi que con la finalidad de identificar los aspectos de mejora en el Sisac, debe planificar reuniones de trabajo con los *stakeholders* claves, dentro y fuera de la administración pública, siendo necesario efectuar modificaciones que permitan establecer incentivos para que los proveedores se adhieran al Sistema para resolver controversias a un corto plazo. Esto incluye hacer énfasis en la posibilidad que tienen los proveedores de limitar el monto indemnizatorio, un aspecto crucial para reducir el temor asociado a posibles indemnizaciones.
- Dado que la modificación del Reglamento del Sisac se realizó en el año 2019, el mecanismo continúa en fase piloto, se recomienda descentralizar su implementación para avanzar más allá de esta etapa. Además, se sugiere establecer oficinas en otras provincias de alto impacto del Indecopi. Esto permitirá una mayor accesibilidad y eficacia en la resolución de conflictos de consumo a nivel nacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, A. (2011). El sistema de arbitraje de consumo en el Perú. En Sumar Albuja, O. (Ed.), *Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú* (pp. 125-140). Lima.
- Arrarte, A. M., & Yano Tsuha, D. (2023). Cuando los costos, cuentan. *Forseti: Revista de Derecho*, 11 (17), 7-27. <https://doi.org/10.21678/forseti.v11i17.2066> Recuperado de <https://revistas.up.edu.pe/index.php/forseti/article/view/2066/1655>
- Aquise Niño de Guzmán, C. (2019). Promoción de mecanismos de prevención y solución de conflictos para la eficacia en la protección de los consumidores. *Ius Et Praxis*, 48(48-49), 49-65. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2018.n48-49.4499>
- Cabrera Araujo, Diego (2018). *La viabilidad del arbitraje de consumo dentro del sistema de protección al consumidor en el Perú* [Tesis de licenciatura en Derecho, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional Pirhua. <file:///C:/Users/Katherine/Desktop/USMP-2020/guia-normas-apa-7-ed-2019-11-6.pdf>>>
- Código de protección y defensa del consumidor. Ley N° 29571, marzo de 2023 (Perú)
- Guía Práctica sobre Arbitraje de Consumo (Indecopi, 2019): https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/402080/Guia_Arbitraje-Consumo_Nov_2020/7253ed1f-0311-4d2f-78b6-318ff4d054b3
- Danós Ordóñez, J. (1995). Notas acerca de la potestad sancionadora de la administración pública. *Ius et Veritas*, (10), 149-160. Recuperado de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/download/15485/15935/0>
- Decreto Supremo N° 046-2011-PCM. (24 de mayo de 2011). *Normas Legales*, N° 17992. Diario Oficial El Peruano, 25 de mayo de 2011
- Decreto Supremo N.º 103-2019-PCM. (28 de mayo de 2019). *Normas Legales*, N° 21456. Diario Oficial El Peruano, 29 de mayo de 2019.
- Decreto Supremo N.º 006-2017-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor (27 de enero de 2017). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/19136/1_0_3845.pdf?v=1613409114
- Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Sistema de arbitraje de consumo (25 de mayo de 2019).

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/320933/DS_N_103-2019-PCM.pdf?v=1560460780

Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones (18 de febrero de 2011).

<https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/541080-011-2011-pcm>

Decreto Legislativo 807. (17 de abril de 1996). Normales legales, Diario Oficial El Peruano, 18 de abril de 1996.

Decreto Legislativo 1390. (4 de setiembre de 2018). Normales Legales, Diario Oficial El Peruano, 5 de setiembre de 2018.

Decreto Legislativo N.º 1071 (1 de setiembre de 2008). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/377449/DL-1071-ley-que-norma-el-arbitraje.pdf?v=1603162151>

Decreto Legislativo N.º 1033, ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI (24 de junio de 2008). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/251484/226849_file20181218-16260-pfl3t8.pdf?v=1545176720

Decreto Legislativo N.º 807. Facultades, normas y organización del INDECOPI (16 de abril de 1996).

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1536670/DL%20807.pdf.pdf?v=1610115000>

Decreto Legislativo N.º 1308. Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N.º 29571 (29 de diciembre de 2016).

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1536616/DL%201308.pdf.pdf?v=1610113212>

Decreto Legislativo N.º 1390 Decreto Legislativo que modifica la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (5 de setiembre de 2018).

Decreto Legislativo N.º 1256. Ley de prevención y eliminación de barreras burocráticas. (8 de junio de 2017). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/12833/DECRETO-LEGISLATIVO-N_-1256.pdf?v=1530656668

Decreto Supremo N.º 032-2021-SA. Modificación de la Novena Disposición Complementaria Final del Reglamento de Infracciones y sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD. (7 de enero de 2022).

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2693088/Decreto%20Supremo%20N%C2%B00032-2021-SA.pdf?v=1641569637>

Gagliufi (2023). Entrevista personal. Realizada 03 de mayo de 2023.

