



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DERECHO



TESIS

**DEFICIENCIAS Y CONSECUENCIAS DEL PROCEDIMIENTO DE
ARBITRAJE DE CONSUMO RESPECTO DEL TRATAMIENTO
PROCEDIMENTAL DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS EN VÍA
ADMINISTRATIVA**

PRESENTADA POR:

JOSEPH JULIANO SANCHEZ GARCIA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN DERECHO

CON MENCIÓN EN: DERECHO ADMINISTRATIVO Y GERENCIA PÚBLICA

PUNO, PERÚ

2024



JOSEPH JULIANO SANCHEZ GARCIA

DEFICIENCIAS Y CONSECUENCIAS DEL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE DE CONSUMO RESPECTO DEL TRATAMIENTO PR...

- 14.- DERECHO
- 14.- DERECHO
- Universidad Nacional del Altiplano

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:old:::8254:417199730

106 Páginas

Fecha de entrega
18 dic 2024, 9:39 a.m. GMT-5

26,841 Palabras

Fecha de descarga
18 dic 2024, 9:46 a.m. GMT-5

151,513 Caracteres

Nombre de archivo
DEFICIENCIAS Y CONSECUENCIAS DEL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE DE CONSUMO RESPECTOdocx

Tamaño de archivo
1.2 MB

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE PÓS GRADO

Dr. Cristóbal Yapunura Saico
DOCENTE DE LA EPG-UNAP





8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el Informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

Fuentes principales

- 7% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de Integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POST GRADO
.....
Dr. Cristóbal Apuchura Saico
DOCENTE DE LA EPG-UNAP





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DERECHO

TESIS

DEFICIENCIAS Y CONSECUENCIAS DEL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE DE CONSUMO RESPECTO DEL TRATAMIENTO PROCEDIMENTAL DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS EN VÍA ADMINISTRATIVA



PRESENTADA POR:

JOSEPH JULIANO SANCHEZ GARCIA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN DERECHO

CON MENCIÓN EN: **DERECHO ADMINISTRATIVO Y GERENCIA PÚBLICA**

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE


D.Sc. JOSE ALFREDO PINEDA GONZALES

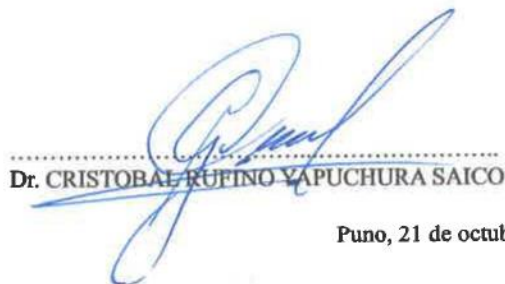
PRIMER MIEMBRO


D.Sc. JAVIER SOCRATES PINEDA ANCCO

SEGUNDO MIEMBRO


M.Sc. ANTHONY JUAN FELIX ARIZACA MAQUERA

ASESOR DE TESIS


Dr. CRISTOBAL RUFINO YAPUCHURA SAICO

Puno, 21 de octubre de 2024.

ÁREA: Ciencias Sociales.

TEMA: Derecho económico y modelos económicos.

LÍNEA: Derecho.



DEDICATORIA

A mis padres que siempre me brindaron su apoyo incondicional de distintas maneras, para poder cumplir mis objetivos personales y académicos, así como a mi tío y tía, quienes siempre me dieron ese empujón sutil, con la finalidad de seguir adelante.

Con gratitud.

Joseph J. Sánchez García.



AGRADECIMIENTOS

Es pertinente, agradecer a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional del Altiplano, por brindar las herramientas, directrices, así como el entorno adecuado para llevar a cabo esta investigación.

De otro lado, agradezco a mi asesor de tesis, por su orientación y paciencia a lo largo de este proyecto, su experiencia y conocimientos han sido fundamentales para la culminación de este trabajo.

Asimismo, agradezco los atinados comentarios y observaciones por parte de los jurados de tesis, que, con su sapiencia y experiencia, fue posible mejorar esta investigación.

Joseph J. Sánchez García.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
ACRÓNIMOS	ix
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1	Contexto y marco teórico	5
1.1.1	Teoría del conflicto	5
1.1.2	Medios alternativos de resolución de conflictos	6
1.1.3	Autodefensa o acción directa	6
1.1.4	MARCS autocompositivos	6
1.1.5	MARCS Heterocompositivos	7
1.1.6	El arbitraje de consumo	8
1.1.7	Finalidad del procedimiento de arbitraje de consumo	8
1.1.8	Audiencia de conciliación	9
1.1.9	Deber de idoneidad	9
1.1.10	Potestad sancionadora	9
1.1.11	Denuncia administrativa	10
1.1.12	Procedimiento trilateral	10
1.1.13	Subsanación voluntaria	11
1.1.14	Indemnización por daños y perjuicio	11
1.1.15	El consumo	11
1.1.16	Relaciones de consumo	12
1.1.17	El proveedor	12
1.1.18	Consumidor	12



1.1.19	Alcance de la protección al consumidor	12
1.2	Antecedentes	13
1.2.1	Internacionales	13
1.2.2	Nacionales	17
1.2.3	Locales	18

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1	Identificación del problema	19
2.2	Definición del problema	19
2.2.1	Problema general	20
2.2.2	Problemas específicos	20
2.3	Intención de la investigación	20
2.4	Justificación	21
2.5	Objetivos	21
2.5.1	Objetivo general	21
2.5.2	Objetivos específicos	22

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1	Acceso al campo	23
3.2	Selección de informantes y situaciones observadas	24
3.3	Estrategias de recogida y registro de datos	24
3.4	Análisis de datos y categorías	24

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Resultados	27
4.1.1	Respecto del objetivo general: Determinar las deficiencias y efectos del procedimiento de arbitraje de Consumo respecto a si cumple con satisfacer la pretensión de daños y perjuicios del consumidor, y en virtud a ello, determinar la necesidad de modifica el artículo 100 del Código de Protección al Consumidor.	27
4.1.2	Respecto del primer y segundo objetivo: Identificar y determinar las deficiencias y consecuencias del procedimiento de arbitraje de consumo respecto a si logra cumplir con su finalidad de satisfacer la pretensión por daños y perjuicios en función a los motivos por los	



	cuales se concluyeron las solicitudes de arbitraje durante los años 2019 a 2022	32
4.1.3	Respecto al tercer objetivo específico: Realizar una propuesta de modificación del artículo 100° del Código de Protección al Consumidor, con la finalidad de que se permita obtener un pronunciamiento respecto a los daños y perjuicios en vía administrativa a través de una denuncia administrativa.	50
4.1.4	Propuesta legislativa de modificación del artículo 100° del Código de Protección y Defensa del Consumidor	73
4.2	Discusión	76
4.2.1	Discusión con relación al resultado general	76
4.2.2	Discusión con relación al resultado del primer objetivo específico	77
4.2.3	Discusión con relación al resultado del segundo objetivo específico	77
4.2.4	Discusión con relación al resultado del tercer objetivo específico	78
	CONCLUSIONES	79
	RECOMENDACIONES	81
	BIBLIOGRAFÍA	83
	ANEXOS	89



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Resultados del cálculo de muestra	31
2. Formas de conclusión de las solicitudes de arbitraje de consumo durante los años 2019 a 2022	32
3. Normativa en Protección al Consumidor y Organismo de Protección al Consumidor	51
4. Tipos de daño que se pueden solicitar y requisitos	63
5. Vía procesal o procedimental para solicitar daños y perjuicios en materia de protección al consumidor	68

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Flujo del procedimiento administrativo de arbitraje de consumo	29
2. Fórmula para cálculo de muestra	31
3. Formas de conclusión de las Solicitudes de arbitraje - 2019	32
4. Formas de conclusión de las Solicitudes de arbitraje - 2020	34
5. Formas de conclusión de las Solicitudes de arbitraje - 2021	35
6. Formas de conclusión de las Solicitudes de arbitraje - 2022	36
7. Porcentaje de solicitudes de arbitraje de consumo en las que se solicitó daños y perjuicios durante el año 2021	39
8. Porcentaje de solicitudes de arbitraje de consumo en las que se solicitó daños y perjuicios durante el año 2022	40
9. Solicitudes de arbitraje de consumo “rechazadas” en las que se solicitó daños y perjuicios en contraste con la Tabla N° 5 – año 2021	41
10. Solicitudes de arbitraje de consumo “rechazadas” en las que se solicitó daños y perjuicios en contraste con la Tabla N° 6 – año 2022	41
11. Solicitudes rechazadas de acuerdo al departamento en que fueron presentadas, durante el año 2019	44
12. Solicitudes rechazadas de acuerdo al departamento en que fueron presentadas, durante el año 2020	44
13. Solicitudes rechazadas de acuerdo al departamento en que fueron presentadas, durante el año 2021	45
14. Solicitudes rechazadas de acuerdo al departamento en que fueron presentadas, durante el año 2022	45
15. OPS Y CPC - Perú: denuncias ingresadas, según sede u oficina regional, enero - diciembre 2019	47
16. OPS Y CPC - Perú: denuncias ingresadas, según sede u oficina regional, enero - diciembre 2020	47
17. OPS Y CPC - Perú: denuncias ingresadas, según sede u oficina regional, enero - diciembre 2021	48
18. OPS Y CPC - Perú: denuncias ingresadas, según sede u oficina regional, enero - diciembre 2022	48



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Ficha de análisis del derecho comparado	89
2. Ficha de observación por expediente	90
3. Ficha de observación por grupos de expedientes por año	91
4. Declaración jurada de autenticidad de tesis	92
5. Autorización de publicación de tesis en el Repositorio Institucional	93



ACRÓNIMOS

ADECO	: Agencia Española de Consumo
AECOSAN	: Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición
CDPDC	: Código de Protección y Defensa del Consumidor
CPC	: Comisión de Protección al Consumidor
DGC	: Dirección General de Consumo
INDEC	: Instituto Nacional de Estadística y Censos
INDECOPI	: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
LDC	: Ley de Defensa de la Competencia
LFPC	: Ley Federal de Protección al Consumidor
LPAG	: Ley de Procedimiento Administrativo General
MARCS	: Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos
MEF	: Ministerio de Economía y Finanzas
OAF	: Oficina de Administración y Finanzas
ORPS	: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
OSINERGMIN	: Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
OSIPTEL	: Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones
OSITRAN	: Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público
PCM	: Presidencia del Consejo de Ministros
PROFECO	: Procuraduría Federal del Consumidor
SERNAC	: Servicio Nacional del Consumidor
SISAC	: Sistema de Arbitraje de Consumo
TUO	: Texto Único Ordenado
SUNASS	: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

RESUMEN

El 29 de mayo de 2019 se publicó el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, con la finalidad de reglamentar el Arbitraje de Consumo en el Perú, y con este, una alternativa voluntaria para que el consumidor pueda obtener una indemnización por daños y perjuicios, consecuencia de la adquisición de un bien o servicio defectuoso; es por ello que, la investigación contempló como objetivo determinar las deficiencias y efectos del arbitraje de consumo; y, al ser un procedimiento “voluntario”, ha logrado cumplir de forma eficiente con atender la pretensión por daños y perjuicios solicitada por el consumidor, o caso contrario, determinar la necesidad de una reforma. La investigación corresponde al enfoque cualitativo, de tipo interpretativo y diseño teoría fundamentada. El instrumento de recolección de datos fue análisis de información obtenida de expedientes administrativos de arbitrajes de consumo tramitados durante los años 2019 a 2022, de los cuales a través de fichas de observación de expedientes, se realizó un análisis de los motivos de conclusión de los mismos, información que fue procesada a través del programa Microsoft Excel, para luego, a través del derecho comparado en referencia a seis países, poder encontrar mejoras para su trámite; En tal sentido, como resultados, se logró determinar las deficiencias y efectos de este procedimiento, así como una propuesta acorde con nuestra legislación peruana, concluyendo que esta reforma permitiría un procedimiento más dinámico, simplificando etapas y reduciendo la carga procesal del sistema jurisdiccional, brindando una protección más integral y eficiente al consumidor.

Palabras clave: Arbitraje de consumo, daño, denuncia administrativa, perjuicio, voluntad.

ABSTRACT

On May 29, 2019, Supreme Decree No. 103-2019-PCM was published, with the purpose of regulating Consumer Arbitration in Peru, and with it, a voluntary alternative for the consumer to obtain compensation for damages, resulting from the acquisition of a defective good or service; For this reason, the investigation contemplated as its objective to determine the deficiencies and effects of consumer arbitration; and, being a "voluntary" procedure, it has managed to efficiently meet the claim for damages requested by the consumer, or otherwise, determine the need for a reform. The research corresponds to the qualitative approach, of an interpretive type and grounded theory design. The data collection instrument was an analysis of information obtained from administrative files of consumer arbitrations processed during the years 2019 to 2022, of which through file observation sheets, an analysis of the reasons for their conclusion was carried out, information that was processed through the Microsoft Excel program, and then, through comparative law in reference to six countries, to be able to find improvements for its processing; In this sense, as a result, it was possible to determine the deficiencies and effects of this procedure, as well as a proposal in accordance with our Peruvian legislation, concluding that this reform would allow a more dynamic procedure, simplifying stages and reducing the procedural burden of the jurisdictional system, providing more comprehensive and efficient protection to the consumer.

Keywords: Administrative complaint, consumer arbitration, damage, harm, willpower.



Dra. Diana Águeda Vargas Velásquez
C.P.P.e. 2242990438

INTRODUCCIÓN

El artículo 100° del Código de Protección al Consumidor – Ley N° 29571, establece que, el proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor, está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la “vía jurisdiccional correspondiente”, limitando la pretensión de daños y perjuicios de los consumidores, generados por comprar un bien o adquirir un servicio defectuoso, a la vía jurisdiccional, de otro lado, se tiene el arbitraje de consumo, regulado a través del Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, como la única herramienta en vía administrativa que tienen los consumidores para satisfacer sus pretensiones por daños y perjuicios generados por la adquisición de un bien o perjuicio defectuoso (como consumidores); no obstante este procedimiento, tiene la limitación de ser un procedimiento “voluntario”, por lo que al realizar el emplazamiento de la solicitud de arbitraje de consumo al proveedor, este tiene la posibilidad rechazar la solicitud debido a la misma naturaleza voluntaria del arbitraje, generando que al consumidor solo le quede recurrir a la denuncia administrativa para satisfacer su pretensión por la adquisición del bien o servicio defectuoso, y luego solo con esta declaración a su favor (siempre que no exista apelación por parte del proveedor), recién poder recurrir a la vía jurisdiccional para satisfacer su pretensión de daños y perjuicios ligados con la adquisición del bien o servicio defectuoso; por lo que, en la presente investigación se analizó la efectividad de este procedimiento de arbitraje de consumo, en virtud a los motivos por los cuales se concluyeron las solicitudes de arbitraje de consumo durante los años 2019 a 2022, para identificar las deficiencias y consecuencias del mismo (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019). Luego de haber obtenido la certeza de que el arbitraje de consumo por sí solo no ha logrado satisfacer de forma debida y eficaz la pretensión por daños y perjuicios del consumidor al ser “voluntario”, ello permitió sustentar una propuesta para modificar el artículo 100° del Código de Protección al Consumidor, para mejorar el procedimiento respecto del tratamiento de los daños y perjuicios en vía administrativa, y que se permita al consumidor obtener a través de una denuncia administrativa, además de una declaración por el producto o servicio defectuoso, también una declaración por los daños y perjuicios ocasionados a causa de esta adquisición, todo ello en la vía administrativa sin necesidad de recurrir a la vía jurisdiccional, para que este procedimiento no sea tan extenso, la investigación se realiza en el área de las ciencias jurídicas, línea de Derecho Administrativo, en el tema de procedimiento administrativo; la investigación fue de

carácter cualitativo, para identificar las deficiencias y consecuencias del arbitraje de consumo se realizó a través del método de recolección de datos contenidos en expedientes de solicitudes de arbitraje de consumo, información que fue materia de un análisis descriptivo correlacional no experimental a través del uso del instrumento ficha de observación de expediente y ficha de observación por grupos de expedientes; luego, como segunda parte de la tesis, para tener una propuesta de modificación de la norma se utilizó el método del derecho comparado, por medio de la técnica de análisis de contenido empleada a través del instrumento de investigación como es la ficha de análisis de derecho comparado, la cual permitió realizar un estudio comparativo de las diferencias y similitudes del tratamiento de los daños y perjuicios en vía administrativa según cada país. De otro lado, la estructura de la investigación, está conformada por la parte general como es: la portada, la dedicatoria, los agradecimientos, un índice, resumen con abstract y la introducción; asimismo, se encuentra dividida en cuatro capítulos, el primero consistió en la revisión de la literatura relacionada con los temas vinculados con la investigación, como son: Arbitraje de consumo, denuncia administrativa, procedimiento administrativo, daño, perjuicio, voluntad; luego, el segundo capítulo comprendió la problemática, intención y objetivos de la investigación; después, el tercer capítulo, abarcó la metodología utilizada, las situaciones observadas, así como el análisis de los datos; seguidamente, el cuarto capítulo, está compuesto por los resultados y discusión que comprende la temática de fondo de la investigación, conformada por dos partes, la primera referida al análisis de expedientes y la segunda parte que es la propuesta de modificación legislativa, en concordancia con el problema abordado. Finalmente, las conclusiones y recomendaciones, mismas que son resultados del análisis producto del tercer y cuarto capítulo, de acuerdo con los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Contexto y marco teórico

A modo de obtener una mejor comprensión acerca de la necesidad de la presente investigación, es pertinente tener en claro los conceptos que sirven de antecedentes, desde el conflicto que es aquel que motiva la existencia del arbitraje de consumo y de la denuncia administrativa, hasta los aspectos básicos de los derechos del consumidor y el procedimiento que se desencadena al ocurrir un conflicto dentro de una relación de consumo; así como también las materias más frecuentes que se investigan en esta área del Derecho, siendo los siguientes:

1.1.1 Teoría del conflicto

En toda sociedad el conflicto es un fenómeno natural, es decir, a la vida en sociedad será un hecho social consustancial; aunado a ello, las disputas son una constante histórica que persiste, puesto que, a lo largo de los tiempos han comparecido en todas las sociedades y épocas. En concordancia a esto, tenemos que la dinámica de la vida de los seres humanos es consecuencia del cambio social, que debe ser imputada de modo mayoritario, aun cuando no de manera absoluta, al conflicto (Gomez y Sequeira, 2015, p. 26), motivo por el cual entendemos que el conflicto será la base que determinará la forma como se regirá la vida de los seres humanos, y para fines de la investigación, el conflicto podrá obligar a reformar un procedimiento que anteriormente podía considerarse suficiente, pero que por motivos del tiempo y la variabilidad del conflicto, ya no lo es.

Por su parte, en el marco de la sociología se habla de teorías de la cooperación y teorías del conflicto. Así, el conflicto cuando atañe al grupo, será colectivo, no por sus relaciones individuales de trabajo, sino en consideración a los intereses y derechos de ese mismo grupo concebido autónomamente, pero otra situación será la avenencia de ambas partes respecto de un proceso judicial (Cabanellas, 2008); es decir que si el grupo busca un solo fin, esa será la base del conflicto, lo cual se relaciona con aquello que pretenden los consumidores de forma colectiva y estandarizada para todos.

1.1.2 Medios alternativos de resolución de conflictos

Una vía alterna a la justicia procesal o formal es propuesta por los mecanismos alternativos de solución de conflictos, voluntaria eminentemente, por la cual la justicia es impartida de manera restaurativa, lo que genera una distinta concepción del derecho de acceso a la justicia, con un objetivo dirigido a favorecer a las víctimas más que conseguir un pronunciamiento sobre el fondo de quien tiene o no la razón, aunado a la labor de los entes estatales que tienen la competencia de administrar justicia en forma efectiva (Cabana Grajales y Cabrera Pantoja, 2017); esta posibilidad alternativa fue adoptada por nuestro ordenamiento jurídico administrativo, materializándose en el arbitraje de consumo, utilizado por organismos reguladores así como por el INDECOPI para resolver las distintas vicisitudes que pudiesen acontecer durante la adquisición de un bien o servicio, ofreciendo una solución mediante la vía de conciliación, mediación o arbitraje.

1.1.3 Autodefensa o acción directa

La Autodefensa es la victoria del más fuerte, la cual es proscrita por la Ley, salvo casos excepcionales, como en el supuesto de la defensa posesoria inmediata y sin violencia en el ámbito civil y de la legítima defensa en el campo penal (Peña, 2010).

Se caracteriza por la fuerza bruta y violencia, sus resultados traen consigo muerte, destrucción. A modo de verbigracia, se puede hacer hincapié en la desastrosa “Guerra del Pacífico”, también recordada como la “Guerra del Salitre”.

Este método está presente todo el tiempo en las personas, quienes, en respuesta a un conflicto, pueden llegar a optar por la alternativa más violenta: robo, invasiones, asesinatos, lesiones, etc. En lugar de elegir una opción civilizada ante el conflicto.

1.1.4 MARCS autocompositivos

La autocomposición es la composición del litigio que efectúan las partes unilateral o bilateralmente ya sea durante el desarrollo del juicio o fuera de él (Chioyenda, 2005), las partes son quienes acuerdan una solución por su propia determinación, aunque en algunos casos pueden valerse de algunos terceros pero

solamente como facilitadores para que coadyuven mediante la comunicación al logro del acuerdo (Peña, 2010), ejemplos de ello son la mediación y la conciliación. Así, tenemos que quienes tienen la labor de coadyuvar a nivel de INDECOPI, por medio de la mediación buscan llegar a un acuerdo entre las partes sin necesidad de una audiencia de conciliación, limitándose a trasladar la molestia del consumidor al proveedor, de quien se espera alguna propuesta de solución al problema planteado. En tal forma, el mediador hará el rol de un canal de comunicación, materializando un contexto de diálogo para que ambas partes logren otorgar su versión de la situación (INDECOPI, 2016); no obstante, puede ocurrir que el proveedor no tenga alguna sugerencia, propuesta de solución o que simplemente opte por ignorar el arbitraje de consumo recibido, en este caso se procede citando a una audiencia de conciliación, que puede ser presencial o virtual, donde intervienen las dos partes con apoyo de un conciliador designado por el INDECOPI para que pueda propiciar, impulsar, motivar la solución por medio de un diálogo directo, ante una tercera persona importa la comparecencia de ambas partes en conflicto para lograr la solución del mismo que las enfrenta impidiendo la provocación de un pleito (INDECOPI, 2016); empero, debemos resaltar que incluso en la citación a la audiencia de conciliación el proveedor podrá ausentarse sin repercusión, más allá, de que se considere como una agravante (numeral 3 del artículo 28° de la Directiva N.° 001-2021-COD-INDECOPI), en caso se resuelva en su contra en una potencial denuncia administrativa, considerando incluso que con el traslado del arbitraje de consumo el proveedor se entera los pormenores del conflicto suscitado, pudiendo utilizar ello para su probable defensa (INDECOPI, 2021).

De la misma manera, tenemos a otras figuras legales contenidas o clasificadas como métodos autocompositivos, como son: el reconocimiento o allanamiento del denunciado o demandado, la renuncia o desistimiento por parte del denunciante o demandante y la transacción que consiste en un acuerdo que tiene como base concesiones recíprocas entre las partes.

1.1.5 MARCS Heterocompositivos

Consiste en una solución impuesta desde afuera, por un tercero, en la que se brinda a una controversia una solución oportuna por medio de la intervención

de una autoridad legítima, dando oportunidad de defensa a las partes y siguiendo un debido proceso (Silva, 2008). Las partes delegan a un tercero su autonomía de voluntad para que decida qué solución dar a su conflicto (el tercero decide y no las partes). Tenemos a modo de ejemplo el Arbitraje, y siendo más precisos y para fines de la presente tesis, el arbitraje de consumo, como medio alternativo de resolución de conflictos entre consumidores y proveedores a la vía administrativa o en la vía judicial, siendo un servicio gratuito donde se designa un Tribunal Arbitral encargado de tomar una decisión definitiva sobre el caso, la cual recibe el nombre de laudo. (INDECOPI, 2016)

1.1.6 El arbitraje de consumo

Manifestación oral o escrita que incoa un consumidor debido a la presunta infracción por parte de un proveedor a sus derechos como tal, contenidos en el CPDC, con la finalidad que este pueda darle alguna alternativa de solución (Rozas, 2018), distinto de la queja, pues mediante esta se realiza para expresar el malestar o descontento por la atención al público (lenta, desatenta, maleducada, parcial, extemporánea) (INDECOPI, 2015).

Cabe señalar que el arbitraje de consumo no es óbice o requisito para que el consumidor pueda interponer su denuncia administrativa, ello en conformidad en cómo se utilizaba antiguamente este procedimiento, siendo que nunca era exigible el arbitraje de consumo administrativo previo para demandar a la Nación o a sus entes autárquicos (Gordillo, 2013).

1.1.7 Finalidad del procedimiento de arbitraje de consumo

Podemos relacionarla con la finalidad que tiene el CPDC, pues mediante el arbitraje de consumo el consumidor materializa y trae a la realidad el derecho sustantivo para reclamar algo que por derecho es suyo (Espinoza, 2014), finalidad que no se limita a que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y a reducir la asimetría informativa, sino también a que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, y a que el Estado prevenga, corrija y elimine las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses” (Cerna, 2018).

1.1.8 Audiencia de conciliación

Reunión entre el consumidor, proveedor y un conciliador designado por el INDECOPI, en la que, luego de conversar sobre sus diferentes alternativas de solución al arbitraje de consumo presentado, consumidor y proveedor intentan llegar a un acuerdo (Rozas, 2018). Entendiendo a la conciliación administrativa como un medio alternativo de resolución de conflictos implementado por el INDECOPI. Así, el arbitraje de consumo administrativo, algunas veces podrá resultar en una audiencia de conciliación en cuanto que la mediación no hubiese funcionado, interpretado como propio de la instancia de conciliación, mediante el espíritu de colaboración y posibilidad cierta de que los particulares obtengan una verdadera y efectiva participación (Santiago, 2010).

1.1.9 Deber de idoneidad

Definiendo al deber de Idoneidad, como la obligación y/o correspondencia que deben cumplir los proveedores de servicios y bienes, respecto de los ofrecimientos o las expectativas acordadas hacia los consumidores; tanto en el uso, calidad, o demás características (Paye, 2018).

1.1.10 Potestad sancionadora

Entendido como el *ius puniendi*, se manifiesta en el ejercicio de la potestad sancionadora que corresponde a las autoridades administrativas a quienes le hayan sido expresamente atribuidas por disposición legal o reglamentaria (artículo 231° del TUO de la Ley N° 27444), no es otra cosa que “enjuiciar una conducta” (Comisión Permanente del Congreso de la República, 2018), establecer que se da el presupuesto previsto en la norma y que, por tanto, puede y debe aplicarse la consecuencia: se trata de juzgar unos hechos y ejecutar lo que la norma prevé (Morón, 2023), esta potestad, en caso de reunirse todos los presupuestos en el marco de un debido procedimiento, puede recaer en una sanción que puede definirse como el castigo impuesto por la administración pública (Puig et al., 2010).

1.1.11 Denuncia administrativa

La denuncia es solo el acto por el cual se pone en conocimiento de una autoridad alguna situación administrativa no ajustada a derecho (Moron, 2019), para materia del presente, se entiende como aquel acto mediante el cual el consumidor pone en conocimiento de la autoridad competente una insatisfacción respecto a la adquisición de un producto o servicio, con la finalidad de que se emita un pronunciamiento sobre el fondo del asunto.

1.1.12 Procedimiento trilateral

El procedimiento trilateral es aquel procedimiento, cuasi-jurisdiccional, triangular o contencioso, realizado en el marco de la Administración Pública direccionado a decidir un conflicto de intereses suscitado en el cual la autoridad es instructor y decisor de la causa. El procedimiento de arbitraje de consumo está comprendido en los procedimientos trilaterales, un procedimiento trilateral por su propia naturaleza está habilitado para diferenciarse de la norma general y común en aquello que tenga que ver propiamente con el número de partícipes en el procedimiento, por el rol especial de la autoridad administrativa (Moron, 2019), así, los procedimientos trilaterales no son de decisión imperativa unilateral, sino que impulsan el favorecimiento de la negociación entre las partes con la finalidad de lograr una resolución a su controversia, aquí, la función del regulador no se encamina a imponerse sobre los regulados, sino a convencerlos, persuadirlos, para llevar a las partes a un acuerdo convencional (Morón, 2023). Sobre el particular y a modo de verbigracia, tenemos procedimientos administrativos contenciosos compositivos, como los arbitraje de consumo ciudadanos por servicios públicos ante los organismos reguladores, tales como Osinergmin, Osiptel, Sunass, y Ositran” (Moron, 2007), u otras materias relacionadas con los derechos de los consumidores como son el derecho a la información, que consiste en una obligación del proveedor cuyo incumplimiento puede ocasionar una sanción (Lorenzetti, 2018), incorporando a los matices de la existencia de mora como el incumplimiento definitivo (Ossola y Vallespinos, 2018).

1.1.13 Subsanación voluntaria

En este caso, no hay la ausencia de la capacidad de asumir la responsabilidad (culpabilidad), más bien, es una conducta posterior a la comisión de la infracción, la que genera la exclusión de la responsabilidad (Morón, 2019b, p. 522), constituye una condición eximente de responsabilidad (literal f del artículo 257° del TUO de la LPAG); esta figura fue acogida como “subsanación de la conducta” en el CPDC en concordancia con la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI (Bujosa, 2013), además de ser un supuesto eximente de responsabilidad, se contempla a la subsanación de la conducta como una causal de improcedencia de la denuncia administrativa (literal f del artículo 108 del CPDC en concordancia con el numeral 13.2 del artículo 13° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI), la cual genera el archivo inmediato de la denuncia administrativa en caso de corroborarse los requisitos de la subsanación, sin un pronunciamiento sobre los daños y perjuicios ni sobre las costas y costos del procedimiento (Meneses Salvatierra, 2013).

1.1.14 Indemnización por daños y perjuicio

Indemnizar denota posicionar a una persona, en la medida de lo posible, en la misma situación en que se encontraba antes de haberse producido el acontecimiento que genera la indemnización, verbigracia (Clavijo-Calderón, 2023), Si el deudor no cumple su en la forma como debía hacerlo, el acreedor tendrá el derecho de obtener una indemnización por daños y perjuicios, será responsable el deudor de todo aquel acontecimiento que está sometido a esa obligación de sufrir la pena o de reparar (Farias y Rosensvald, 2015).

Actualmente, la obligación del proveedor de indemnizar al consumidor por los daños y perjuicios, está sujeta a que se incoe mediante la vía jurisdiccional correspondiente (Comisión Permanente del Congreso de la República, 2022).

1.1.15 El consumo

Es la adquisición, aprehensión de bienes y servicios a cambio de una contraprestación; es la base de la relación de consumo, que ante las distintas vicisitudes, conflictos, imprevistos, desencadena que el consumidor utilice las herramientas que tiene a su alcance para satisfacer su pretensión (Arana, 2010).

1.1.16 Relaciones de consumo

Es el vínculo que se establece entre el proveedor que, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final, entiéndase a este último como “consumidor”, se caracteriza por los sujetos que la componen, siendo el “proveedor” y el “consumidor”, así como por la onerosidad del enlace (Peluffo, 2003).

1.1.17 El proveedor

De conformidad con el numeral 2 del artículo IV del título preliminar del CPDC, entiéndase como aquella persona de derecho público o privado, natural o jurídica, que en forma habitual cumple una actividad de producción, creación, construcción, transformación, montaje, importación, distribución, comercialización de productos o servicio (Peluffo, 2003).

1.1.18 Consumidor

El consumidor en el marco de los derechos del consumo es el sujeto activo, aquel que puede tener características diversas, convirtiéndose así en: consumidor individual, final o colectivo (Baltal y Carrión, 2010), en el CPDC solo se optó por considerar al consumidor final como sujeto de derechos para fines de protección de sus derechos de consumidor, entendiéndose como la persona natural o jurídica que como destinatario final de servicios o productos inmateriales o materiales, los adquiere, utiliza o disfruta, para beneficio propio o de su grupo social o familiar, de manera ajena a una actividad profesional o empresarial o como finalidad para su propia actividad como proveedor (Comisión Permanente del Congreso de la República, 2010).

1.1.19 Alcance de la protección al consumidor

Un consumidor puede ser afectado en sus derechos cuando ha adquirido productos y/o servicios, o en una etapa posterior, verbigracia, en servicios postventa o en la atención del arbitraje de consumo, o de manera ex ante de la relación de consumo, o cuando, sin haber participado directamente de la relación de consumo se encuentra expuesto a esta (Cerna, 2018); es decir, la protección que puede incoar el consumidor es integral con relación directa a la afectación que

sufrió, pudiendo ser por la adquisición del producto o servicio, en preventa, postventa, o incluso cuando es afectado directa o indirectamente por la relación de consumo de otra persona (Wajntraub, 1996), por ejemplo una construcción que no cumple con la normativa y afecta a su propiedad, en concordancia con ello, y como Gozan menciona, estos serán aquellos sujetos que no han participado directamente de una relación de consumo, pero que han sido en alguna medida alcanzados por los efectos de la misma, también comprendiendo como ejemplo al consumidor potencial, en casos que no se había celebrado ningún contrato, pero el consumidor alegaba que se le había afectado algún derecho como a la salud o a la seguridad (Cerna, 2009, p. 36). Interpretando la protección otorgada, viene a ser el reconocimiento formal de una auténtica necesidad social de reconocimiento, cuya satisfacción se procuró a través de auténticos derechos humanos que exigen protección especial ante la advertencia de una realidad lesiva (Wajntraub, 1996).

1.2 Antecedentes

1.2.1 Internacionales

El Ministerio de Desarrollo Productivo de Argentina, sustenta la necesidad de regular los daños y perjuicios en vía administrativa, a través del “Cuadernillo N° 1 – El daño directo”, publicado por el Consejo Federal de Consumo de este país, en el cual se resaltó la incorporación del daño directo a la Ley de Defensa del Consumidor mediante la reforma propiciada por la Ley N° 26361, con la cual el legislador intentó proporcionar una solución rápida y efectiva a casos de menor importancia, permitiendo a los consumidores obtener compensación por daños materiales a través de un procedimiento administrativo gratuito e informal, mediante la emisión de actos administrativos. (Consejo Federal del Consumo, 2021).

De otro lado, Gordillo en su libro “Tratado de Derecho Administrativo y Obras Selectas”, refiere que en sentido material el órgano administrativo no se limita únicamente a funciones administrativas, sino que también asume roles legislativos y jurisdiccionales. Del mismo modo, el órgano jurisdiccional no solo desempeña funciones jurisdiccionales, sino también administrativas, mientras que el órgano legislativo no se restringe únicamente a funciones legislativas, sino que también incluye funciones administrativas (Gordillo, 2013).

Asimismo, Arias, argumenta en su investigación “La responsabilidad por daños en el derecho del consumidor: el daño directo”, que la autoridad competente tendrá la facultad de identificar el daño directo al usuario o consumidor causado por la infracción del proveedor o prestador de servicios, y podrá exigir a estos que compensen dicho daño, con un límite máximo equivalente a cinco (5) Canastas Básicas Totales para el Hogar 3, según lo publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC). El acto administrativo de la autoridad de aplicación podrá ser apelado por el proveedor conforme a lo establecido en el artículo 45 de esta ley y, una vez que sea definitivo, en cuanto al daño directo que se determine, constituirá un título ejecutivo a favor del consumidor (Arias, 2018).

Por otro lado, Stiglitz, en su investigación “Indemnizaciones en sede administrativa. Daño directo”, argumenta que la autoridad de aplicación tiene la facultad de determinar la existencia de daño directo al consumidor como resultado de la infracción del proveedor o prestador de servicios, y puede establecer un resarcimiento máximo de cinco canastas básicas total para el hogar, esta circunstancia provoca que si la indemnización en sede administrativa resultaba insuficiente debido al tope legal, el consumidor tendría que recurrir igualmente a la justicia para obtener una reparación completa (Stiglitz, 2018).

Asimismo, Barrera menciona que la norma en cuestión otorga a la Administración Pública competencias que corresponden a los órganos jurisdiccionales; no obstante, por nuestra parte, previo análisis de los argumentos constitucionales, administrativos y civiles, nos inclinamos en su momento por la constitucionalidad del instituto, limitando su margen de acción al daño directo, norma de creación del organismo, especialización técnica y control judicial amplio (Barrera, 2011)

De otro lado, la Corte Constitucional Colombiana, indicó que el derecho del consumidor, cabe señalar, es de naturaleza multifacética. En su ámbito, abarca demandas, intereses y situaciones de carácter sustancial (como la calidad de bienes y servicios, y la información) ; de carácter procesal (incluyendo la exigibilidad judicial de garantías, la compensación por daños de productos

defectuosos y las acciones colectivas) (Baltal & Carrión, 2010); y de carácter participativo en relación con la administración pública y los órganos reguladores (Corte Constitucional de Colombia, 2012).