Indecopi (s.f). *Guía Práctica del Arbitraje de Consumo*. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1815168/Gu%C3%ADa%20pr%C3%A1ctica%20sobre%20arbitraje%20de%20consumo.pdf>

Indecopi (2023a) Portal web. Recuperado de <https://www.consumidor.gob.pe/-/mediante-el-arbitraje-de-consumo-los-usuarios-pueden-acceder-a-una-indemnizacion-por-danos-y-perjuicios>

Indecopi (2023b). Portal web. Recuperado de https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/7559696/Registro_Unico_Arbitros_Nov_2021.pdf/0c38b8c9-a402-c891-7c8b-9c29bb182917

Indecopi, (2023c). Portal web. Recuperado de https://www.indecopi.gob.pe/documents/127561/8567342/Proveedores_Adheridos_SIS_AC.pdf/d5840099-32f3-dd09-0104-0810528784a5

Indecopi (2023d) Portal web. Recuperado de <https://www.consumidor.gob.pe/-/mediante-el-arbitraje-de-consumo-los-usuarios-pueden-acceder-a-una-indemnizacion-por-danos-y-perjuicios>

Indecopi (2023e). Portal web. Recuperado de <https://www.consumidor.gob.pe/proveedores-adheridos>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (17 de octubre de 2022) Arbitraje de Consumo su importancia para la solución de conflictos [Vídeo] Youtube

<https://www.youtube.com/watch?v=mPGnJrtDNWMyt=49s>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2021). Expediente N° 1231-2021/JAC-INDECOPI.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2022). Expediente N° 0844-2022/JAC-INDECOPI

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2022). Expediente N° 000079-2022/CEB-SANCIONADOR.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2022). Expediente N° 000539-2022/CEB-SANCIONADOR.

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2022). Expediente 021-2018/JAC-INDECOPI.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2022). Expediente 491-2020/JAC-INDECOPI.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2022). Expediente 1452-2020/JAC-INDECOPI.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2022). Expediente 712-2021/JAC-INDECOPI.
- Izcará, S. P. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. Fontamara. México.
- Ley N.º 31467. *Normas Legales, N° 21789*. Diario Oficial El Peruano, 06 de mayo de 2022.
- Lozada, J. E. E. (2011). ¿Y ahora quién podrá defendernos? El Arbitraje de Consumo y otros medios de resolución de controversias entre consumidores y proveedores. *Revista de Derecho Administrativo*, (10), 121-141.
- Morales Acosta, A. (2021). Arbitraje de consumo: retos en el sistema de protección al consumidor. *Revista de la Facultad de Derecho*, 52, 311, 324, 338. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2021.n052.5007>
- Moron, J.C. (2018). *Comentarios de la Ley del Procedimiento Administrativo General* (14ª ed., Vol. II, p. 391). Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- Ochoa, F. (2018). *Fallas regulatorias: Aprendiendo de los errores*. Disponible en: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/mregulacionsp/2018/02/08/fallas-regulatorias-aprendiendo-de-los-errores> (Accedido el 04 de mayo de 2024).
- Rodríguez, G., Gil, J., y Jiménez, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe.
- Sánchez, J. (2013). Paradigmas de la investigación educativa: De las leyes subyacentes a la modernidad reflexiva. *Entelequia, Revista Interdisciplinar*, 16, 91-99.
- Sierra, R. (2007). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. Paraninfo: Universidad Complutense de Madrid.
- Decreto Supremo N° 006-2017-PCM (11 de marzo de 2003) Expediente N.º 0008-2003-AI/TC. Diario Oficial El Peruano, 12 de marzo de 2003.
- UNCTAD (2020a, 2020b). Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. *Examen Voluntario entre Homólogos del Derecho y la Política de Protección del Consumidor del Perú*. Fecha de consulta: 25/02/2024. https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2020d1_es.pdf

Zapata, A. (2005). ¿Cómo encontrar un tema y construir un tema de investigación? *Innovación Educativa*, 5(29), 37-45.

ANEXOS

ANEXO 1.

Lista de expertos entrevistados y link de acceso a videos de entrevistas

[Videos de entrevistados-Arbitraje de Consumo](#)

1. **Ivo Gagliuffi Piercechi:** Presidente del Indecopi (2016-2020). Socio del Estudio Garrigues. Entrevista realizada el 03 de mayo de 2023
2. **Hebert Tassano Velaochaga:** Presidente del Indecopi (2011 - 2016). Coordinador de Proyectos de Transporte en KfW Banco de Desarrollo de Alemania Entrevista realizada el 10 de mayo de 2023
3. **Anahí Chávez Ruesta:** Socia Directora en Bilanz. Entrevista realizada el 18 de octubre de 2023
4. **Yvette Sanguinetti:** Coordinadora Legal de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi. Entrevista realizada el 14 de febrero de 2024.
5. **Karol Valencia:** Maestría en Gestión Empresarial y Responsabilidad Social Corporativa, Tesis para optar el grado académico de Magíster en Derecho de Empresas con mención en Gestión Empresarial: La eficacia del sistema de arbitraje de consumo en el Perú. Entrevista realizada el 29 de abril de 2023
6. **Asela Urteaga Rojas:** Secretaría Técnica en la Junta Arbitral de Consumo Piloto del Indecopi. Entrevista realizada el 19 de octubre de 2023.
7. **Rodrigo Peláez Ypanaque:** Socio en Stucchi, Bezada, Rodas y Peláez Abogados. Entrevista realizada el 23 de octubre de 2023.
8. **Juan Dulanto Arana:** Subgerente en Cencosud. Entrevista realizada el 16 de febrero de 2023. Entrevista realizada el 06 de noviembre de 2023.
9. **Cecilia Olivares Saldarriaga:** Arbitra de la Junta Arbitral de Consumo. Entrevista realizada el 20 de octubre de 2023.
10. **Edison Tabra Ochoa:** Arbitro de la Junta Arbitral de Consumo. Entrevista realizada el 27 de octubre de 2023.
11. **Francisco Mendoza Choza:** Arbitro de la Junta Arbitral de Consumo. Entrevista realizada el 26 de octubre de 2024.
12. **Cecilia Torres Suárez:** Jefa legal de Colegios Peruanos S.A. Entrevista realizada el 11 de abril de 2024.

13. **Moises Garcia Guerrero:** Jefe de Relaciones con el Consumidor en ASBANC - Asociación de Bancos del Perú. Entrevista realizada el 15 de abril de 2024.
14. **José Reyes Paredes:** Legal Manager en Conexa Financial Group. Entrevista realizada el 06 de noviembre de 2023.
15. **Jose Carlos Vela Vergara:** Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte del Indecopi. Entrevista realizada el 07 de mayo de 2024.
16. **Geraldin Cadillo Jara:** Jefe Legal en Latam. Entrevista realizada el 12 de mayo de 2024.
17. **Jose Luis Alvarado Gallo:** Jefe de Asesoría Jurídica Contenciosa, de Rímac Seguros y Reaseguros. Entrevista realizada el 19 de abril de 2024.

ANEXO 2

Respuesta a la solicitud de Acceso a la Información Pública Carta N° 001173-2023-OAF/INDECOPI



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por ALFARO
RAMOS Yovana FALU 20133846633
Inad
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.05.2023 18:40:23 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 11 de Mayo del 2023

CARTA N° 001173-2023-OAF/INDECOPI

Señora
IRENE MILAGROS TORREJÓN VALDERRAMA
Ciudad. -

Asunto : Respuesta a solicitud de acceso a la información pública.
Referencia : Formulario de fecha 25 de abril del 2023.

Me dirijo a usted, en atención a la solicitud presentada a través del documento de la referencia, mediante la cual requiere información sobre:

1. Cuántas solicitudes de conciliación se han presentado por año entre el 2018 al 2022, en la Sede Central.
2. Cuántos casos de conciliación por año entre el 2018 al 2022 llegaron a un acuerdo, en la Sede Central.
3. Desde la entrada en vigencia de la Ley N° 31467, cual es el número por mes de las conciliaciones celebradas satisfactoriamente entre proveedor y consumidor, en la Sede Central.

En atención al primer punto, la Subdirección de Atención al Ciudadano (en adelante la Subdirección) ha informado que no cuenta con un sistema de búsqueda que le permita identificar el número de solicitudes de conciliación; no obstante, pone a disposición la cantidad de reclamos en los cuales se convocaron a audiencia de conciliación:

RECLAMOS CONCLUIDOS - SEDE CENTRAL LIMA SUR

1. SEDE CENTRAL LIMA SUR: RECLAMOS CONCLUIDOS SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, 2018-2022

N°	Forma de conclusión	2018	2019	2020	2021	2022 ¹
1	No conciliado	1,744	1,880	970	1,869	3,035
2	Conciliado	1,288	968	526	943	1,806
3	Inasistencia del reclamado	4,426	4,319	1,877	2,375	1,482
4	Inasistencia de reclamante	1,455	1,482	572	480	881
5	Inasistencia de ambas partes	3,696	4,340	1,638	708	397
6	Otras formas de conclusión ²	8,908	16,227	37,857	53,020	45,775
	Total	22,688	28,962	43,641	69,814	54,266

Notas:

¹ Los reclamos concluidos en un período no necesariamente han sido iniciados durante ese mismo período, siendo posible que hayan sido iniciados anteriormente.

² El ranking considera la información del 2022, sin considerar las otras formas de conclusión.

- SAC: Subdirección de Atención al Ciudadano.

¹ A partir de junio de 2022, se reporta la información del tipo de conclusión desagregada por proveedor reclamado, por lo que, un reclamo puede tener más de una conclusión según el proveedor reclamado.

² Talés como mediación, arbitraje, derivación, desistimiento, entre otros.

Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano - PSAC

Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

Respecto al segundo punto, en el ítem 2 del cuadro precedente podrá identificar la cantidad de casos conciliados con acuerdo.

ANEXO 3

Respuesta a la solicitud de Acceso a la Información Pública Carta N° 001179-2023-OAF/INDECOPI



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por ALFARO
RAMOS Yovera FAU/20133840533
hash:
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.05.2023 18:50:24 -05:00

*"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

San Borja, 11 de Mayo del 2023

CARTA N° 001179-2023-OAF/INDECOPI

Señora

EDITH JUDITH ATERO POMA

Ciudad. -

Asunto : Respuesta a Solicitud de Acceso a la Información Pública

Referencia : Formulario de fecha 25 de abril de 2023

Me dirijo a usted en atención al documento de la referencia, mediante el cual requiere:

1. Cantidad de solicitudes de arbitraje de consumo que han sido presentadas por año durante el periodo del 2018 al 2022.
2. Cantidad de solicitudes de arbitraje de consumo por año que no han sido aceptadas en el periodo de 2018 al 2022.
3. Cantidad de laudos arbitrales por año que se han emitido en el periodo 2018 al 2022.
4. Cantidad de proveedores que se han adherido al arbitraje de consumo, en el periodo 2018 al 2022.
5. Plazo de tramitación de los procesos arbitraje de consumo en el periodo de 2018 al 2022.
6. Cantidad de desistimientos por parte de los consumidores en los procesos de arbitraje de consumo por año en el periodo de 2018 al 2022.
7. Del total de laudos arbitrales en el periodo de 2018 a 2022, en cuántos casos se ordenó la indemnización al consumidor.
8. Número de denuncias a nivel nacional, en el año 2018 en materia de protección al consumidor.