También, en la legislación chilena, la Ley de Protección al Consumidor (LDPC): el consumo es distintivo y difiere del contrato ya que representa una situación o estado que la ley regula y a la que asigna efectos jurídicos. En este contexto, el acto jurídico que lo fundamenta no es el objeto principal de la regulación, sino más bien un requisito de operación o *conditio iuris*. Esto es especialmente evidente en casos de infracción a la LDPC, donde un derecho crucial es el de recibir una indemnización adecuada y oportuna a favor del consumidor (Paye, 2018).

Además, un ejemplo destacado es el caso de Arias contra Sodimac, donde una persona, sin haber comprado un bien del proveedor, sufrió daños debido a un desperfecto en un producto exhibido. La LDPC protegió a esta persona no por la existencia de un contrato de consumo, sino por su conducta en el contexto del consumo. En caso de que el consumidor solicite la reparación al vendedor, fabricante o el importador, gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22, en caso de ausencia del vendedor por haber sido sometido a un procedimiento concursal de liquidación (Fuenzalida Robledo, 2018).

Demetrio en su estatuto del consumidor, refiere que el daño directo establece claramente que “no se extiende a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor”; es decir, no incluye “las consecuencias no patrimoniales”. Conforme a la terminología del Código Civil Velezano, no abarca el daño moral, el cual no puede ser otorgado ni cuantificado en el ámbito administrativo, sino únicamente en el ámbito judicial. Los derechos enumerados bajo esta exclusión son: la integridad personal, la salud psicofísica, las afecciones espirituales legítimas y aquellas derivadas de la interferencia en el proyecto de vida del individuo (Chamatropulos, 2019).

Por su parte, Benzadon, en su investigación en el marco del Derecho del Consumidor en Colombia, aduce que, en la garantía de funcionamiento, si el producto no cumple total o parcialmente con el propósito para el cual fue adquirido, el proveedor deberá ofrecer un servicio técnico adecuado y

proporcionar partes y repuestos (art. 12, LDC) para la “reparación de la cosa”. En otras palabras, el funcionamiento de un bien está relacionado con su idoneidad o eficiencia, entendida como la “capacidad del producto para satisfacer las necesidades para las cuales fue producido o comercializado” (Arias, 2018).

En el derecho del consumidor uruguayo, el Área de Defensa del Consumidor (ADECO), realiza una inspección para verificar los hechos denunciados. Como resultado, puede generarse un Acta de Infracción, que conlleva una sanción administrativa; sin embargo, el procedimiento de tramitación de la denuncia no garantiza necesariamente la compensación de los daños al consumidor, dependerá de cada caso (Villaverde, 2008).

Por otro lado, una investigación en España indica que, la implementación en España del nuevo marco europeo de resolución de disputas de consumidores a través de la Ley 7/2017 ha sido principalmente formal, requiriendo una reflexión sobre posibles reformas. El estudio propone mejoras en la estructura territorial, el uso de tecnología, la financiación de los tribunales y el manejo de reclamaciones transnacionales (De la Rosa, 2020).

Además, en Chile se examina los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo, incluyendo el Reglamento de mediación, conciliación y arbitraje publicado en diciembre de 2022, el sistema de Resolución de Conflictos en Línea (ODR) implementado por la Cámara de Comercio de Santiago (Puig et al., 2010). El objetivo es diagnosticar la situación previa a la implementación de estos mecanismos, evaluar su impacto en las relaciones de consumo y comerciales, analizar su eficacia, los incentivos para los proveedores y los desafíos pendientes en la protección de los derechos de los consumidores (Pérez y Hitschfeld, 2024).

En España se analiza el arbitraje de consumo como una alternativa eficiente a los tribunales para resolver disputas entre consumidores y proveedores (Bujosa, 2013). Se examina su evolución histórica, ventajas como la rapidez y flexibilidad, y los desafíos relacionados con la transparencia y el sesgo hacia las empresas. Además, se aborda la regulación y supervisión del arbitraje en diversas jurisdicciones, destacando su efectividad en la protección de los derechos de los

consumidores mediante ejemplos de casos emblemáticos (Revilla Llorente, 2024).

En Argentina, el Dr. Rivera cuestiona la eficacia del artículo 1.2 del Reglamento CCI, que restringe su aplicación a arbitrajes administrados por la Corte CCI. Argumenta que nada impide que un tribunal ad hoc use el Reglamento, y esto no necesariamente invalidaría el laudo según el derecho de la sede arbitral (Rivera, 2023).

Finalmente, en Ecuador analiza la implementación del arbitraje de consumo, considerando la vulnerabilidad del consumidor y la necesidad de fortalecer sus derechos mediante una vía alternativa más ágil y económica. Se evalúa su viabilidad constitucional y compatibilidad con la normativa vigente, además de proponer una estructura institucional basada en la Superintendencia de Control del Poder de Mercado (Solache, 2019). También se examinan las ventajas del arbitraje de consumo y se comparan experiencias en España y Argentina para extraer lecciones sobre su desarrollo y funcionamiento (Clavijo-Calderón y Aguilera-Crespo, 2023).

1.2.2 Nacionales

En tanto que la legislación peruana acogió el modelo de que los daños y perjuicios solamente pueden ser solicitados en la vía jurisdiccional, no se ha encontrado antecedentes de investigaciones relacionadas con esta situación; sin perjuicio de ello, se encontró investigaciones que abordan las desventajas del sistema de arbitraje de consumo actual.

Así, Acosta en la investigación referida al “Arbitraje de Consumo: Retos en el Sistema de Protección al Consumidor”, se menciona que, de la legislación evaluada, no encontraron suficientes incentivos para que el proveedor opte por unirse a las juntas arbitrales, es decir, a este sistema (Acosta, 2021).

Las empresas pueden tener pocos incentivos para mejorar sus prácticas si saben que los consumidores son menos propensos a utilizar el arbitraje debido a que es voluntario. De otro lado, también es poco probable que un proveedor quiera someterse al sistema si los laudos emitidos son de conocimiento público (Farias, 2015).

Por otro lado, evalúa la eficacia de los procedimientos de conciliación del SISAC en Indecopi Junín. En 2019, solo el 28 % de los 787 reclamos concluyó en conciliación, mientras que el 72 % quedó sin resolver por abandono, desistimiento, inasistencia o no conciliación. Se concluye que estos procedimientos no son eficaces para proteger los derechos de los consumidores (Muñoz Arauzo, 2021).

Asimismo, Ríos en su investigación relacionada a “El arbitraje de consumo. “Cerrando el círculo del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú”, indicó que los Órganos Arbitrales tienen la facultad de imponer medidas correctivas y otorgar indemnizaciones por daños y perjuicios (Ríos Ramírez, 2017). Sobre ello, la indemnización por daños y perjuicios es una consecuencia que se debe tomar con cautela, en tanto que puede ocasionar desincentivos a los proveedores para adherirse al Sistema de Arbitraje de Consumo incluso hasta desvincularse del SISAC (Espinoza, 2014).

En el mismo sentido, Valencia, en su tesis referida a “La Eficacia del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú”, fundamenta que este sistema arbitral de consumo resulta ineficaz e inviable, ya que existen otros mecanismos igualmente adecuados y más coherentes con nuestras exigencias, necesidades y ordenamiento jurídico. Estos mecanismos son capaces de proporcionar una solución eficaz y eficiente a los problemas que puedan surgir entre proveedores y consumidores (Valencia Jaén, 2017).

1.2.3 Locales

En el mismo sentido, debido a que nuestra legislación actual ha optado porque los daños y perjuicios deban resolverse en la vía jurisdiccional y que el pronunciamiento de fondo respecto de los derechos de los consumidores en vía administrativa, es que no se han encontrado investigaciones referidas al tema en el contexto local, mucho menos se han encontrado investigaciones relacionadas con el arbitraje de consumo.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema

En la actualidad, el consumidor dispone de dos vías para satisfacer su pretensión por daños y perjuicios generados por la compra, adquisición de un bien o servicio defectuoso, por un lado, el artículo 100° del Código de Protección al Consumidor, estableció que el proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente; de otro lado, en la vía administrativa se tiene el arbitraje de consumo, regulado a través del Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, la regulación actual ocasiona que solo exista en vía administrativa el arbitraje de consumo, con el cual aparentemente, se pretende satisfacer la pretensión de daños y perjuicios del consumidor a través de un laudo arbitral vinculante; no obstante este, cuenta con la limitación de ser un procedimiento voluntario, por lo que al realizar el emplazamiento de la solicitud de arbitraje de consumo al proveedor, este tiene la posibilidad rechazar la solicitud debido a la misma naturaleza voluntaria del arbitraje, archivándose el procedimiento por el motivo de “rechazo”, generando que al consumidor solo le quede recurrir a la denuncia administrativa y luego a la vía jurisdiccional para satisfacer su pretensión por la adquisición del bien o servicio defectuoso así como los daños y perjuicios por esta adquisición (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019).

Así, de acuerdo con el siguiente esquema extraído de la Guía práctica sobre arbitraje de consumo de INDECOPI, se puede observar que el procedimiento de arbitraje de consumo tiene una desventaja en la etapa en la que se presenta la solicitud, respecto a que puede ser rechazada por falta de voluntad del proveedor de acogerse al arbitraje de consumo, siendo subsecuentemente archivado.

2.2 Definición del problema

En tal sentido, se identificaron las deficiencias y consecuencias de este procedimiento de arbitraje de consumo, con la finalidad de buscar un sustento para una modificación legislativa del artículo 100° del código de protección al consumidor y que este arbitraje de consumo no sea la única herramienta para satisfacer esta pretensión por

daños y perjuicios del consumidor, planteando la posibilidad de que esta pretensión pueda también solicitarse y/o satisfacerse por medio de una denuncia administrativa.

2.2.1 Problema General

- ¿Es posible determinar las deficiencias y efectos del procedimiento de arbitraje de consumo respecto a si cumple con satisfacer la pretensión de daños y perjuicios del consumidor, y en virtud a ello, determinar la necesidad de modificar el artículo 100 del Código de Protección al Consumidor?

2.2.2 Problemas Específicos

- ¿El arbitraje de consumo cuenta con deficiencias respecto al tratamiento de daños y perjuicios?
- ¿El arbitraje de consumo trae consecuencias negativas respecto del tratamiento de daños y perjuicios?
- ¿Ante las deficiencias y consecuencias del arbitraje de consumo es necesario modificar el artículo 100° del Código de Protección al Consumidor para que se pueda obtener una declaración respecto a los daños y perjuicios a través de una denuncia administrativa?

2.3 Intención de la investigación

La intención de realizar esta investigación fue identificar, determinar las deficiencias y consecuencias del procedimiento de arbitraje de consumo y con ello, tener el sustento de la necesidad de modificar el artículo 100° del Código de Protección al Consumidor, y así dar una propuesta de modificación de este artículo; de tal forma, se permita que, a través de la denuncia administrativa también se pueda obtener una declaración respecto a los daños y perjuicios generados por la adquisición de un bien o servicio defectuoso; es decir, además de obtener una declaración sobre el fondo respecto de la adquisición de un bien o servicio defectuoso, a través de una resolución administrativa, también se incluya en esta declaración, un pronunciamiento respecto de los daños y perjuicios originados a causa de la adquisición del bien o servicio defectuoso, todo ello ante la limitación que tiene el procedimiento de arbitraje de consumo de ser estrictamente voluntario.

2.4 Justificación

El arbitraje de consumo ha sido creado como el procedimiento con el que, aparentemente el consumidor satisface su pretensión por los daños y perjuicios a través de un laudo arbitral vinculante, no obstante este, tiene la limitación de ser un procedimiento voluntario, por lo que al realizar el emplazamiento de la solicitud de arbitraje de consumo al proveedor, este tiene la posibilidad de rechazar la solicitud porque no tiene la voluntad de acogerse a este procedimiento, debido a la misma naturaleza voluntaria del arbitraje, generando que al consumidor solo le quede recurrir a la denuncia administrativa y luego a la vía jurisdiccional para satisfacer su pretensión por la adquisición del bien o servicio defectuoso, y luego por los daños y perjuicios originados por esta adquisición; esta situación justificó la presente investigación, en tanto que, se analizó la efectividad de este procedimiento de arbitraje de consumo, en virtud a los motivos por los cuales se concluyeron las solicitudes de arbitraje de consumo durante los años 2019 a 2022, para identificar las deficiencias y consecuencias del mismo.

Es así que, luego de que se obtuvo la certeza de que el arbitraje de consumo por sí solo no logra satisfacer la pretensión por daños y perjuicios del consumidor de forma integral, en tanto que incluso antes de conformarse el Tribunal Arbitral para resolver el conflicto con un laudo arbitral, esta solicitud es rechazada inmediatamente después del emplazamiento; por lo que, se buscó a través del derecho comparado, una alternativa para modificar y por tanto mejorar el artículo 100° del Código de Protección al consumidor, para que permita al consumidor obtener a través de una denuncia administrativa, además de una declaración que reconozca que el producto o servicio adquirido fue defectuoso, una declaración por los daños y perjuicios ocasionados a causa de esta adquisición, todo ello en la vía administrativa, sin necesidad de recurrir a la vía jurisdiccional.

2.5 Objetivos

2.5.1 Objetivo general

- Determinar las deficiencias y efectos del procedimiento de arbitraje de consumo respecto a si cumple con satisfacer la pretensión de daños y perjuicios del consumidor respecto a la voluntariedad de este procedimiento, y en virtud a ello, determinar la necesidad de modificar el artículo 100 del Código de Protección al Consumidor.



2.5.2 Objetivos específicos

- Identificar las deficiencias del procedimiento de arbitraje de consumo respecto a si logra cumplir con su finalidad de satisfacer la pretensión por daños y perjuicios, en función a los motivos por los cuales las solicitudes de arbitraje de consumo fueron concluidas durante los años 2019 a 2022.
- Determinar las consecuencias del procedimiento de arbitraje de consumo respecto a si logra cumplir con su finalidad de satisfacer la pretensión por daños y perjuicios, en función a los motivos por los cuales las solicitudes de arbitraje de consumo fueron concluidas durante los años 2019 a 2022.
- Realizar una propuesta de modificación del artículo 100° del Código de Protección al Consumidor, con la finalidad de que se permita obtener un pronunciamiento respecto a los daños y perjuicios en vía administrativa, a través de una denuncia administrativa.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Acceso al campo

La investigación corresponde al enfoque cualitativo, de tipo interpretativo y diseño teoría fundamentada, el instrumento de recolección de datos fue análisis de información; se solicitó las solicitudes de arbitraje de consumo, tramitadas por el INDECOPI a nivel nacional, así como cuáles son los motivos generales por los cuales se concluyeron o se archivaron estas solicitudes durante el periodo de enero de 2017 a diciembre de 2023; todo ello, a través de la solicitud de acceso a la información pública de 23 de agosto de 2023, presentada mediante la mesa de partes virtual del INDECOPI, con la finalidad de determinar la población y muestra de estudio, así como la viabilidad del proyecto de investigación. Así, en atención a esta solicitud, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, a través de la Oficina de Administración y Finanzas del INDECOPI, mediante la Carta N° 002244-2023-OAF/INDECOPI de 5 de setiembre de 2023, remitió un (1) archivo Excel con la información estadística solicitada.

Luego, para fines de la ejecución del proyecto de investigación, mediante solicitud de acceso a la información pública de 24 de abril de 2024, se solicitó el detalle de los motivos de conclusión de las solicitudes de arbitraje de consumo, que comprendió el número de solicitud, lugar de presentación, proveedor, forma de conclusión (rechazo por falta de voluntad del proveedor, convenio arbitral, laudo, desistimiento, entre otros); ante ello, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, a través de la Oficina de Administración y Finanzas del INDECOPI, por medio de la Carta N° 001948-2024-OAF/INDECOPI de 19 de junio de 2024, remitió un (1) archivo Excel. No se presentaron dificultades respecto del acceso a la información solicitada, cabe indicar también que el investigador no trabajó como participante directo en el contexto estudiado, en tanto que solo intervino en el análisis de los motivos de conclusión de las solicitudes de arbitraje de consumo facilitadas, tramitadas y concluidas durante el periodo de enero de 2019 a diciembre de 2022. Selección de informantes y situaciones observadas

Se da cuenta de las razones por las que seleccionó a los actores, de forma que se pueda valorar la información de acuerdo con el origen de los informantes. Del mismo

modo, la selección de situaciones concretas en las que se desarrollaron las sesiones de observación responde a algún tipo de razones o criterios. El investigador informa si la selección se realizó de acuerdo con procedimientos de muestreo teórico o si la determinación de informantes la realizó de manera progresiva, orientada por los resultados que iba obteniendo en el estudio (Sampieri, 2018).

3.2 Selección de informantes y situaciones observadas

Primero, para fines de la primera parte que conforma esta tesis, se obtuvo los expedientes de solicitudes de arbitraje de consumo que conforman la población, ello a través del método de recolección de datos mediante solicitudes de acceso a la información pública presentadas ante el INDECOPI, la población ascendió a un total de 5438 expedientes.

3.3 Estrategias de recogida y registro de datos

Primero, para fines de la primera parte que conforma esta tesis, se obtuvo los expedientes de solicitudes de arbitraje de consumo que conforman la población, ello a través del método de recolección de datos mediante solicitudes de acceso a la información pública presentadas ante el INDECOPI, la población ascendió a un total de 5438 expedientes.

Luego, respecto de esta población obtenida, se aplicó el método del muestreo probabilístico, mediante una selección aleatoria de expedientes de solicitudes de arbitraje de consumo tramitados durante los años 2019 a 2022, muestra compuesta por 122, 617, 776 y 515 expedientes, tramitados durante los años 2019, 2020, 2021 y 2022, respectivamente.

De otro lado, para fines de lograr los resultados de la segunda parte de esta tesis, y para fines de aplicar el método del derecho comparado, se seleccionó seis (6) países: Perú, Argentina Uruguay, Chile, España y México, para fines de poder comparar las legislaciones de cada uno respecto del tratamiento de los daños y perjuicios en vía administrativa, para fines de analizar si se puede lograr una propuesta con sustento jurídico, respecto al tratamiento de los daños y perjuicio en vía administrativa en nuestro país. Análisis de datos y categorías

3.4 Análisis de datos y categorías

La investigación fue cualitativa, para realizar la primera parte de la investigación, el análisis cualitativo se realizó en información con base cuantitativa, obtenida de los expedientes administrativos de solicitudes de arbitraje de consumo tramitados durante los

años 2019 a 2022, información que fue clasificada y analizada de forma estadística, a través de tablas y cuadros de organización cuantitativos, este procesamiento de los datos se realizó por medio del programa Microsoft Excel, datos que sirvieron para determinar los porcentajes de las solicitudes de consumo que lograron concluir satisfactoriamente con un laudo, conciliación, acuerdo extra proceso, etc, en contraposición de aquellas que no llegaron a tener una conclusión satisfactoria, es decir, que fueron rechazadas, principalmente, por falta de voluntad del proveedor de acogerse al procedimiento de arbitraje de consumo, entre otros motivos que también se resaltan como la improcedencia, inadmisibilidad, etc.