En atención a los puntos del 1 al 7, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor pone a disposición la información solicitada, de acuerdo con el siguiente detalle:

1. Número de solicitudes de arbitraje de consumo presentadas desde el 2018 al 2022:

Año	Nro. de solicitudes arbitrales presentadas
2018	74
2019	138
2020	1462
2021	2814
2022	1026

ANEXO 4

Respuesta a la solicitud de Acceso a la Información Pública Carta N° 002333-2023-OAF/INDECOPI



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por ALFARO RAMOS Yohana FAL/20133840533
Firmado
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12.09.2023 12:40:57 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 12 de Septiembre del 2023

CARTA N° 002333-2023-OAF/INDECOPI

Señora

KARINA LETICIA OLANO RODRÍGUEZ

Ciudad. -

Asunto : Respuesta a solicitud de acceso a la información pública.
Referencia : Formulario de fecha 29 de agosto de 2023.

Me dirijo a usted, en atención a la solicitud presentada a través del documento de la referencia, mediante la cual requiere:

1. Información sobre la cantidad de denuncias ingresadas, resueltas y con desistimiento en materia de protección al consumidor por año desde el 2018 al 2022 a nivel nacional, en la que se especifique la actividad económica.
2. Informe o estudio por parte de la Junta Arbitral en la que tengan las razones por la que los proveedores no aceptan arbitrar en consumidor en los años 2018 al 2022.
3. Información sobre la cantidad de capacitaciones que se han realizado por tema de arbitraje de consumo en los años 2018 al 2022 a nivel nacional.

En atención al primer punto, la Oficina de Estudios Económicos remite un (1) archivo Excel con la información de denuncias ingresadas, concluidas y concluidas en desistimiento en materia de protección al consumidor a nivel nacional, según actividad económica desde 2018 a 2022.

Respecto al segundo punto, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor ha informado que en el periodo solicitado no se ha emitido ningún informe o estudios relacionado a la materia indicada.

Finalmente, sobre el tercer punto la Dirección en mención ha señalado que entre los años 2018 al 2022 se realizaron la siguiente cantidad de actividades de capacitación:

ARBITRAJE DE CONSUMO – Gestión de difusión	2018	2019	2020	2021	2022
Reuniones con proveedores e Instituciones	11	11	36	8	9
Capacitaciones	14	14	14 (7764 personas)	10 (412 personas)	6 (589 Personas)
Seminarios	1	1	1	0	1
Orientaciones	107	199	893	2188	1594

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

ANEXO 5

Respuesta a la solicitud de Acceso a la Información Pública Carta N° 002416-2023-OAF/INDECOPI



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por ALFARO
RAMOS Yovana FAU.20133840533
hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.09.2023 11:00:43 -05:00

*"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

San Borja, 19 de Septiembre del 2023

CARTA N° 002416-2023-OAF/INDECOPI

Señora

IRENE MILAGROS TORREJÓN VALDERRAMA

Ciudad. -

Asunto : Respuesta a solicitud de acceso a la información pública.
Referencia : Formularios de fecha 05 de setiembre de 2023.

Me dirijo a usted, en atención a las solicitudes presentada a través de los documentos de la referencia, mediante los cuales requiere:

1. Cantidad total de denuncias presentadas y resueltas en materia de protección del consumidor, por año y sector empresarial, a nivel nacional desde el 2018 al 2022.
2. Cantidad total de capacitaciones y número de asistentes registrados en arbitraje de consumo, a nivel nacional, por cada materia y en los años 2018 al 2022.
3. Cuánto es el monto presupuestal que se destina en materia de capacitaciones sobre el Sistema de Arbitraje de Consumo, por año y a nivel nacional, en los años 2018 al 2022.
4. Informe, artículo o documento que evidencie cual es la magnitud del uso del Sistema de Arbitraje de Consumo en los años 2018 al 2022, frente a los otros mecanismos de solución de controversias.
5. La cantidad de proveedores adheridos al SISAC, por año a nivel nacional, en los años 2018 al 2022.
6. Cantidad total de árbitros en el Sistema de Arbitraje de Consumo, por año a nivel nacional desde el 2018 al 2022.
7. Cuál es el honorario de los arbitro de consumo por cada laudo en los años 2018 al 2022
8. Cuál es el gasto en promedio por cada arbitraje de consumo laudado en comparación con reclamos y los procedimientos sancionadores en materia de protección al consumidor.

En atención a los puntos 1, 2 y 3, la Oficina de Estudios Económicos, la Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual y la Oficina de Planeamiento Presupuesto y Modernización ponen a disposición la información solicitada, respectivamente¹. Cabe precisar que, la Oficina de Planeamiento Presupuesto y Modernización no cuenta con información relacionada al punto 8.