A los resultados mencionados se aplicaron los instrumentos: ficha de observación de expedientes y ficha de observación por grupos de expedientes por año por medio de los cuales se observó y analizó los motivos por los cuales se concluyeron los expedientes de solicitudes de arbitraje de consumo tramitados durante los años 2019 a 2022, con la finalidad de identificar y determinar las deficiencias y consecuencias del procedimiento de arbitraje de consumo, lo cual nos permitió concluir si este procedimiento es idóneo, suficiente y adecuado para satisfacer la pretensión del consumidor, respecto a obtener una indemnización por daños y perjuicios respecto a una relación de consumo, es decir, la adquisición de un bien o servicio, esto a través de la cantidad de solicitudes de arbitraje tramitadas, solicitudes de arbitraje concluidas con laudo, solicitudes de arbitraje de consumo rechazadas por falta de voluntad del proveedor, solicitudes de arbitraje concluidas por conclusión anticipada desistimiento, conciliación, acuerdo previo al laudo, solicitudes de arbitraje concluidas por inadmisibilidad o improcedencia, cantidad de solicitudes de arbitraje presentadas por departamento, entre otros indicadores (Naupas et al., 2023).

Después, como segunda parte de la tesis, luego de haber obtenido los resultados y analizado las deficiencias y consecuencias del procedimiento de arbitraje de consumo respecto a si es un procedimiento eficiente para satisfacer de manera adecuada la pretensión de daños y perjuicios del consumidor, en otra palabras, un sustento para una posible modificación normativa, se continuó con una propuesta de la modificación normativa del artículo 100° del Código de Protección al Consumidor, esto a través del método del derecho comparado, por medio de la técnica de análisis de contenido por medio de una observación descriptiva – comparativa empleada a través del instrumento de investigación como es la ficha de análisis de derecho comparado; la cual nos permitió



contrastar varios objetos jurídicos de distintos países que comparten un dominio único: normas, procedimientos, conceptos e instituciones (Villabella, 2015); a través de la selección de seis (6) países: Perú, Argentina Uruguay, Chile, España y México; ello se realizó para que la propuesta respecto de la posibilidad de incorporar el tratamiento de los daños y perjuicios en vía administrativa, tenga sustento jurídico, el cual fue encontrado en algunos de los países mencionados, lo cual sirvió para determinar la viabilidad de la propuesta de incorporar el tratamiento de daños y perjuicios en vía administrativa por motivo de una denuncia administrativa; en tal sentido, por medio de la comparación y la observación entre legislaciones, se logró obtener una propuesta acorde con nuestra realidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Respecto del objetivo general: Determinar las deficiencias y efectos del procedimiento de arbitraje de Consumo respecto a si cumple con satisfacer la pretensión de daños y perjuicios del consumidor, y en virtud a ello, determinar la necesidad de modificar el artículo 100 del Código de Protección al Consumidor

A. Sobre los aspectos generales del arbitraje de consumo

El arbitraje de consumo se erige como una valiosa herramienta de solución de conflictos en materia de consumo, ofreciendo un servicio gratuito para la solución de controversias entre proveedores y consumidores, este sistema opera mediante la designación de un profesional cualificado, investido con la responsabilidad de constituir el Tribunal Arbitral, este órgano colegiado cuenta con la autoridad para emitir una decisión final y vinculante conocida como “laudo”, así, en este proceso, se garantiza una instancia imparcial y especializada para abordar las controversias, proporcionando así una vía eficaz para la justicia y la equidad en las relaciones comerciales y de consumo (INDECOPI, 2019, p. 2), entre sus características tenemos:

- Voluntario, necesita el consentimiento del proveedor y del consumidor para utilizarlo como herramienta para de solución de conflictos.
- Gratuito, tanto el consumidor como el proveedor están exentos de realizar pagos relacionados con tasas administrativas o honorarios de arbitraje.
- Sencillo, no es necesario contar obligatoriamente con asesoramiento legal.
- Vinculante, el laudo es de cumplimiento obligatorio tanto para el consumidor y como para el proveedor.

- Rápido, el plazo de duración del procedimiento es de 45 días hábiles, sin opción a una segunda instancia.
- Confidencial, la controversia es reservada, el proveedor y el consumidor deben guardar reserva respecto del problema que se está tramitando a través del arbitraje de consumo.
- Otorga indemnizaciones, el consumidor podrá solicitar el otorgamiento de una indemnización siempre que el daño causado esté acreditado.
- Libre de multas, el Tribunal Arbitral no tiene la facultad de imponer multas al proveedor, el arbitraje de consumo no tiene naturaleza sancionadora.

Al respecto, es importante destacar que el procedimiento de arbitraje de consumo tiene como objetivo principal atender las reclamaciones de los consumidores derivadas de la compra de productos o la contratación de servicios defectuosos, procurando solucionar los conflictos a través de un laudo arbitral que tenga fuerza vinculante, es decir, además de que el consumidor obtiene una decisión respecto a si el proveedor realizó la prestación de un bien o servicio defectuoso, también obtiene una decisión y/o pronunciamiento sobre el fondo respecto a los daños y perjuicios ocasionados a causa de la adquisición de este bien o servicio defectuoso, todo ello a cargo de un órgano especializado en la materia de protección al consumidor que se encarga de organizar y promover el procedimiento de arbitraje que es la Junta Arbitral de Consumo, la cual luego de verificar todos los requisitos correspondientes, realiza las acciones para la conformación del Tribunal Arbitral; no obstante, es crucial señalar que este proceso presenta una limitación significativa al ser de carácter voluntario, esto implica que el consumidor al presentar una solicitud de arbitraje de consumo, y luego de que esta es conocida por la Junta Arbitral de Consumo, es derivada al proveedor, quien tendrá la facultad de rechazarla debido a la naturaleza voluntaria del procedimiento, de acuerdo al siguiente detalle:

Figura 1

Flujo del procedimiento administrativo de arbitraje de consumo



Nota. Flujo descrito en la guía práctica sobre arbitraje de consumo de INDECOPI.

De acuerdo al detalle precedente, estamos ante la condicionante de que solo si el proveedor tiene la voluntad de aceptar la solicitud de arbitraje de consumo se conformaría el Tribunal Arbitral para continuar con el procedimiento para fines de emitirse el laudo arbitral correspondiente con carácter de obligatorio.

Esta característica voluntaria del arbitraje conlleva a que el consumidor, ante el rechazo de la solicitud de arbitraje de consumo por falta de voluntad del proveedor, se vea en la necesidad de recurrir solamente a la denuncia administrativa a través de la cual se pone en conocimiento de una autoridad alguna situación administrativa no ajustada a derecho (Moron, 2019), en este caso respecto a la adquisición de un bien o servicio defectuoso brindado por el proveedor, la cual, en caso de cumplir con los requisitos correspondiente, amerita el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, del cual, en caso de resultar favorable al consumidor mediante la decisión emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (en adelante, ORPS) o la

Comisión de Protección al Consumidor (en lo sucesivo, CPC), ambas pertenecientes al INDECOPI, ordenaría la restitución del bien o servicio afectado o la devolución del importe pagado, imponiendo sanciones al proveedor. Sin embargo, este procedimiento administrativo no aborda específicamente los daños y perjuicios sufridos por el consumidor.

En este contexto, el consumidor se ve en la necesidad de recurrir a la vía jurisdiccional para iniciar la correspondiente demanda por los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la adquisición del producto o servicio defectuoso. Esta situación evidencia una separación entre la resolución de la controversia en términos de restitución o devolución y la compensación por los perjuicios sufridos, lo que añade complejidad y prolonga el proceso para el consumidor en busca de una reparación completa de sus derechos.

B. Sobre los motivos de conclusión de las solicitudes de arbitraje de consumo que fueron tramitadas durante los años 2019 a 2022

Al respecto, en el marco de esta investigación, se abordó el análisis de la eficacia del procedimiento de arbitraje de consumo, teniendo como objeto de estudio principal los motivos que llevaron a la conclusión de las solicitudes de arbitraje durante el periodo comprendido entre los años 2019 a 2022. El objetivo fue identificar las deficiencias y las consecuencias derivadas de la característica del procedimiento de arbitraje de consumo de ser un procedimiento administrativo “voluntario”, con el fin de proponer mejoras que contribuyan a su optimización y a garantizar una mayor protección de los derechos de los consumidores.

Por consiguiente, en el contexto de este estudio, se analizaron detalladamente las unidades de estudio relacionadas con las deficiencias y consecuencias asociadas al Procedimiento de Arbitraje de Consumo, para ello, se emplearon como principal fuente de datos las solicitudes de arbitraje de consumo que fueron tramitadas por la Junta Arbitral de Consumo del INDECOPI en el lapso comprendido entre los años 2019 y 2022. Estas solicitudes constituyen el insumo fundamental sobre el cual se fundamentó el presente análisis, siendo esenciales para la comprensión y

evaluación de los diferentes aspectos que rodean este proceso, la clasificación de estas solicitudes se llevó a cabo siguiendo una metodología específica, que permitió una organización y sistematización adecuada de la información recabada, a través de la siguiente fórmula:

Figura 2

Fórmula para cálculo de muestra

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

De esta manera, se logró recabar ciento treinta y ocho (138) solicitudes de arbitraje de consumo tramitadas durante el año 2019, mil cuatrocientos sesenta y dos (1462) solicitudes durante el 2020, dos mil ochocientos cuarenta y cuatro (2844) durante el 2021 y novecientos noventa y cuatro (994) durante el 2022, haciendo un total de 5438 solicitudes de arbitraje de consumo, de las cuales, luego de aplicar la fórmula se logró identificar una muestra para fines de la investigación, detallada en la siguiente tabla:

Tabla 1

Resultados del cálculo de muestra

Variables	Solicitudes	Muestra
Variable 2019	138	122
Variable 2020	1462	617
Variable 2021	2844	776
Variable 2022	994	514
Total	5438	2029

Nota. Elaborada en base a las solicitudes de arbitraje de consumo facilitadas por el INDECOPI, como respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública de 23 de agosto de 2023 y 24 de abril de 2024.

De los expedientes mencionados, se obtuvo información a través del método de recolección de datos que consiste en el registro, válido, confiable y sistemático de situaciones y comportamientos observables, a través de un conjunto de subcategorías y categorías, materializado a través de la “ficha de observación por expediente”, y de los cuales, para fines de la investigación, se clasificó la información respecto a los motivos por los

cuales concluyeron las solicitudes de arbitraje de consumo con el siguiente resultado:

Tabla 2

Formas de conclusión de las solicitudes de arbitraje de consumo durante los años 2019 a 2022

Forma de conclusión	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Rechazo	107	526	719	461
Laudo	14	48	31	27
Acuerdo	1	12	13	No hubo
Extraproceso				
Desistimiento	No hubo	16	5	5
Transacción	No hubo	No hubo	No hubo	4
Archivo por competencia	No hubo	No hubo	No hubo	1
Laudo - Homologado	No hubo	10	5	12
Inadmisibile	No hubo	2	1	1
Improcedente	No hubo	2	2	3
Homologación de acuerdo	No hubo	1	No hubo	No hubo
Total	122	617	776	514

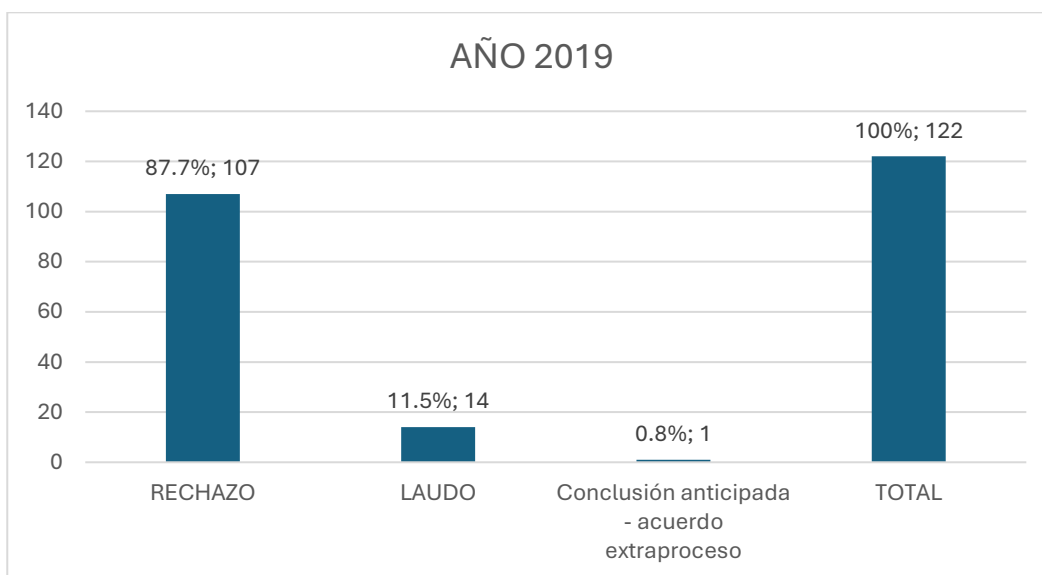
Nota. Tabla elaborada en base a las solicitudes de arbitraje de consumo facilitadas por el INDECOPI, como respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública de 23 de agosto de 2023 y 24 de abril de 2024.

4.1.2 Respecto del primer y segundo objetivo: Identificar y determinar las deficiencias y consecuencias del procedimiento de arbitraje de consumo respecto a si logra cumplir con su finalidad de satisfacer la pretensión por daños y perjuicios en función a los motivos por los cuales se concluyeron las solicitudes de arbitraje durante los años 2019 a 2022

Según lo expuesto anteriormente, se observó en el análisis de la muestra una diferencia considerable entre las solicitudes que fueron “rechazadas” debido a la falta de voluntad por parte del proveedor para someterse al procedimiento de arbitraje, en contraste con otros motivos que llevaron a la conclusión de las solicitudes de arbitraje de consumo. Este hallazgo, cuando se representa en términos porcentuales, revela una brecha notable que puede ilustrarse de la siguiente manera:

Figura 3

Formas de conclusión de las Solicitudes de arbitraje - 2019



Nota. Elaborada en base a las solicitudes de arbitraje de consumo facilitadas por el INDECOPI, como respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.

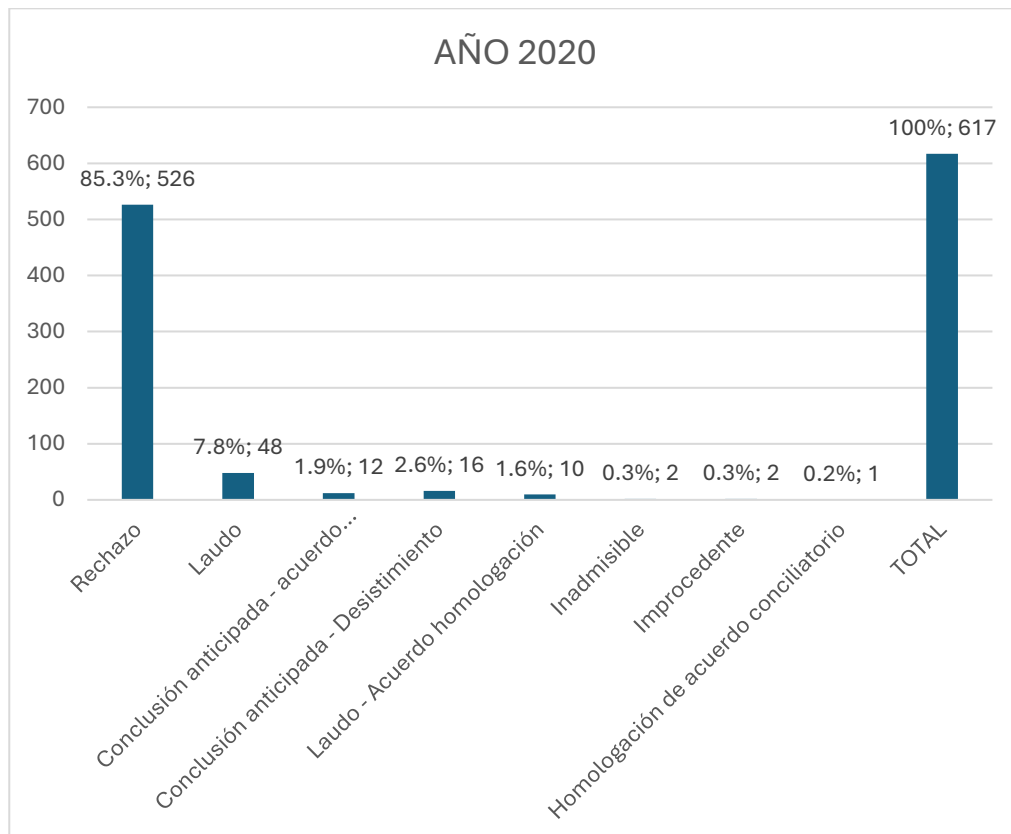
De acuerdo con la tabla anterior, se observó que, durante el año 2019, el 87,70 % de las solicitudes de arbitraje de consumo fueron rechazadas debido a la falta de voluntad por parte del proveedor de someterse al procedimiento de arbitraje, en comparación con el 12,30 % que se concluyeron por otros motivos en el mismo período, este análisis demostró que el procedimiento de arbitraje no logra incentivar de manera significativa la participación del proveedor en el procedimiento de arbitraje de consumo, al haber un gran porcentaje de solicitudes rechazadas por parte de este, denotando una gran deficiencia en el procedimiento de arbitraje de consumo pues en su mayoría las solicitudes no logran finalizar con un laudo o con una propuesta de solución del conflicto por parte del proveedor, ello trae como consecuencia que el consumidor deba recurrir a vías alternativas como la denuncia administrativa ante INDECOPI o la vía jurisdiccional.

Asimismo, se debe resaltar que solo el 0,8 % de las solicitudes se resolvieron mediante “conclusión anticipada - acuerdo extraproceso”, es decir, mediante un acuerdo entre las partes para resolver el conflicto sin recurrir al arbitraje de consumo, porcentaje que denota la voluntad del proveedor de solucionar el procedimiento ante la notificación de la solicitud de arbitraje de consumo, este dato sugirió un bajo compromiso por parte del proveedor para

resolver los conflictos de los consumidores; además, el porcentaje de solicitudes que se resolvieron mediante “laudo” apenas alcanzó el 11,5 %, una cifra considerablemente menor en comparación con el 87,70 % de solicitudes rechazadas, esto resalta aún más la poca voluntad del proveedor a participar en el procedimiento de arbitraje de consumo.