Respecto al punto 4 la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (en adelante la Dirección) ha informado que la Junta Arbitral no cuenta con un documento que incorpore la información requerida; sin perjuicio de ello, la Dirección señaló que anualmente emiten el "Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores", mediante los cuales se sintetiza las principales acciones desarrolladas por las diversas entidades miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, entre ellos información sobre los procesos de Arbitraje de Consumo

¹ Se adjunta un (1) archivo Excel y dos (2) archivos PDF.

ESTADÍSTICAS DE DENUNCIAS INGRESADAS

Nota:

- Los OPS son órganos resolutorios encargados de resolver denuncias sobre hechos cuya cuantía no supere las 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), entre otros tipos de infracciones.
- Las CPC tienen la competencia de resolver denuncias cuya cuantía supere las 3 UIT, entre otros tipos de infracciones.
- La clasificación de actividades económicas utilizada toma en cuenta el CIU que el proveedor tiene registrado en la SUNAT. En los casos de varios denunciados, se considera el CIU del primero de ellos.
- La información incluye las denuncias ingresadas a trámite por mandato expreso de las Comisiones de Protección al Consumidor o la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1. OPS PERÚ: DENUNCIAS INGRESADAS SEGÚN TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA, 2018-2022

N°	Actividad económica	2018	2019	2020	2021	2022	Total (2018-2022)
1	Sistema financiero	5,716	7,420	5,376	7,394	7,833	33,739
2	Transporte por vía aérea	1,260	1,421	543	1,229	1,147	5,600
3	Seguros	633	882	681	1,186	1,389	4,771
4	Telecomunicaciones	951	951	588	778	889	4,157
5	Agencias de viaje y otros servicios de transporte	692	862	478	1,008	727	3,767
6	Servicios profesionales, técnicos y otros	714	958	494	669	712	3,547
7	Comercio minorista de otros productos	635	773	590	741	787	3,526
8	Educación	680	727	512	707	650	3,276
9	Servicios varios ^{1/}	466	552	351	705	860	2,934
10	Comercio mayorista de otros productos	546	533	453	657	680	2,869
11	Otras actividades económicas ^{2/}	3,639	4,010	2,904	3,522	3,462	17,531
Total		15,932	19,089	12,370	18,536	19,136	85,723

^{1/} Incluye otras actividades de servicios en el comercio minorista; lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza a seco; actividades postales, financieras y otras actividades.

^{2/} Incluye las siguientes actividades económicas: transporte ferroviario y otros tipos de transporte; líneas por departamento, licencias y concesiones; comercio minorista de los alimentos, bebidas y otros; y otros.

Fuente: Sistema Integrado Resolutorio - SIR.

Elaboración: Oficina de Estadística Económica del Indecopi.

2. CPC PERÚ: DENUNCIAS INGRESADAS SEGÚN TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA, 2018-2022

N°	Actividad económica	2018	2019	2020	2021	2022	Total (2018-2022)
1	Sistema financiero	2,492	2,665	2,343	4,249	4,343	16,092
2	Construcción e inmobiliario	717	743	548	752	789	3,549
3	Seguros	533	724	409	723	795	3,184
4	Educación	476	562	394	319	314	2,065
5	Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	391	432	238	283	360	1,704
6	Comercio minorista de otros productos	178	211	179	189	257	1,014
7	Servicios profesionales, técnicos y otros	210	224	147	165	259	1,005
8	Agencias de viaje y otros servicios de transporte	245	154	82	146	135	762
9	Servicios varios ^{1/}	136	180	95	129	154	694
10	Transporte por vía aérea	91	124	54	104	142	515
11	Otras actividades económicas ^{2/}	1,079	1,069	751	807	1,005	4,711
Total		6,548	7,088	5,240	7,866	8,553	35,295