Figura 4

Formas de conclusión de las Solicitudes de arbitraje - 2020



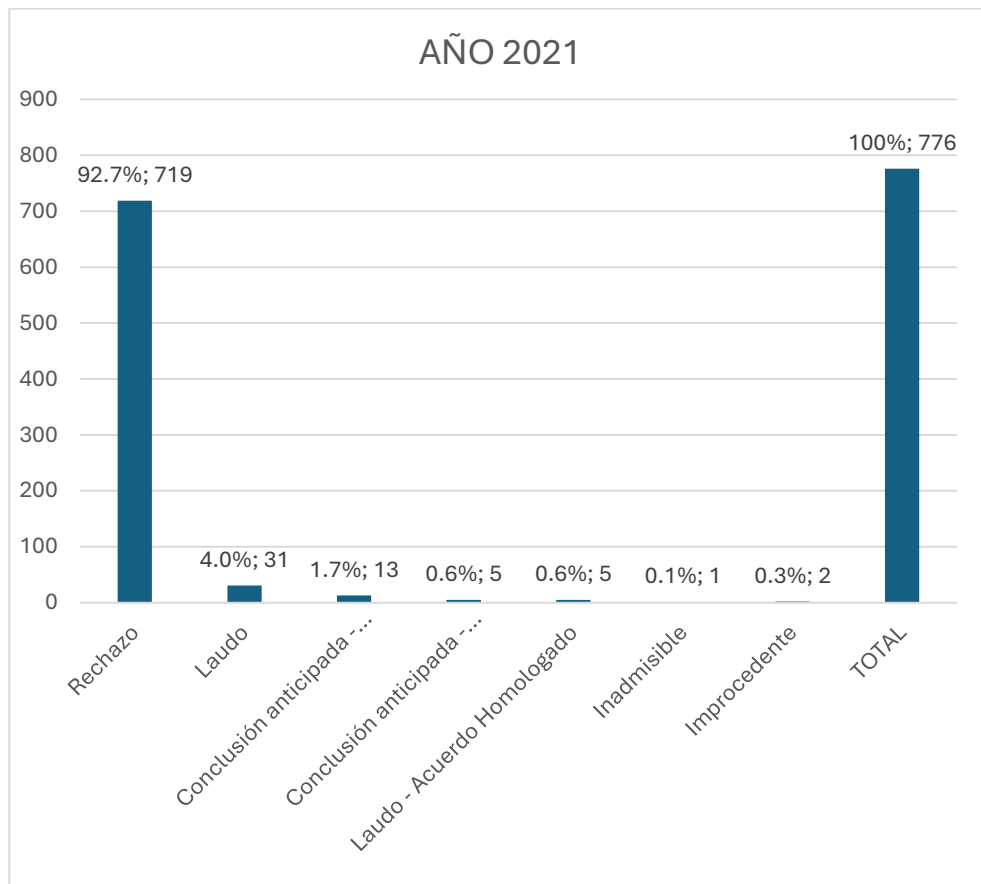
Nota. Elaborada en base a las solicitudes de arbitraje de consumo facilitadas por el INDECOPI, como respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.

En el mismo sentido, durante el año 2020, se observó que el 85,3 % de las solicitudes de arbitraje de consumo fueron rechazadas debido a la falta de voluntad por parte del proveedor, una cifra notablemente superior al 7,8 % que se resolvió mediante “laudo”, así como al 14,7 % que se concluyó por otros motivos. Esto destaca la baja motivación del proveedor para resolver el conflicto una vez recibida la notificación de la solicitud de arbitraje de consumo. Es importante señalar que solo un 1,9 % de las solicitudes se resolvieron mediante “conclusión anticipada por acuerdo extraproceso”, y un 2,6 % debido al desistimiento del

consumidor al recibir la solución a su pretensión, lo cual denota que la disposición del proveedor para resolver el conflicto fue muy baja durante este período.

Figura 5

Formas de conclusión de las Solicitudes de arbitraje - 2021



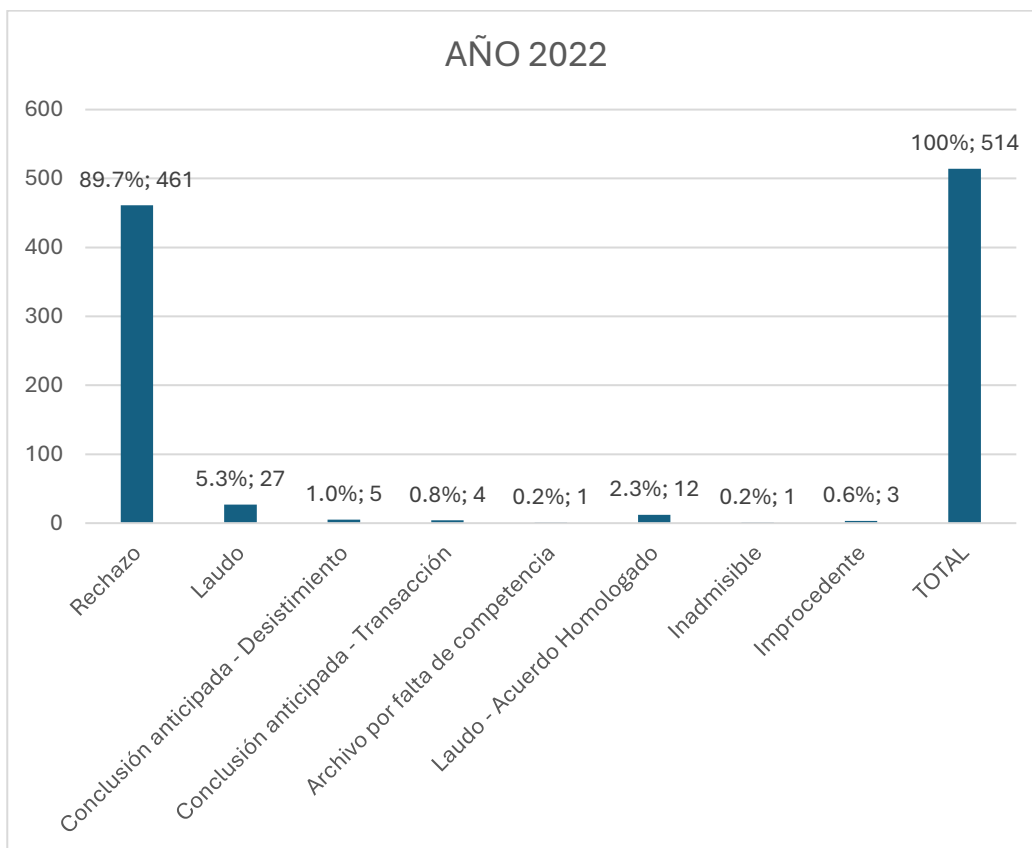
Nota. Elaborada en base a las solicitudes de arbitraje de consumo facilitadas por el INDECOPI, como respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.

En la misma línea, durante el año 2021, pudo encontrarse que el 92,7 % de las solicitudes de arbitraje de consumo fueron rechazadas debido a la falta de voluntad por parte del proveedor, una cifra notablemente superior al 4,0 % que se resolvió mediante “laudo”, así como al 3,3 % que se concluyó por otros motivos. Por lo que, cabe resaltar la baja motivación del proveedor para resolver el conflicto una vez recibida la notificación de la solicitud de arbitraje de consumo, siendo incluso que solo un 0,6 % de las solicitudes se concluyeron mediante “conclusión anticipada – desistimiento” y 1,7 % de las solicitudes se concluyeron por “conclusión anticipada – extraproceso”, denotando la baja motivación de

solucionar el conflicto por parte de los proveedores cuando son notificados con este procedimiento de arbitraje de consumo, durante este período.

Figura 6

Formas de conclusión de las Solicitudes de arbitraje - 2022



Nota. Elaborada en base a las solicitudes de arbitraje de consumo facilitadas por el INDECOPI como respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.

De la misma manera durante el año 2022, se identificó que el 89,7 % de las solicitudes de arbitraje de consumo fueron rechazadas debido a la falta de voluntad por parte del proveedor, una cifra considerablemente superior al 5,3 % que se resolvió mediante “laudo”, así como al 5 % que se concluyó por otros motivos. Motivos por los cuales también se destaca la baja motivación del proveedor para resolver el conflicto una vez recibida la notificación de la solicitud de arbitraje de consumo, cabe resaltar que solo un 0,8 % de las solicitudes se resolvieron mediante “conclusión anticipada - transacción”, y un 1 % debido al desistimiento del consumidor al recibir la solución a su pretensión luego de

trasladada la solicitud, lo cual denota que la disposición del proveedor para resolver el conflicto fue muy baja durante este período.

De los resultados expuestos, obtenidos durante los años 2019, 2020, 2021 y 2022, se identificó una gran cantidad de solicitudes de arbitraje de consumo concluidas por rechazo del proveedor por falta de voluntad de acogerse al procedimiento de arbitraje de consumo, representados en 87,7 %, 85,3 %, 92,7 % y 89,7 %, respectivamente, durante estos años, en comparación a los otros motivos por los cuales se concluyeron estas solicitudes de arbitraje de consumo, lo cual denota una gran deficiencia del procedimiento de arbitraje de consumo pues una gran cantidad de solicitudes ni siquiera llegan a resolverse con un laudo, en tanto que son rechazadas antes de que exista un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.

Al respecto, es pertinente precisar el artículo 2° del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo vigente, aprobado con Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, referido a la finalidad del Sistema de arbitraje de consumo, el cual prescribe: *“El Sistema de Arbitraje de Consumo tiene por finalidad resolver con carácter vinculante y produciendo efectos de cosa juzgada, los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores, en el marco de una relación de consumo”*; por ende, al tener una gran cantidad de solicitudes rechazadas, denota que si bien el sistema de arbitraje de consumo tiene como finalidad resolver con carácter de cosa juzgada los conflictos, no termina lográndose esta finalidad sobre el total de las solicitudes, siendo incluso que el porcentaje sobre las cuáles se pudo resolver con Laudo son muy pocas, habiendo 11,5 %, 7,8 %, 4 % y 5,3 % durante los años 2019, 2020, 2021 y 2022, respectivamente, mostrando una deficiencia respecto del arbitraje de consumo, que si bien cumple su finalidad de resolver los conflictos en materia de protección al consumidor, lo hace en una medida muy baja respecto a lo que debería estar estimado en base a la gran cantidad de solicitudes que ingresan.

En consecuencia, lo mencionado también permite concluir que, si bien con el procedimiento de arbitraje de consumo se pudo atender la pretensión por daños y perjuicios de los consumidores, esto se logró en muy pocas solicitudes, cantidad que queda muy corta en comparación con las solicitudes que fueron rechazadas;

por ende, como deficiencia del arbitraje de consumo se identifica que no se logra cumplir con la finalidad de atender las pretensiones por daños y perjuicios solicitadas por los consumidores de manera integral, pues la mayoría de las solicitudes son rechazadas antes de que se resuelva con un laudo e incluso antes de que se conforme el Tribunal Arbitral, este contexto trae como consecuencia del procedimiento de arbitraje de consumo, que el consumidor tenga que recurrir a vías alternativas como la denuncia administrativa o la vía jurisdiccional, luego de que su solicitud de arbitraje de consumo fuese rechazada, generando una pérdida de tiempo y, por lo tanto, retrasando la solución de su pretensión por daños y perjuicios, en lugar de solucionarla; en consecuencia, es más conveniente recurrir a la denuncia administrativa directamente en lugar de probar previamente con el arbitraje de consumo, claro que nos encontramos ante el inconveniente que la normativa actual que regula la denuncia administrativa no permita solicitar mediante esta, los daños y perjuicios como pretensión, teniéndose otra razón para modificar la parte pertinente de la normativa en protección al consumidor para tener más alternativas para que pueda atenderse la pretensión por daños y perjuicios, mediante una denuncia administrativa.

Por otro lado, se pudo identificar que, durante los años 2019, 2020, 2021 y 2022 solamente el 0,8 %, 1,9 %, 1,7 % y 0,8 %, respectivamente, de solicitudes, se concluyeron por acuerdo extraproceso, transacción o acuerdo, lo cual denota el bajo porcentaje de solicitudes que concluyen por medios alternativos de solución de conflictos, por ende, esto demuestra otra deficiencia del arbitraje de consumo, en tanto que no motiva al proveedor a proponer soluciones alternativas a la solución del conflicto como son la conciliación, mediación, transacción, etc, pues al ser un procedimiento estrictamente voluntario, el proveedor simplemente se inclina por rechazar la solicitud de arbitraje de consumo, en tanto que el arbitraje de consumo no contempla una posible sanción de por medio por no atender esta solicitud, tampoco una agravante ni mucho menos una obligación por responder la solicitud, por lo que el proveedor no se encuentra motivado ni en la necesidad de otorgar una solución al consumidor, deficiencias con las que no cuenta la denuncia administrativa, no obstante con esta, no se puede solicitar daños y perjuicios como pretensión debido a la normativa peruana actual; esta situación trae como consecuencia que el consumidor deba recurrir a una denuncia

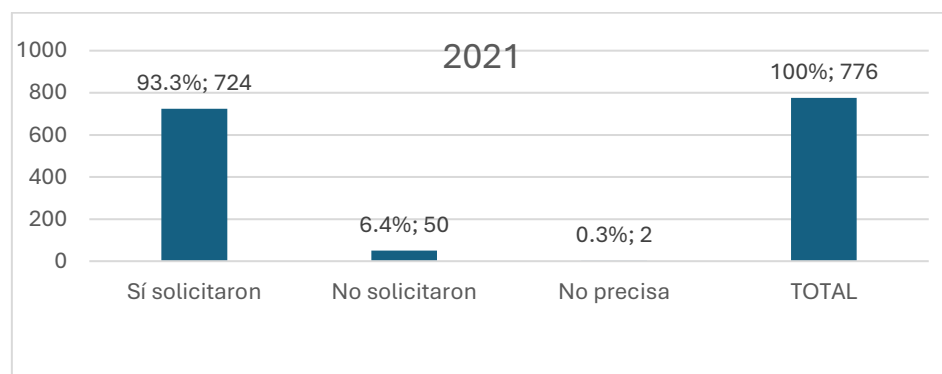
administrativa ante el INDECOPI y luego recurrir ante el poder judicial, provocando un procedimiento más extenso, lato, lento para poder obtener un pronunciamiento sobre el fondo respecto a los daños y perjuicios.

A. Sobre el porcentaje de solicitudes de arbitraje de consumo en las que se solicitó daños y perjuicios durante los años 2021 a 2022, y su comparación con las solicitudes de arbitraje de consumo que fueron rechazadas por falta de voluntad del proveedor de acogerse al arbitraje de consumo

Al respecto, de la respuesta obtenida por motivo de la solicitud de acceso a la información pública de 19 de junio de 2024, proporcionada con Carta N° 001948-2024-OAF/INDECOPI de 19 de junio de 2024, solamente se obtuvo información del periodo comprendido a partir del 2021 al 2022 respecto a las solicitudes de arbitraje de consumo en las que se solicitó daños y perjuicios, en tanto que la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del INDECOPI, contestó que solamente cuentan con esta información a partir del año 2021, siendo que en los años anteriores no se registraba esta información, por ende, se tiene lo siguiente:

Figura 7

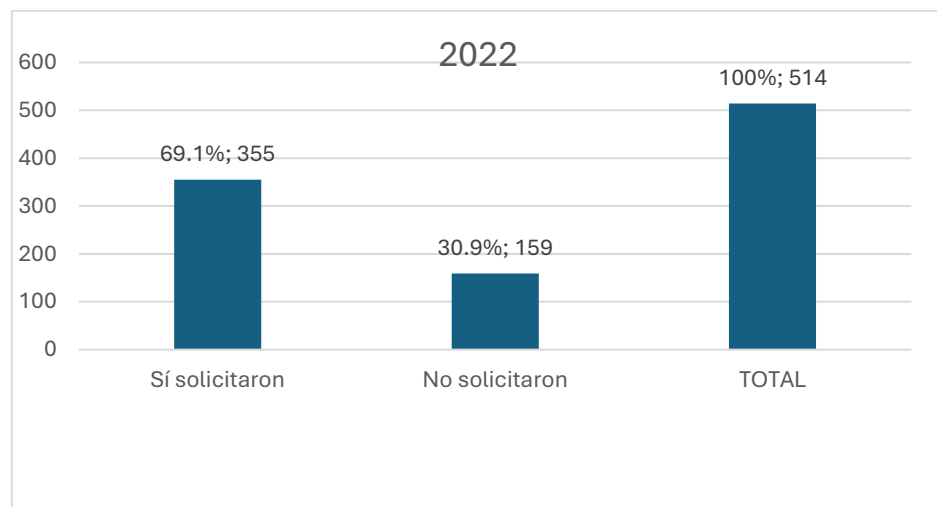
Porcentaje de solicitudes de arbitraje de consumo en las que se solicitó daños y perjuicios durante el año 2021



Nota. Elaborada en base a las solicitudes de arbitraje de consumo facilitadas por el INDECOPI, como respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.

Figura 8

Porcentaje de solicitudes de arbitraje de consumo en las que se solicitó daños y perjuicios durante el año 2022

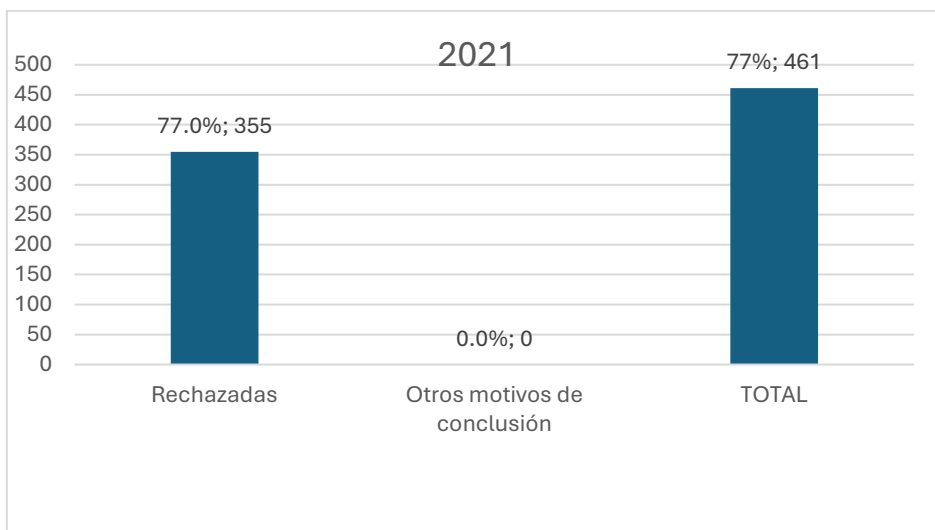


Nota. Elaborada en base a las solicitudes de arbitraje de consumo facilitadas por el INDECOPI, como respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.