ANEXO 1

AÑO	TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE DE ACTIVIDAD	MODALIDAD	CANTIDAD DE HORAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	HORARIO	CANTIDAD CAPACITADOS
2018	Jornada Académica - Conferencia	Conferencia: Arbitraje de consumo y conciliación actual (Réplica Escuela Indecopi Compal - I 2018)	Presencial	1	2018-05-14	2018-05-14	09:00 a 11:00	23
2018	Jornada Académica - Conferencia	Conferencia: Arbitraje de consumo en el Perú (Réplica Escuela Indecopi Compal - I 2018)	Presencial	1	2018-05-15	2018-05-15	10:00 a 12:00	22
2018	Jornada Académica - Otros	Video Conferencia: "Introducción al Sistema de Arbitraje de Consumo"	Virtual	2	2018-08-24	2018-08-24	09:00 a 11:00	13
2018	Jornada Académica - Otros	Video Conferencia: "Introducción al Sistema de Arbitraje de Consumo"	Virtual	2	2018-09-05	2018-09-05	10:30 a 12:30	24
2018	Jornada Académica - Otros	Video Conferencia: "Introducción al Sistema de Arbitraje de Consumo"	Virtual	2	2018-09-12	2018-09-12	10:30 a 12:30	21
2018	Jornada Académica - Otros	Video Conferencia: "Introducción al Sistema de Arbitraje de Consumo"	Virtual	2	2018-09-19	2018-09-19	10:30 a 12:30	13
2018	Jornada Académica - Otros	Video Conferencia: "Introducción al Sistema de Arbitraje de Consumo"	Virtual	2	2018-09-21	2018-09-21	10:30 a 12:30	13
2018	Jornada Académica - Otros	Video Conferencia: "Introducción al Sistema de Arbitraje de Consumo"	Virtual	2	2018-09-24	2018-09-24	10:30 a 12:30	10
2018	Jornada Académica - Otros	Video Conferencia: "Introducción al Sistema de Arbitraje de Consumo"	Virtual	2	2018-09-26	2018-09-26	10:30 a 12:30	14
2018	Jornada Académica - Otros	Video Conferencia: "Introducción al Sistema de Arbitraje de Consumo"	Virtual	2	2018-10-03	2018-10-03	10:30 a 12:30	12
2018	Jornada Académica - Charla	Charla: "Introducción al Sistema de Arbitraje de Consumo"	Presencial	2	2018-10-09	2018-10-09	17:45 a 19:45	13
2018	Jornada Académica - Charla	Charla: "Introducción al Sistema de Arbitraje de Consumo"	Presencial	2	2018-10-10	2018-10-10	17:45 a 19:45	13
2018	Jornada Académica - Otros	Video Conferencia: "Introducción al Sistema de Arbitraje de Consumo"	Virtual	2	2018-10-11	2018-10-11	10:30 a 12:30	14
2018	Jornada Académica - Otros	Video Conferencia: "Introducción al Sistema de Arbitraje de Consumo"	Virtual	2	2018-10-17	2018-10-17	10:30 a 12:30	8
2018	Jornada Académica - Otros	Video Conferencia: "Introducción al Sistema de Arbitraje de Consumo"	Virtual	2	2018-10-24	2018-10-24	10:30 a 12:30	7
2018	Jornada Académica - Otros	Video Conferencia: "Introducción al Sistema de Arbitraje de Consumo"	Virtual	2	2018-10-29	2018-10-29	10:30 a 12:30	17
2018	Jornada Académica - Otros	Video Conferencia: "Introducción al Sistema de Arbitraje de Consumo"	Virtual	2	2018-11-05	2018-11-05	10:30 a 12:30	2

Anexo A
INDECOP: Presupuesto para la atención de temas relacionados con el Arbitraje en materia de consumo y Capacitaciones sobre temas de consumo (En Soles)

Años	Arbitraje en materia de consumo			Capacitación sobre temas de consumo		
	Classificador	Presupuesto	Gasto	Classificador	Presupuesto	Gasto
2018	23199109	9,074.00	9,073.70	232122	12,000.00	11,349.90
	23271199	27,450.00	27,450.00	23271199	48,260.00	48,260.00
2019	2327101	30.00	0.00	23273099	1,618.00	0.00
	23271199	13,220.00	12,754.40	23271199	3,865.00	3,864.30
	231512	1,974.00	0.00			
2020	23199199	13,374.00	0.00	23271199	90,125.00	8,500.00
	2327299	15,000.00	0.00	2327115	875.00	875.00
	2327499	19,500.00	0.00	2327499	3,000.00	2,000.00
	23271199	68,500.00	35,295.00	2327101	16,000.00	14,000.00
	231512	2,670.00	2,670.00	232121	10,000.00	0.00
	2327115	1,950.00	1,950.00	232122	10,000.00	0.00
2021	23271199	20,000.00	16,790.00	2327101	2,000.00	2,000.00
				232122	1,190.00	387.00
2022	23271199	95,080.00	67,500.00	232732	1,000.00	0.00
	232911	21,200.00	18,000.00	23271199	1,600.00	750.00
	2327999	1,920.00	1,920.00	232911	16,000.00	16,000.00

Fuente: Sistema Integrado de Administración (SIA).
 Elaboración: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del INDECOP.

ANEXO 6

Respuesta a la solicitud de Acceso a la Información Pública Carta N° 002539-2023-OAF/INDECOPI





"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 03 de Octubre del 2023

CARTA N° 002539-2023-OAF/INDECOPI

Señora
IRENE MILAGROS TORREJON VALDERRAMA
 Ciudad -

Asunto : Respuesta a solicitud de acceso a la información pública

Referencia : Formulario de fecha 19 de setiembre de 2023

Me dirijo a usted, en atención al documento de la referencia, mediante el cual requiere los números de expedientes tramitados en arbitraje de consumo desde 2019 hasta el 2022.

En atención a su pedido, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor pone a disposición la información solicitada, que se remite en un (1) archivo en Excel.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
YOVANA ALFARO RAMOS
 Jefa de la Oficina de Administración y Finanzas

	A	B
1	N° de expedientes tramitados	
2	001-2019/JAC-INDECOPI	
3	002-2019/JAC-INDECOPI	
4	003-2019/JAC-INDECOPI	
5	004-2019/JAC-INDECOPI	
6	005-2019/JAC-INDECOPI	
7	006-2019/JAC-INDECOPI	
8	007-2019/JAC-INDECOPI	
9	008-2019/JAC-INDECOPI	
10	009-2019/JAC-INDECOPI	
11	010-2019/JAC-INDECOPI	
12	011-2019/JAC-INDECOPI	
13	012-2019/JAC-INDECOPI	
14	013-2019/JAC-INDECOPI	
15	014-2019/JAC-INDECOPI	
16	015-2019/JAC-INDECOPI	
17	016-2019/JAC-INDECOPI	
18	017-2019/JAC-INDECOPI	
19	018-2019/JAC-INDECOPI	
20	019-2019/JAC-INDECOPI	
21	020-2019/JAC-INDECOPI	
22	021-2019/JAC-INDECOPI	
23	022-2019/JAC-INDECOPI	
24	023-2019/JAC-INDECOPI	
25	024-2019/JAC-INDECOPI	
26	025-2019/JAC-INDECOPI	
27	026-2019/JAC-INDECOPI	
28	027-2019/JAC-INDECOPI	
29	028-2019/JAC-INDECOPI	
30	029-2019/JAC-INDECOPI	
31	030-2019/JAC-INDECOPI	
32	031-2019/JAC-INDECOPI	
33	032-2019/JAC-INDECOPI	
34	033-2019/JAC-INDECOPI	
35	034-2019/JAC-INDECOPI	