De los gráficos se advirtió que, durante el año 2021, del total de solicitudes de arbitraje de consumo, en el 93,3 % de estas, se solicitó daños y perjuicios, lo cual denota el gran interés del consumidor de satisfacer su pretensión de daños y perjuicios por medio del arbitraje de consumo; sin embargo, en el año 2022, este porcentaje disminuyó a 69,1 %, lo cual nos permite concluir que el interés del consumidor por utilizar el arbitraje de consumo disminuyó en este año en comparación con el año 2021, denotando otra deficiencia en el procedimiento de arbitraje de consumo pues la preferencia del consumidor por utilizar este procedimiento para satisfacer su pretensión por daños y perjuicios ha disminuido.

Figura 9

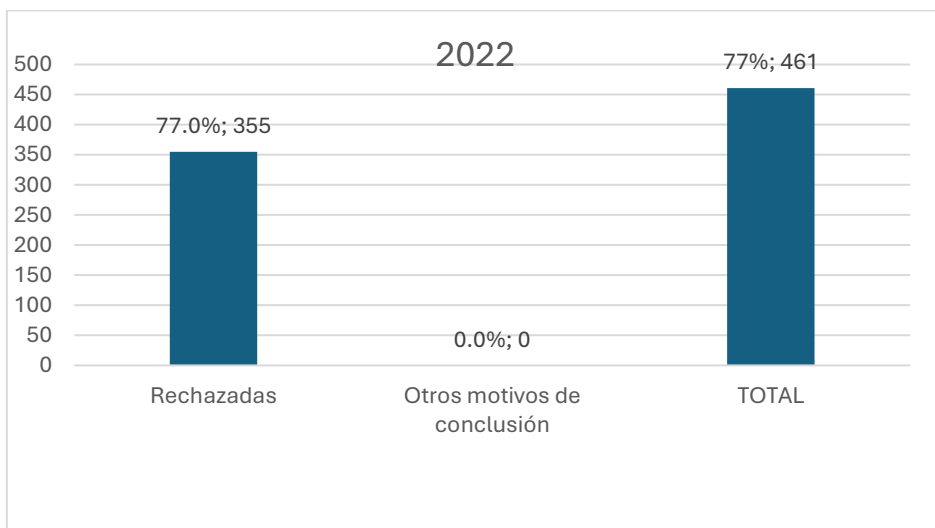
Solicitudes de arbitraje de consumo “rechazadas” en las que se solicitó daños y perjuicios en contraste con la Tabla N° 5 – año 2021



Nota. Elaborada en base a las solicitudes de arbitraje de consumo facilitadas por el INDECOPI, como respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.

Figura 10

Solicitudes de arbitraje de consumo “rechazadas” en las que se solicitó daños y perjuicios en contraste con la Tabla N° 6 – año 2022



Nota. Elaborada en base a las solicitudes de arbitraje de consumo facilitadas por el INDECOPI, como respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.

Ahora bien, haciendo un contraste con la información obtenida en la tabla N° 5, respecto a la cantidad de solicitudes de arbitraje de consumo

rechazadas por falta de voluntad del proveedor de acogerse al arbitraje de consumo (Tabla N° 5), se identificó que la suma asciende a 719 solicitudes de arbitraje de consumo rechazadas, de un total de 724 en las que se solicitó daños y perjuicios (Tabla N° 11), es decir que del 100 % de las solicitudes de arbitraje de consumo en las que se solicitó daños y perjuicio, el 93,3 % fueron rechazadas por falta de voluntad del proveedor de acogerse a este procedimiento (Tabla N° 13). En el mismo sentido, durante el año 2022, respecto de la Tabla N° 6 en contraste con la tabla N° 12, se obtuvo que del total de solicitudes de arbitraje de consumo que fueron rechazadas que ascendió a 461 solicitudes, en 355 de estas solicitudes de arbitraje de consumo se solicitó daños y perjuicios, haciendo que el 100 % de solicitudes de arbitraje de consumo en las que se solicitó daños y perjuicios y que al mismo tiempo fueron rechazadas por falta de voluntad del proveedor de acogerse al arbitraje de consumo, mostrándose que solamente en el 77 % de las solicitudes que fueron rechazadas se solicitó daños y perjuicios (Tabla N° 14).

Tales resultados denotan otra gran deficiencia en este procedimiento de arbitraje de consumo, pues la mayoría de solicitudes de arbitraje de consumo donde se solicitó daños y perjuicios fueron rechazadas antes de que hubiese una decisión sobre el fondo (un laudo), lo que también muestra la poca motivación del proveedor por proponer una propuesta conciliatoria o acuerdo extra proceso, es decir, por solucionar la controversia, prefiriendo rechazar de plano la solicitud antes de que se conforme el Tribunal Arbitral que resolvería sobre el fondo del asunto solo si el proveedor estaría de acuerdo con acogerse al arbitraje de consumo, pues al no haber consecuencias por rechazar la solicitud al ser un procedimiento voluntario, tampoco el proveedor se siente obligado a proponer una solución, situación que no ocurriría en una denuncia administrativa, la cual, al iniciarse en el marco de la potestad administrativa sancionadora del Estado y no ser voluntaria, sino por el contrario, el proveedor se encuentra en la obligación de defenderse en el marco de la coerción que ejerce el Estado y al temor de la posibilidad de una multa, es así que, cuando recibe el traslado de la denuncia

administrativa, el proveedor se siente obligado de responder, presentando sus descargos o realizando una propuesta conciliatoria, situación que no ocurre en el arbitraje de consumo, o si ocurre, lo hace en una medida mínima, conforme pudimos observar en los porcentajes de solicitudes concluidas por acuerdo extraproceso,

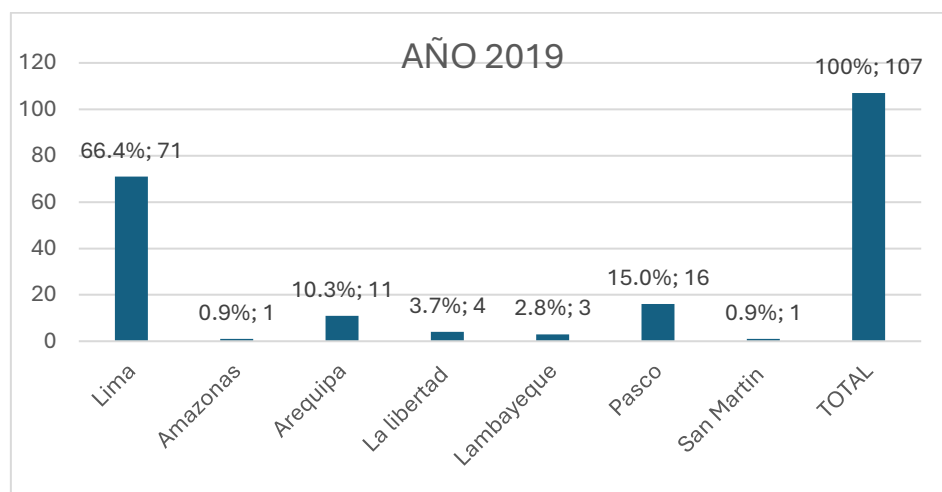
Por consiguiente, que el gran porcentaje de solicitudes de arbitraje de consumo en las que se solicitó daños y perjuicios sea rechazada, trae como consecuencia que el procedimiento de arbitraje de consumo no logre una de sus finalidades de manera integral, que es la de satisfacer la pretensión por daños y perjuicios del consumidor de forma integral.

B. Sobre las solicitudes de arbitraje de consumo rechazadas por falta de voluntad del proveedor, presentadas por departamento durante los años 2019 a 2022 y su relación con la necesidad del uso del arbitraje de consumo

De otro lado, se llevó a cabo un análisis para investigar los distintos departamentos del Perú donde se presentaron y, eventualmente, fueron rechazadas, las solicitudes de arbitraje de consumo. El propósito de este análisis fue identificar en cuál de estos departamentos, los consumidores recurren más al procedimiento de arbitraje de consumo, con el fin de determinar si dicho procedimiento es el preferido a nivel nacional por parte de los consumidores para resolver sus pretensiones relacionadas con los daños y perjuicios derivados de la adquisición de bienes o servicios defectuosos, así, este análisis proporcionó una visión más amplia y detallada sobre la eficacia y aceptación del arbitraje de consumo en el ámbito nacional, ofreciendo datos relevantes para entender mejor las necesidades y expectativas de los consumidores peruanos respecto a los daños y perjuicios solicitados y la vía para satisfacer sus pretensiones en materia de protección al consumidor:

Figura 11

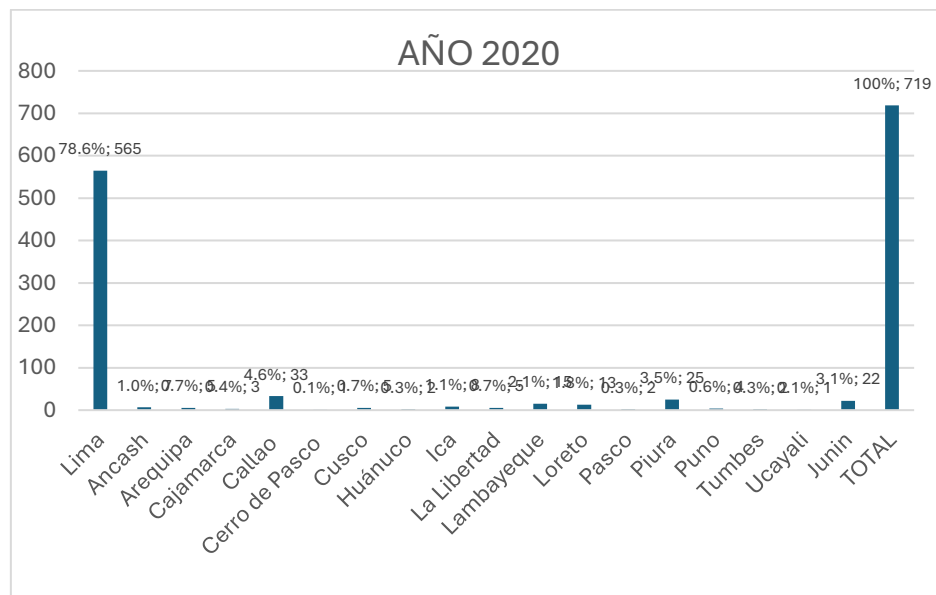
Solicitudes rechazadas de acuerdo al departamento en que fueron presentadas, durante el año 2019



Nota. Elaborada en base a las solicitudes de arbitraje de consumo facilitadas por el INDECOPI, como respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.

Figura 12

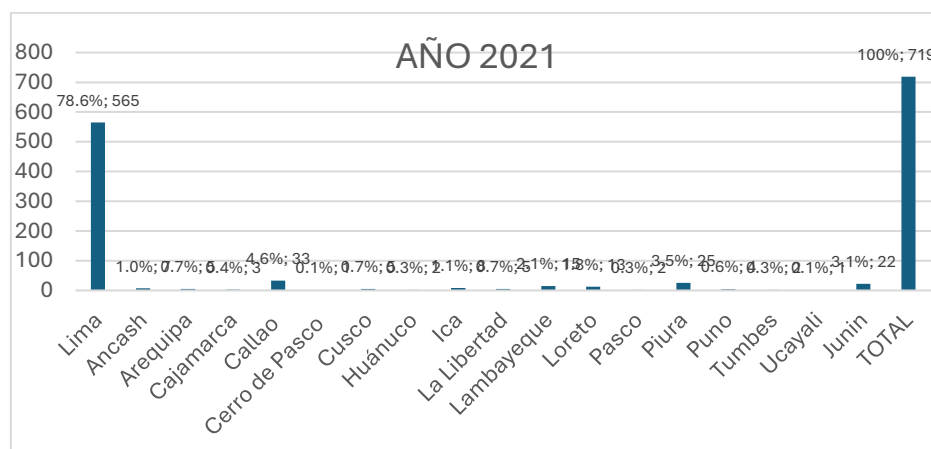
Solicitudes rechazadas de acuerdo al departamento en que fueron presentadas, durante el año 2020



Nota. Elaborada en base a las solicitudes de arbitraje de consumo facilitadas por el INDECOPI, como respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.

Figura 13

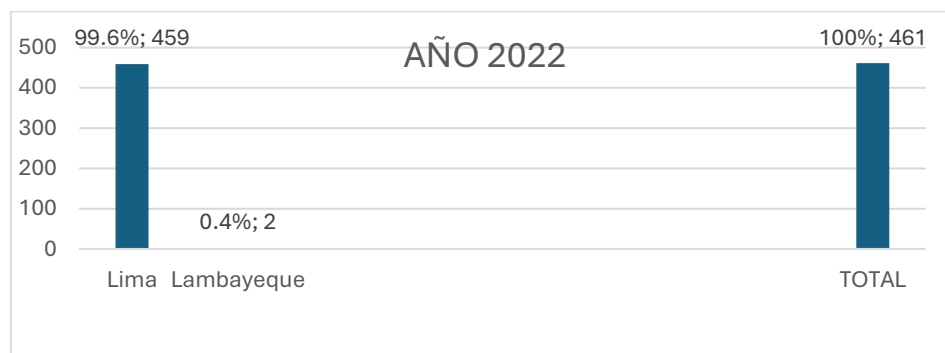
Solicitudes rechazadas de acuerdo al departamento en que fueron presentadas, durante el año 2021



Nota. Elaborada en base a las solicitudes de arbitraje de consumo facilitadas por el INDECOPI, como respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.

Figura 14

Solicitudes rechazadas de acuerdo al departamento en que fueron presentadas, durante el año 2022



Nota. Elaborada en base a las solicitudes de arbitraje de consumo facilitadas por el INDECOPI, como respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.

De acuerdo con las tablas N^{os} 7, 8, 9 y 10, se identificó un patrón predominante en el uso del procedimiento de arbitraje de consumo en la ciudad de Lima durante los años 2019 a 2022, en contraste con el limitado y poco uso de este mecanismo en los otros departamentos del Perú. Esta disparidad denota una tendencia poco favorable respecto de los consumidores a nivel nacional hacia la adopción del arbitraje de consumo como medio para resolver sus pretensiones relacionadas con daños y

perjuicios derivados de la adquisición de bienes o servicios defectuosos, denotando una preferencia muy baja del arbitraje de consumo por parte de los consumidores a nivel de provincia; cabe destacar que el arbitraje de consumo constituye la única herramienta actual y disponible a nivel administrativo para abordar los daños y perjuicios resultantes de las transacciones comerciales respecto a las relaciones de consumo, consumidor – proveedor. Ello denota una gran deficiencia del arbitraje de consumo, respecto a su difusión y promoción a nivel nacional, en especial a nivel de provincia, debido al poco porcentaje de solicitudes de arbitraje de consumo presentadas, en consecuencia, ello denota las pocas alternativas con las que cuenta el consumidor para satisfacer su pretensión por daños y perjuicios, producto de un arbitraje de consumo, y también denota que en consecuencia el arbitraje de consumo sea poco utilizado por el consumidor.

Asimismo, nos muestra la necesidad de evaluar y fortalecer el único mecanismo existente de resolución de conflictos en el ámbito del consumo con relación a la satisfacción de los daños y perjuicios en vía administrativa, identificándose la necesidad de regular medios adicionales para satisfacer esta pretensión de los consumidores, al ser el arbitraje de consumo la única herramienta cuando se trata de solicitar daños y perjuicios en vía administrativa, la cual como se ve, es poco usada; situación de preferencia por el consumidor que es contraria cuando hablamos de una denuncia administrativa.

Así, en contraste a ello, podemos visualizar la cantidad de denuncias administrativas presentadas por año nivel nacional, teniendo los siguientes resultados:

C. Sobre las denuncias administrativas presentadas durante los años 2019 a 2022 por departamento, y su relación con la necesidad de incluir el pronunciamiento respecto a los daños y perjuicios en la denuncia administrativa

Figura 15

OPS Y CPC - Perú: denuncias ingresadas, según sede u oficina regional, enero - diciembre 2019

Nº	Sede u oficina regional	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19	May-19	Jun-19	Jul-19	Ago-19	Sep-19	Oct-19	Nov-19	Dic-19	Total	%
1	Sede Central	940	870	967	928	1 014	932	1 003	1 039	1 047	1 040	993	988	11 761	44,93
2	Sede Lima Norte	218	180	207	218	215	234	243	261	286	275	275	244	2 856	10,91
3	ORI Piura	116	159	161	194	178	140	133	151	167	147	173	165	1 884	7,20
4	ORI Arequipa	126	101	132	158	138	126	137	128	154	183	152	123	1 658	6,33
5	ORI Lambayeque	174	126	118	123	150	128	140	152	139	157	143	101	1 651	6,31
6	ORI La Libertad	115	115	116	127	142	139	94	110	125	143	141	115	1 482	5,66
7	ORI Junín	76	81	95	86	90	77	91	75	100	109	116	81	1 077	4,11
8	ORI Cusco	80	70	76	83	81	71	80	108	69	90	73	58	939	3,59
9	ORI Ica	55	53	37	44	40	54	49	50	53	39	58	52	584	2,23
10	ORI Loreto	55	50	50	54	50	38	44	45	51	45	55	36	573	2,19
11	ORI Ancash - Chimbote	42	54	36	54	43	30	34	30	38	29	40	39	469	1,79
12	ORI Tacna	22	34	31	29	28	24	32	39	40	48	42	32	401	1,53
13	ORI Cajamarca	43	21	28	19	32	21	24	27	15	18	31	28	307	1,17
14	ORI Puno	10	18	10	18	21	16	11	23	18	24	22	23	214	0,82
15	ORI San Martín	18	10	24	11	12	16	15	11	29	20	27	12	205	0,78
16	ORI Ancash - Huaraz	12	6	13	10	10	4	9	14	8	7	9	14	116	0,44
Total		2 102	1 948	2 101	2 156	2 244	2 050	2 139	2 263	2 339	2 374	2 350	2 111	26 177	100,00

Nota. Extraída del Anuario de Estadísticas institucionales 2019 del INDECOPI.

Figura 16

OPS Y CPC - Perú: denuncias ingresadas, según sede u oficina regional, enero - diciembre 2020

Nº	Sede u oficina regional	Ene-20	Feb-20	Mar-20	Abr-20	May-20	Jun-20	Jul-20	Ago-20	Sep-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20	Total	%
1	Sede Central	946	1 133	537	5	37	218	731	912	1 193	1 258	1 297	1 141	9 408	51,66
2	Sede Lima Norte	248	229	132	-	4	37	106	96	160	249	218	210	1 689	9,28
3	ORI Piura	154	169	95	-	-	15	69	83	113	124	125	91	1 038	5,70
4	ORI La Libertad	130	153	52	-	-	26	38	105	127	126	144	108	1 009	5,54
5	ORI Lambayeque	161	139	66	-	1	8	34	69	122	137	120	94	951	5,22
6	ORI Arequipa	110	111	49	1	1	24	43	76	78	97	90	139	819	4,50
7	ORI Junín	107	72	57	-	3	14	25	55	63	88	100	66	650	3,57
8	ORI Cusco	76	58	42	-	1	16	44	55	80	73	74	66	585	3,21
9	ORI Ancash - Chimbote	50	57	28	-	-	13	27	37	30	38	30	42	352	1,93
10	ORI Ica	44	47	33	-	2	4	18	28	23	33	49	51	332	1,82
11	ORI Cajamarca	55	19	13	-	-	9	14	36	41	41	63	39	330	1,81
12	ORI Loreto	44	40	12	-	-	6	17	49	38	34	37	37	314	1,72
13	ORI San Martín	20	38	10	-	-	4	14	24	19	33	26	49	237	1,30
14	ORI Tacna	36	39	14	-	-	1	14	22	17	30	24	22	219	1,20
15	ORI Puno	26	33	6	-	-	4	10	10	55	15	15	13	187	1,03
16	ORI Ancash - Huaraz	13	16	5	-	-	5	2	9	5	7	9	10	81	0,44
17	ORI Madre de Dios	1	3	-	-	-	-	-	2	-	2	-	1	9	0,05
Total		2 221	2 356	1 151	6	49	404	1 206	1 668	2 164	2 385	2 421	2 179	18 210	100,00

Nota. Extraída del Anuario de Estadísticas institucionales 2020 del INDECOPI.

Figura 17

OPS Y CPC - Perú: denuncias ingresadas, según sede u oficina regional, enero - diciembre 2021

Nº	Sede u Oficina regional	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21	Sep-21	Oct-21	Nov-21	Dic-21	Total	%
1	Sede Central	1 185	942	1 164	1 033	1 250	1 119	1 103	1 161	1 198	1 075	1 157	1 050	13 437	50,78
2	Sede Lima Norte	207	232	200	200	193	187	154	194	211	243	264	188	2 473	9,35
3	ORI Lambayeque	108	128	119	105	119	109	134	149	155	124	151	143	1 544	5,83
4	ORI La Libertad	121	121	130	120	104	100	107	117	124	108	140	118	1 410	5,33
5	ORI Arequipa	133	134	115	93	125	111	108	105	110	103	145	106	1 388	5,25
6	ORI Piura	91	114	108	90	96	114	101	136	121	155	127	98	1 351	5,11
7	ORI Junín	60	61	133	76	113	58	92	76	64	91	107	92	1 023	3,87
8	ORI Cusco	74	85	86	77	75	74	71	79	89	74	91	98	973	3,68
9	ORI Cajamarca	37	39	30	33	49	42	57	46	51	36	37	40	497	1,88
10	ORI Ica	36	37	24	19	46	27	35	49	49	52	41	43	458	1,73
11	ORI Ancash - Chimbote	45	37	25	29	29	24	38	38	32	42	50	29	418	1,58
12	ORI Tacna	34	28	32	22	28	28	28	34	31	31	52	32	380	1,44
13	ORI Loreto	39	29	29	25	16	45	31	35	28	38	30	29	374	1,41
14	ORI San Martín	25	23	27	40	23	18	18	32	33	37	36	31	343	1,30
15	ORI Puno	11	15	18	11	22	17	20	27	27	25	23	17	233	0,88
16	ORI Ancash - Huaraz	14	18	10	6	6	10	9	10	8	10	26	18	145	0,55
17	ORI Madre de Dios	1	-	2	2	2	1	-	-	-	5	1	1	15	0,06
Total		2 221	2 043	2 252	1 981	2 296	2 084	2 106	2 288	2 331	2 249	2 478	2 133	26 462	100,00

Nota. Extraída del Anuario de Estadísticas institucionales 2021 del INDECOPI.

Figura 18

OPS Y CPC - Perú: denuncias ingresadas, según sede u oficina regional, enero - diciembre 2022

Nº	Sede u Oficina regional	Ene-22	Feb-22	Mar-22	Abr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Ago-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22	Total	%
1	Sede Central	1 087	1 036	1 279	1 035	1 123	978	1 009	1 075	1 081	941	1 091	932	12 667	45,75
2	Sede Lima Norte	172	196	217	185	229	235	205	216	238	247	277	228	2 645	9,55
3	ORI Piura	114	147	175	139	203	156	168	154	196	196	196	156	2 000	7,22
4	ORI Lambayeque	142	137	144	139	178	142	153	152	171	134	163	150	1 805	6,52
5	ORI La Libertad	112	126	153	133	140	153	142	156	156	162	170	132	1 735	6,27
6	ORI Arequipa	128	102	129	119	155	145	104	131	129	128	127	116	1 513	5,46
7	ORI Junín	92	64	100	92	83	77	71	73	84	103	105	79	1 023	3,69
8	ORI Cusco	69	109	119	64	74	59	59	83	91	94	80	101	1 002	3,62
9	ORI Ica	42	49	66	56	51	48	44	63	43	33	48	39	582	2,10
10	ORI Loreto	47	40	37	39	64	57	50	49	45	36	39	35	538	1,94
11	ORI Cajamarca	46	43	43	38	42	38	32	36	27	22	51	30	448	1,62
12	ORI Tacna	33	35	41	38	49	37	29	43	34	27	37	34	437	1,58
13	ORI San Martín	27	37	42	33	40	24	41	35	30	37	40	40	426	1,54
14	ORI Ancash - Chimbote	42	26	28	31	43	36	32	36	27	28	38	23	390	1,41
15	ORI Puno	16	14	33	23	20	21	19	25	28	24	27	24	274	0,99
16	ORI Ancash - Huaraz	14	15	15	14	27	16	20	15	14	9	13	21	193	0,70
17	ORI Madre de Dios	3	-	-	2	-	-	1	2	-	2	1	-	11	0,04
Total		2 186	2 176	2 621	2 180	2 521	2 222	2 179	2 344	2 394	2 223	2 503	2 140	27 689	100,00

Nota. Extraída del Anuario de Estadísticas institucionales 2022 del INDECOPI.

De acuerdo a los datos recopilados en las tablas N^{os} 11, 12, 13 y 14, se identificó una contundente disparidad entre la alta demanda de denuncias administrativas presentadas por consumidores en todos los departamentos del país y la escasa preferencia por el procedimiento del

arbitraje de consumo (a nivel de provincia). Este contraste muestra y determina la necesidad de fortalecer el procedimiento de denuncia administrativa como una vía eficaz para abordar las pretensiones relacionadas con daños y perjuicios en el ámbito administrativo, pues, si bien el arbitraje de consumo se presenta como una alternativa válida, su baja utilización indica la existencia de posibles barreras o limitaciones que deben ser abordadas para promover su adopción más amplia por parte de los consumidores, entre estas barreras su naturaleza que implica que necesariamente el arbitraje es un procedimiento “voluntario” y por ende la posibilidad del proveedor de rechazarlo al ser notificado con la solicitud de arbitraje de consumo, lo cual no ocurre con la denuncia administrativa al ser coercitiva y tener la posibilidad de tener carácter sancionador lo cual impulsa al proveedor a contestar, defenderse o conseguir una solución rápida para el consumidor, por lo cual, resultaría pertinente utilizar también la denuncia administrativa como medio para satisfacer la pretensión por daños y perjuicios que tengan los consumidores. En este sentido, resulta fundamental revisar y mejorar la normativa en protección al consumidor en el marco de la denuncia administrativa, con el fin de garantizar una respuesta efectiva ante las necesidades y expectativas de los consumidores en materia de la satisfacción de sus pretensiones por daños y perjuicios en vía administrativa.

Motivos por los cuales, lo expuesto, nos permite inferir que la regulación normativa de la inclusión de la pretensión de los daños y perjuicios en la denuncia administrativa sería pertinente ante el escaso uso del arbitraje de consumo a nivel nacional en comparación con la denuncia administrativa.

4.1.3 Respecto al tercer objetivo específico: Realizar una propuesta de modificación del artículo 100° del Código de Protección al Consumidor, con la finalidad de que se permita obtener un pronunciamiento respecto a los daños y perjuicios en vía administrativa, a través de una denuncia administrativa

Con el propósito de llevar a cabo una comprensión más exhaustiva y detallada del tratamiento jurídico de los daños y perjuicios, se ha optado por emplear la guía de análisis del Derecho Comparado, esta metodología, proporciona un marco estructurado para identificar y examinar tanto las similitudes como las diferencias en las disposiciones legales relacionadas con esta temática en diferentes sistemas jurídicos. En este contexto, es fundamental destacar que la utilización de esta guía de análisis permite una comparación rigurosa y sistemática entre las diversas normativas legales, lo cual facilita la identificación de tendencias, patrones y enfoques comunes o divergentes en relación con el tratamiento de los daños y perjuicios. Por consiguiente, a continuación, se presentarán de manera detallada y exhaustiva los resultados obtenidos a partir de este análisis comparativo, este enfoque permitirá una comprensión más profunda de las implicaciones legales y prácticas asociadas con el tratamiento de los daños y perjuicios en distintos contextos jurídicos, contribuyendo así a enriquecer el debate y el desarrollo de políticas públicas y prácticas legales en esta materia.

En primer lugar, es esencial analizar detenidamente los aspectos generales relacionados con la normativa en protección al consumidor en cada país, esta normativa constituye un conjunto de reglas y regulaciones diseñadas para salvaguardar los derechos e intereses de los consumidores frente a posibles prácticas injustas por parte de los proveedores de bienes o servicios. Cada país cuenta con su propio marco legal en este sentido, el cual puede variar en términos de alcance, enfoque y rigurosidad. Además, es importante destacar la existencia de órganos y entidades encargados de velar por el cumplimiento de estas normativas y de proteger los derechos de los consumidores, estos organismos suelen contar con facultades de supervisión, regulación y sanción; y pueden variar en su estructura y competencias según el país. Entre las funciones principales de estos órganos se encuentra la recepción y gestión de denuncias por parte de los

consumidores, la realización de inspecciones y controles en el mercado, así como la imposición de sanciones en caso de incumplimiento de la normativa.

En caso de que un consumidor se vea afectado por la vulneración de sus derechos debido a la adquisición de un bien o servicio defectuoso, estos órganos representan una vía fundamental para la defensa y protección de sus intereses. A través de mecanismos como la mediación, la conciliación o el arbitraje, buscan resolver las controversias de manera ágil y eficaz, evitando así la judicialización de los conflictos y procurando un equilibrio entre las partes involucradas. Tanto la normativa como el organismo de protección al consumidor, se detallan de la siguiente manera:

Tabla 3

Normativa en Protección al Consumidor y Organismo de Protección al Consumidor

Legislación en protección al consumidor y organismo de protección al consumidor		
País	Normativa que regula la protección al consumidor	Organismo
Perú	Código de Protección al Consumidor - Ley N° 29571	INDECOPI
Argentina	Ley de Defensa del Consumidor - Ley N° 24.240	Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor
Uruguay	Ley de Relaciones de Consumo – Ley N° 17250	Área de Defensa del Consumidor del Ministerio de Economía y Finanzas
Chile	Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores - Ley N° 19.496	Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)
España	Ley de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica - Ley 4/2022 (modifica el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre de 2007)	Agencia Española de Consumo (AECOSAN)
Mexico	Ley Federal de Protección al Consumidor	Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)

Las legislaciones en protección al consumidor mencionadas en el cuadro previo presentan diversas similitudes en lo que respecta a la salvaguarda de los derechos del consumidor, estas disposiciones establecen una serie de garantías destinadas a proteger y promover los intereses de los consumidores en diversos ámbitos, entre estas similitudes, es posible destacar la importancia otorgada al derecho a la información, que implica asegurar que los consumidores cuenten con datos precisos y transparentes sobre los productos y servicios que adquieren.

Asimismo, se hace hincapié en la protección contra la publicidad engañosa, buscando evitar que los consumidores sean inducidos a tomar decisiones basadas en información falsa o engañosa sobre los productos o servicios ofrecidos.

Además, se establecen mecanismos para proteger a los consumidores en caso de daños o perjuicios derivados del uso o consumo de productos defectuosos o servicios deficientes, asegurando que puedan obtener compensación o resarcimiento adecuado en tales situaciones.

Estos aspectos generales reflejan el compromiso compartido por diversas jurisdicciones en garantizar un marco legal sólido que proteja los derechos fundamentales de los consumidores y promueva relaciones comerciales justas y equitativas, como aspectos generales tenemos:

Perú: Perú cuenta con una sólida estructura legal en materia de protección al consumidor, en la que destaca el Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Ley N° 29571. Esta ley, de suma importancia en el panorama jurídico nacional, establece una serie de derechos y responsabilidades tanto para los consumidores como para los proveedores de bienes y servicios, su propósito fundamental radica en salvaguardar los derechos e intereses de los consumidores, constituyendo así un pilar fundamental para el adecuado funcionamiento del mercado y la garantía de relaciones comerciales equitativas.

Esta legislación, de carácter integral, aborda una amplia gama de aspectos que impactan directamente en la dinámica de las transacciones comerciales en el país. Más allá de su enfoque protector, busca promover valores de transparencia, responsabilidad y ética en el ámbito empresarial, fomentando así una cultura de

respeto hacia los derechos del consumidor y la honestidad en las prácticas comerciales.

En este sentido, la ley no solo se limita a establecer un marco normativo, sino que también tiene como objetivo promover la educación y la conciencia entre los consumidores, para que puedan tomar decisiones informadas y ejercer sus derechos de manera efectiva. Asimismo, busca incentivar la mejora continua en la calidad de los productos y servicios ofrecidos en el mercado, contribuyendo así al bienestar y la satisfacción de los consumidores.

Entre los principales pilares de protección que contempla esta ley se encuentran, entre otros, el derecho a la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios, la garantía de seguridad contra productos peligrosos o defectuosos, la libertad de elección entre diversas opciones de consumo, la exigencia de calidad en los productos y servicios adquiridos, y la protección contra prácticas comerciales abusivas, tales como la publicidad engañosa o la imposición de cláusulas abusivas en los contratos.

El Código de Protección al Consumidor establece el derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a sus disposiciones y a la normativa civil sobre la materia (Ley N.º 29571, Art. 1, 2010)

El proveedor que cause daños y perjuicios al consumidor, tiene la obligación de indemnizarlo conforme a lo establecido en el Código Civil a través del proceso judicial respectivo. Esta responsabilidad es independiente de cualquier acción penal y de las sanciones administrativas o medidas correctivas que puedan aplicarse según lo dispuesto en el Código de Protección al Consumidor y otras regulaciones complementarias de protección al consumidor (Ley N.º 29571, Art. 100, 2010)

En consecuencia, el consumidor primero deberá recurrir a la vía administrativa (INDECOPI), para tener una declaración sobre el fondo respecto a sus derechos vulnerados por la adquisición de un bien o servicio defectuoso, mas no podrá obtener una declaración en vía administrativa respecto a los daños y perjuicios, sino que deberá recurrir a la vía judicial correspondiente con la resolución que reconoce la vulneración a sus derechos como consumidor por el

bien o producto defectuoso adquirido, y a través de una demanda de daños y perjuicios ante el Juez competente, deberá solicitar esta pretensión, siempre y cuando no se hubiese iniciado un proceso contencioso administrativo por el proveedor o la denuncia administrativa no hubiese llegado al Tribunal de Protección al Consumidor, lo cual demandaría aún más tiempo.

El artículo 100° del Código de Protección al consumidor establece que el proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente; esta regulación ocasiona que solo exista en vía administrativa el arbitraje de consumo, el cual, aparentemente pretende satisfacer la pretensión de daños y perjuicios del consumidor a través de un laudo arbitral vinculante, no obstante, cuenta con la limitación de ser un procedimiento voluntario, por lo que al realizar el emplazamiento de la solicitud de arbitraje de consumo al proveedor, este tiene la posibilidad rechazar la solicitud debido a la misma naturaleza voluntaria del arbitraje, archivándose el procedimiento por el motivo de “rechazo”, generando que al consumidor solo le quede recurrir a la denuncia administrativa y luego a la vía jurisdiccional para satisfacer su pretensión por la adquisición del bien o servicio defectuoso así como los daños y perjuicios por esta adquisición.

Argentina: El derecho del consumidor argentino, está regulado por la Ley de Defensa del Consumidor (Ley N° 24.240) y sus disposiciones complementarias, esta legislación establece un marco integral para proteger los derechos de los consumidores y garantizar mecanismos efectivos para la reparación de los daños sufridos como resultado de prácticas comerciales abusivas, productos defectuosos o servicios deficientes.

La Ley de Defensa del Consumidor establece procedimientos claros y accesibles para que los consumidores puedan presentar reclamos ante las autoridades competentes en caso de sufrir perjuicios debido a la conducta de proveedores de bienes o servicios. Además, esta normativa proporciona herramientas para que los consumidores puedan obtener compensación adecuada por los daños sufridos, ya sea a través de la mediación, conciliación o, en última instancia, mediante la intervención de los órganos administrativos pertinentes. La

posibilidad de buscar compensación por daños y perjuicios a través de los procedimientos administrativos no impide al consumidor recurrir a la vía judicial para buscar una reparación adicional o complementaria si así lo desea, después de haber agotado los recursos administrativos, el consumidor tiene la opción de iniciar acciones legales si considera que la compensación obtenida no es adecuada.

El consumidor también puede presentar una denuncia ante la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, procedimiento en el que también se puede interponer medidas correctivas y sanciones administrativa; si se constata la infracción y los daños sufridos por el consumidor, la autoridad competente puede imponer medidas correctivas al proveedor, como la reparación del daño, el reembolso del dinero, la sustitución del bien o servicio defectuoso, entre otros. Asimismo, se pueden aplicar sanciones administrativas al proveedor infractor, como multas y clausuras temporales o definitivas de establecimientos.