< > 2019 2020 2021 2022

ANEXO 7

Respuesta a la solicitud de Acceso a la Información Pública Carta N° 002971-2023-OAF/INDECOPI

 PERÚ	Presidencia del Consejo de Ministros	INDECOPI	 Firma Digital Firmado digitalmente RAMOS Yovana FAL soft: Motivo: Soy el autor Fecha: 07.11.2023 11
---	---	-----------------	---

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 07 de Noviembre del 2023

CARTA N° 002971-2023-OAF/INDECOPI

Señora
IRENE MILAGROS TORREJÓN VALDERRAMA
Ciudad.-

Asunto : Respuesta a solicitud de acceso a la información pública.
Referencia : Formulario de fecha 24 de octubre de 2023.

Me dirijo a usted, en atención a la solicitud ingresada a través del documento de la referencia, mediante el cual requiere el informe realizado con cada sugerencia de la mesa de trabajos de árbitros 2021.

Al respecto, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor pone a disposición el documento titulado "Recopilación de comentarios y sugerencias en base a la I Mesa de Trabajo de Arbitraje de Consumo", el que se adjunta en siete (7) fojas.

Asimismo, la dirección en mención informó que el documento adjunta contiene un cuadro que organiza las propuestas enviadas de manera progresiva por los árbitros, a raíz de dicho encuentro, en función a los desafíos que presenta el arbitraje desde su perspectiva, la problemática que han identificado en su ejercicio, así como sus sugerencias para el fortalecimiento del Sistema de Arbitraje de Consumo.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
YOVANA ALFARO RAMOS
Jefa de la Oficina de Administración y Finanzas



ANEXO 8

Respuesta a la solicitud de Acceso a la Información Pública Carta N° 001265-2024-OAF/INDECOPI

 PERÚ	Presidencia del Consejo de Ministros	INDECOPI	 Indecopi Firma Digital <small>www.indecopi.gob.pe</small>	<small>Firmado digitalmente por ALFARO RAMOS, Yovana FAU 20133840533 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 26.04.2024 17:41:21 -05:00</small>
<i>"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres" "Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"</i>				
San Borja, 26 de Abril del 2024				
CARTA N° 001265-2024-OAF/INDECOPI				
Señora IRENE MILAGROS TORREJON VALDERRAMA <u>Ciudad.-</u>				
Asunto	:	Prórroga de respuesta a solicitud de acceso a la información pública.		
Referencia	:	a) Formulario de fecha 22 de abril de 2024 b) Correo electrónico de fecha 24 de abril 2024		
<p>Me dirijo a usted, en atención a los documentos de la referencia, mediante los cuales requiere información estadística de reclamos, denuncias y solicitudes de arbitraje, conforme a las precisiones señaladas en el documento b) de la referencia.</p> <p>Al respecto, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor informa que, debido al volumen de la información, requieren un plazo adicional de quince (15) días hábiles para poder atender el pedido de la información. En ese sentido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11, literal g, del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806¹, cumplo con informarle que su solicitud será atendida dentro del plazo antes indicado, el cual comprende hasta el jueves 30 de mayo de 2024.</p> <p>Sin otro particular, quedo de usted.</p>				
Atentamente,				
Documento firmado digitalmente YOVANA ALFARO RAMOS Jefa de la Oficina de Administración y Finanzas				

ANEXO 9

Respuesta a la solicitud de Acceso a la Información Pública Carta N° 001668-2024-OAF/INDECOPI

	PERÚ	Presidencia del Consejo de Ministros	INDECOPI		Firmado digitalmente por PASTOR SALLON Jorge Carlos FAU 20133640033 soft Módulo: Soy el autor del documento Fecha: 30.05.2024 12:27:43 -05:00
---	-------------	--------------------------------------	-----------------	---	---

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

San Borja, 30 de Mayo del 2024

CARTA N° 001668-2024-OAF/INDECOPI

Señora:
IRENE MILAGROS TORREJON VALDERRAMA
Ciudad. -

Asunto : Respuesta a solicitud de acceso a la información pública

Referencia : a) Formulario de fecha 22 de abril del 2024
b) Carta N° 001265-2024-OAF/INDECOPI
c) Carta N° 000266-2024-DPC/INDECOPI

Me dirijo a usted, en atención al documento b) de la referencia, mediante el cual se informó que la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor solicitó plazo adicional para brindar atención a lo requerido mediante documento a) de la referencia, correspondiente a: *i) cantidad de desistimientos por parte de consumidores en los procesos de arbitraje de consumo por año, desde el 2018 al 2023, ii) cantidad de solicitudes de arbitraje de consumo que no han sido aceptadas ya sea por rechazo tácito o expreso, en el año 2018 y iii) reporte de las materias y sectores económicos que han sido laudados en el sistema de arbitraje de consumo y montos indemnizatorios otorgados desde el año 2018 al 2023.*

Al respecto, y dentro del plazo informado, mediante documento c) de la referencia, la citada Dirección informa lo siguiente:

"En relación con el punto (i), debemos señalar que entre el 2018 al 2023 se registraron un total de veintiún (21) desistimientos por parte de consumidores en los procesos de arbitraje. El registro de desistimientos en dichos años es el siguiente:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
N° de desistimientos	0	0	5	8	4	4

En relación con el punto (ii), durante el 2018 fueron rechazadas un total de sesenta y cuatro (64) solicitudes de arbitraje de consumo.

Con respecto al punto (iii), en relación con el reporte de materias laudadas desde el año 2018 al 2023, cabe señalar que, no contamos con un registro que contenga dicha información. En ese sentido, teniendo en cuenta que, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, dispone que la Administración Pública no se encuentra obligada a crear o producir información con la que no cuente, corresponde informar que no se puede atender este extremo de la solicitud de información. Sin perjuicio de ello, los laudos emitidos por los Tribunales Arbitraje¹ se encuentra en el portal "Buscador de Laudos"² del Indecopi. A través del mencionado buscador, la usuaria podrá identificar de manera directa la materia de cada uno de los mencionados laudos.

Ahora bien, con respecto a los demás extremos del punto (iii) de la solicitud, se adjunta el documento Excel denominado "Sectores Económicos", mediante el cual se detallan los sectores económicos que han sido laudados en los periodos requeridos. Asimismo,

¹Cabe señalar que en dichos laudos se encuentra censurada la información protegida por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, en tanto se deben garantizar la confidencialidad de las partes.
²El Buscador de Laudos del Indecopi se encuentra en el siguiente enlace:
https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/pgw_laudos.seam.

	Año de Laudo	Sectores económicos
1		
2	2020	Actividades de tecnología de la información
3	2020	Transporte por vía aérea
4	2020	Transporte por vía aérea
5	2020	Venta de vehículos
6	2020	Telecomunicaciones
7	2020	Transporte terrestre
8	2020	Actividades de tecnología de la información
9	2020	Actividades de correo
10	2020	Venta de artículos al por menor
11	2020	Venta de artículos al por menor
12	2020	Venta de artículos al por menor
13	2020	Actividades de servicio de seguridad
14	2020	Actividades Inmobiliarias
15	2020	Venta de artículos al por menor
16	2020	Venta de artículos al por menor
17	2020	Persona natural con negocio
18	2020	Agencia de Viajes
19	2020	Otras asociaciones
20	2020	Actividades de servicio de seguridad

< >
Laudos 2018 al 2019
Laudos 2020 al 2023

Nro.	Año del Laudo en el que se otorgó indemnización	Nº Expediente	Indemnización Otorgada (M)				Indemnización Otorgada (USD)			
			Daño Material		Daño No Material		Daño Material		Daño No Material	
			Daño Emergente	Daño Conato	Daño Moral	Daño a la Persona	Daño Emergente	Daño Conato	Daño Moral	Daño a la Persona
1	2018	019-2017/JAC-INDECCPI	1,838.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2	2018	019-2018/JAC-INDECCPI	9,018.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3	2018	021-2018/JAC-INDECCPI	1,836.00	0.00	4,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4	2019	042-2018/JAC-INDECCPI	290.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
5	2019	054-2019/JAC-INDECCPI	15.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
6	2019	054-2019/JAC-INDECCPI	436.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
7	2020	138-2020/JAC-INDECCPI	283.42	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
8	2020	491-2020/JAC-INDECCPI	0.00	0.00	1,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
9	2020	549-2020/JAC-INDECCPI	0.00	300.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10	2021	1021-2020/JAC-INDECCPI	200.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
11	2021	888-2020/JAC-INDECCPI	4,393.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
12	2021	882-2020/JAC-INDECCPI	3,880.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
13	2021	1009-2020/JAC-INDECCPI	138.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
14	2021	1385-2020/JAC-INDECCPI	804.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
15	2021	1452-2020/JAC-INDECCPI	0.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
16	2021	064-2021/JAC-INDECCPI	350.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
17	2021	594-2021/JAC-INDECCPI	17.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
18	2021	712-2021/JAC-INDECCPI	0.00	0.00	0.00	0.00	8.73	0.00	212.00	0.00
19	2021	1291-2021/JAC-INDECCPI	3,490.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20	2022	2244-2021/JAC-INDECCPI	0.00	0.00	0.00	0.00	863.41	0.00	0.00	0.00
21	2022	2086-2021/JAC-INDECCPI	8.70	1,090.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22	2022	2923-2021/JAC-INDECCPI	170.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
23	2022	2371-2021/JAC-INDECCPI	0.00	0.00	0.00	38.70	0.00	0.00	0.00	0.00
24	2022	2796-2021/JAC-INDECCPI	0.00	0.00	0.00	0.00	103.21	0.00	0.00	0.00
25	2022	0119-2022/JAC-INDECCPI	3,380.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00	0.00	0.00

< >
Indemnizaciones otorgadas
+
-