Dentro del marco regulatorio argentino, la autoridad encargada de aplicar la Ley de Defensa del Consumidor es la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, esta entidad juega un papel crucial en la protección de los derechos de los consumidores y en la supervisión del cumplimiento de las normativas establecidas para garantizar relaciones comerciales justas y equitativas; en virtud de su mandato, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor tiene la facultad de imponer sanciones administrativas a los proveedores que incumplen con las disposiciones de la ley, estas sanciones pueden variar en gravedad y naturaleza, y entre las medidas coercitivas que pueden ser aplicadas se encuentran las multas económicas, diseñadas para desincentivar prácticas comerciales abusivas o fraudulentas.

También, la autoridad de aplicación puede ordenar la reparación del daño causado al consumidor como consecuencia de la infracción cometida por el proveedor, esta medida busca restablecer la equidad y compensar adecuadamente al consumidor afectado por prácticas comerciales desleales o productos y servicios defectuosos. La Autoridad Judicial se encarga de fijar los daños y perjuicios.

En resumen, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor desempeña un papel fundamental en la aplicación efectiva de la Ley de Defensa del Consumidor, asegurando que los proveedores cumplan con sus obligaciones legales y protegiendo los derechos e intereses de los consumidores en el ámbito administrativo.

Uruguay: En el contexto del derecho del consumidor en Uruguay, la manera en que se abordan los casos de daños y perjuicios en la esfera administrativa está fundamentalmente regida por la Ley N° 17.250 de Protección al Consumidor (LPC). Esta legislación sirve como marco para la implementación de diversos mecanismos y procedimientos administrativos destinados a salvaguardar los derechos de los consumidores y facilitar la resolución de disputas que puedan surgir en este ámbito. La LPC establece un conjunto de normativas y directrices que orientan la actuación de las autoridades administrativas encargadas de velar por los intereses de los consumidores, proporcionando así un marco legal claro y efectivo para abordar estas cuestiones.

Es pertinente señalar lo mencionado en el artículo 6° de la Ley N° 17.250, el cual establece que se garantiza el acceso a organismos judiciales y administrativos para la prevención y compensación de daños a través de procedimientos que se caracterizan por su agilidad y eficacia, tal como se detalla en los capítulos correspondientes de la legislación (Ley N.º 17250 Art. 6, 2000);

En Uruguay, la salvaguarda de los derechos del consumidor recae en la Dirección General de Comercio (DGC), una entidad que opera bajo el paraguas del Ministerio de Economía y Finanzas. La DGC asume una amplia gama de responsabilidades que abarcan desde la recepción de denuncias y reclamos por parte de los consumidores hasta la investigación y mediación en disputas, además de la emisión de resoluciones administrativas en situaciones donde los proveedores infringen la ley.

En lo que respecta a los daños y perjuicios, la Ley de Protección al Consumidor (LPC) establece que, si un proveedor ocasiona perjuicio a un consumidor por su conducta, este último tiene el derecho de solicitar la reparación de los daños sufridos. La DGC, en su calidad de entidad administrativa, tiene la competencia para recibir y evaluar estas reclamaciones en primera instancia.

Es crucial resaltar que, si la DGC no logra una solución satisfactoria para el consumidor, este último tiene el recurso de acudir a la vía judicial en busca de una compensación por los daños sufridos. En tal caso, la reclamación se sometería al proceso judicial correspondiente, siguiendo las normativas y procedimientos establecidos por la ley.

En síntesis, en el contexto del derecho del consumidor en Uruguay, la vía administrativa representada por la Dirección General de Comercio (DGC) constituye un primer paso para la resolución de conflictos y reclamaciones relacionadas con daños y perjuicios. No obstante, en caso de no alcanzar una solución satisfactoria, el consumidor tiene la posibilidad de recurrir al sistema judicial en búsqueda de una compensación por los perjuicios sufridos.

Chile: En el marco del derecho del consumidor en Chile, la regulación de los daños y perjuicios en el ámbito administrativo se establece principalmente en la Ley del Consumidor (Ley N° 19.496) y su correspondiente reglamento. El ente responsable de velar por los derechos de los consumidores es el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), entidad con competencia para recibir, investigar y resolver los reclamos y denuncias presentados por los consumidores en casos de daños y perjuicios.

Los consumidores tienen la facultad de interponer reclamos ante el SERNAC en situaciones donde los proveedores incumplen sus obligaciones y causan daños o perjuicios. Este proceso de reclamación ante el SERNAC constituye un medio efectivo para que los consumidores puedan hacer valer sus derechos y buscar una solución adecuada en caso de ser afectados por prácticas comerciales injustas o incumplimientos por parte de los proveedores (Ley N.º 19.496, Art. 41, 1997).

El SERNAC cuenta con la facultad de tomar medidas precautorias con el fin de prevenir la persistencia de los daños o perjuicios sufridos por el consumidor mientras se desarrolla el procedimiento administrativo correspondiente. Además, tiene la autoridad para imponer sanciones a los proveedores responsables de ocasionar daños o perjuicios a los consumidores. Estas sanciones pueden abarcar desde multas hasta medidas reparadoras, con el propósito de garantizar el

cumplimiento de las normativas de protección al consumidor y resarcir adecuadamente los perjuicios sufridos (Ley N.º 19496, Art. 42 y 45, 1997).

El consumidor tiene la opción de iniciar una denuncia ante el SERNAC, entidad encargada de salvaguardar los derechos del consumidor en Chile, una vez recibida la denuncia, el SERNAC llevará a cabo una exhaustiva investigación para determinar la existencia de la infracción y los daños sufridos por el consumidor.

Además, puede facilitar un proceso de mediación entre las partes involucradas con el fin de buscar una solución amistosa; en caso de que la mediación resulte exitosa, se podría llegar a un acuerdo entre el consumidor y el proveedor para reparar los daños y perjuicios ocasionados, caso contrario se recurrirá a la conciliación, para tratar conseguir una solución con la intervención de un tercero (el SERNAC).

Si se comprueba la infracción y los daños sufridos por el consumidor, el SERNAC está facultado para imponer sanciones administrativas al proveedor infractor, que pueden incluir multas u otras medidas coercitivas. Estas acciones tienen como objetivo principal prevenir la repetición de conductas ilícitas en el futuro y proteger así los derechos de los consumidores.

Es importante tener presente que este procedimiento administrativo para la reparación de daños y perjuicios se limita a la mediación y conciliación, sin proporcionar un pronunciamiento final sobre la reparación. Por lo tanto, el consumidor conserva el derecho de recurrir a la vía judicial si considera necesario obtener un dictamen definitivo sobre la reparación de los daños sufridos.

En conclusión, en el ámbito del derecho del consumidor en Chile, si bien existe la posibilidad de reclamar la reparación de los daños y perjuicios a través de la vía administrativa, esta se restringe a niveles de mediación y conciliación. Sin embargo, si el consumidor busca una resolución definitiva sobre la reparación, tiene la alternativa de recurrir al sistema judicial.

España: En el marco del derecho del consumidor en España, la regulación de los daños y perjuicios en la vía administrativa se establece principalmente en la Ley de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, conocida como Ley 4/2022. Esta ley, que

modifica disposiciones del Real Decreto Legislativo 1/2007 del 16 de noviembre de 2007, establece un marco legal específico para proteger a los consumidores y usuarios en situaciones de vulnerabilidad social y económica y proporcionarles recursos para hacer frente a los daños y perjuicios que puedan sufrir en el ámbito del consumo.

Las responsabilidades administrativas son compatibles con que se le pueda exigir al infractor que restaure la situación que él mismo alteró, devolviéndola a su estado original; o también, puede ser requerido para compensar los daños y perjuicios causados, cuya cuantía será determinada por la autoridad competente.

En caso de que se requiera esta compensación, se notificará al infractor, quien deberá cumplirla dentro del plazo establecido. Si no se cumple con estas exigencias en el plazo establecido, se podrá iniciar el proceso judicial correspondiente de manera expedita (Ley 4/2022, Art. 130, 2022)

En el sistema legal español, la resolución de conflictos relacionados con los daños y perjuicios sufridos por los consumidores recae en la jurisdicción civil, es decir, en los tribunales de justicia. Estos tribunales, como los juzgados y tribunales civiles, tienen la competencia para conocer y decidir sobre estos asuntos.

Cuando un consumidor experimenta daños o perjuicios, tiene la opción de presentar una denuncia ante la autoridad de consumo correspondiente, que puede ser la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), o los organismos de consumo de las Comunidades Autónomas. Esta autoridad llevará a cabo una investigación para determinar si existe una infracción y evaluar los daños sufridos por el consumidor.

Además, el consumidor puede optar por iniciar un proceso de mediación entre las partes involucradas, con el objetivo de buscar una solución amistosa. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estos mecanismos de mediación o conciliación solo pueden conducir a un acuerdo sobre los daños y perjuicios, siempre y cuando el proveedor y presunto infractor esté de acuerdo, pero no resolverán el fondo del problema. Para obtener un pronunciamiento sobre el fondo del asunto, es necesario recurrir a la vía judicial.

En resumen, en el ámbito del derecho del consumidor en España, los consumidores tienen la posibilidad de reclamar la reparación de los daños y perjuicios sufridos a través de la vía administrativa, y posiblemente obtener una solución voluntaria por parte del proveedor mediante la conciliación o mediación.

La autoridad competente lleva a cabo investigaciones, promueve la mediación y puede dictar resoluciones administrativas con medidas correctivas, además de imponer sanciones administrativas al proveedor infractor. No obstante, si el consumidor considera necesario buscar una reparación con respecto a los daños y perjuicios sufridos, deberá recurrir a la vía judicial.

México: México cuenta con la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), que establece los derechos y obligaciones tanto de consumidores como de proveedores, la normativa mexicana aborda aspectos como la información clara, la publicidad, la calidad de productos y servicios, y la resolución de controversias.

La LFPC establece un marco legal que garantiza los derechos fundamentales de los consumidores, como el derecho a la información, a la seguridad en los productos y servicios, a la libre elección, a la educación y a la protección contra prácticas abusivas o engañosas, contempla mecanismos para la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores, como la conciliación y el arbitraje, con el fin de resolver disputas de manera rápida y efectiva sin necesidad de recurrir a procedimientos judiciales largos y costosos.

Asimismo, establece sanciones para los proveedores que violen las disposiciones de la LFPC, las cuales pueden incluir multas económicas, la suspensión de actividades comerciales e incluso la clausura del establecimiento en casos graves de infracción.

De otro lado, la LFPC establece la responsabilidad de los proveedores por los daños y perjuicios causados a los consumidores como resultado de prácticas comerciales abusivas, productos defectuosos o incumplimiento de las obligaciones contractuales.

La LFPC establece procedimientos específicos para que los consumidores presenten reclamaciones por daños y perjuicios ante las autoridades competentes.

Estos procedimientos pueden variar según la naturaleza del reclamo y pueden incluir la presentación de quejas ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) o la participación en procesos de mediación o conciliación (Ley Federal de Protección al Consumidor, Art. 92, 1992).

En la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) en México, la autoridad encargada de fijar los daños y perjuicios causados a los consumidores es la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en primera instancia. La PROFECO es la autoridad administrativa competente para recibir quejas y reclamaciones de los consumidores, investigar presuntas violaciones a la LFPC y, en su caso, imponer sanciones a los proveedores que incumplen con la ley.

La PROFECO tiene la facultad de recibir quejas y reclamaciones de los consumidores, investigar presuntas violaciones a la LFPC y, en su caso, imponer sanciones a los proveedores que incumplen con la ley. Sin embargo, en el contexto de los daños y perjuicios, su papel principal suele ser mediar entre las partes y proporcionar asistencia y orientación a los consumidores (Ley Federal de Protección al Consumidor, Art. 56, 1992).

La determinación de los daños y perjuicios puede realizarse a través de un proceso de mediación, conciliación o arbitraje administrativo, en el que las partes involucradas llegan a un acuerdo sobre la compensación. Si no se llega a un acuerdo, el consumidor puede optar por iniciar un proceso judicial para buscar una reparación adicional.

Por lo tanto, la fijación de los daños y perjuicios en casos de violaciones a la LFPC puede involucrar tanto a la PROFECO como a los tribunales de justicia, dependiendo de la naturaleza del reclamo y las acciones legales emprendidas por el consumidor.

Estas disposiciones legales suelen abordar una amplia gama de cuestiones relacionadas con la protección del consumidor, como la publicidad engañosa, la calidad de los productos y servicios, la información clara y completa proporcionada al consumidor, así como la implementación de procedimientos efectivos para la resolución de controversias así como el tratamiento de los daños y perjuicios sea en vía administrativa, judicial o en ambas vías. A través de estas

normativas, se pretende crear un marco legal que garantice un comercio justo y ético, promoviendo la confianza y la lealtad en las transacciones comerciales.

Cada jurisdicción puede adaptar sus normativas de consumo de acuerdo con sus valores culturales, económicos y sociales. En este sentido, algunos países pueden poner mayor énfasis en la protección de la privacidad del consumidor, mientras que otros pueden centrarse en asegurar la seguridad de los productos y servicios ofrecidos en el mercado.

No obstante, la esencia común es la búsqueda de la armonización y el equilibrio para fortalecer la relación entre los consumidores y los proveedores, fomentando un entorno comercial confiable y justo.

Tipos de daño según legislación: Resulta esencial profundizar en el contenido de la presente tesis, especialmente en lo referente a los distintos tipos de daños que los consumidores pueden requerir como reparación frente a la violación de sus derechos derivada de la adquisición de un bien o servicio defectuoso.

Estos daños representan una faceta crucial en el ámbito de la protección al consumidor, ya que no solo reflejan las pérdidas materiales sufridas, sino que también abarcan aspectos emocionales, sociales y económicos que pueden afectar profundamente al individuo y su entorno.

En este sentido, resulta pertinente detallar y analizar exhaustivamente cada tipo de daño, considerando su impacto y alcance en la vida del consumidor. Por tanto, se presenta a continuación una tabla que describe en detalle los diferentes tipos de daños, con el objetivo de brindar una comprensión más completa y detallada de este importante aspecto en el contexto de la protección al consumidor, es la siguiente:

Tabla 4

Tipos de daño que se pueden solicitar y requisitos

Tipos de daño según legislación y requisitos para solicitarlos		
País	Tipos de daño	Requisitos
Perú	La indemnización comprenderá todas las consecuencias causadas por el defecto, incluido el lucro cesante, el daño emergente, el daño moral y el daño a la persona. (Ley N.º 29571, Art. 103, 2010) , además del daño a la integridad física u otros bienes del consumidor (Ley N.º 29571, Art. 101, 2010) .	Debe acreditarse el nexo de causalidad con la responsabilidad administrativa, de haber causa objetiva de ruptura con esta, también generaría la ruptura con la responsabilidad civil, además de acreditarse el daño (Ley N.º 29571, Art. 104, 2010)
Argentina	Solo se prevé el daño directo, es decir, todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios (Ley N.º 24.240 Art. 40 bis, 1993) . No se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales (Ley N.º 24.240 Art. 40 bis, 1993) .	Se debe acreditar el nexo de causalidad, el presunto responsable quedará exento y liberado de manera total o parcial si acredita que la causa del daño le ha sido ajena, además de acreditarse el daño (Ley N.º 24.240 Art. 40 bis, 1993) .
Uruguay	Prescribe daños y perjuicios que sean consecuencia inmediata y directa del hecho ilícito; no limita el alcance, comprendiendo daño patrimonial como extrapatrimonial (Ley N.º 17250 Art. 36, 2000)	Se señala que, si el riesgo o vicio por la prestación resulta en un daño, el proveedor estará obligado a indemnizarlo, por lo que solo se necesita acreditar el nexo causal, además de acreditarse el daño (Ley N.º 17250 Art. 34, 2000)

Tipos de daño según legislación y requisitos para solicitarlos (...continuación)		
País	Tipos de daño	Requisitos
Chile	Establece que se obligará al pago de las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen debido al incumplimiento generado, no hace hincapié en el tipo de daño (Ley N.º 19.496, Art. 49, 1997)	Solo se exige el nexo causal, estableciéndose aquel que debe concurrir entre el daño ligado con el incumplimiento, además de acreditarse el daño (Ley N.º 19.496, Art. 49, 1997)
España	La protección alcanza a la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos, no hace diferencia con los tipos de daño que alcanza la protección (Ley 4/2022, Art. 8, 2022) .	No se precisa, pero se infiere que el daño debe tener nexo causal con el incumplimiento, además de acreditarse el daño (Ley 4/2022, Art. 8, 2022) .
México	La protección alcanza a la reparación y prevención de los daños morales y patrimoniales, así como individuales y colectivos (Ley Federal de Protección al Consumidor, Art. 1, 1992)	Establece que la infracción se sancionará, independientemente, de los daños y perjuicios que genere, denotándose el nexo causal que debe existir, además de acreditarse el daño (Ley Federal de Protección al Consumidor, Art. 10, 1992)

En el marco de la legislación peruana y mexicana, se establece claramente que la protección contra daños y perjuicios abarca no solo el daño directo, sino que se extiende a aspectos como el daño moral, daño a la persona, tanto a nivel individual como colectivo. Este enfoque refleja la preocupación por salvaguardar integralmente los derechos de los consumidores, reconociendo la diversidad de impactos que pueden surgir a raíz de incumplimientos en la entrega de bienes o servicios, dejando su protección a nivel jurisdiccional.

En contraste, las legislaciones española y chilena adoptan una perspectiva más abierta en lo que respecta a la protección de daños y perjuicios, sin establecer límites precisos. Esta amplitud sugiere una flexibilidad en la interpretación y aplicación de la normativa; a diferencia de la legislación en protección al consumidor de Argentina y Uruguay, en las cuales se observa una limitación más concreta, ya que solo se incluye la protección contra el daño directo, este enfoque se centra específicamente en las pérdidas o perjuicios inmediatos y previsibles que se originan directamente a partir del incumplimiento en relación con el bien o servicio adquirido.

Así, a modo de ejemplo respecto del daño directo podemos mencionar la compra de un pasaje de bus el cual es cancelado por defectos en el bus, el daño directo serían los gastos que asume el consumidor debido a esta cancelación como sería el precio asumido por otro boleto en otra empresa de transportes, el precio asumido por hospedaje, incluso si es que por causa de esta pérdida el consumidor hubiese perdido la oportunidad de concluir un negocio importante que requería su presencia a causa de este servicio inconcluso; el daño directo está relacionado directamente con la transacción de compra del pasaje de autobús y la falta de prestación del servicio acordado, la conexión entre la acción (compra del pasaje) y las consecuencias (cancelación del servicio sin aviso) es clara y directa, constituyendo un daño directo en el contexto de la compra de boletos de bus.

Asimismo, es necesario mencionar a modo de ejemplo de daño directo la compra de un departamento que tiene defectos en su construcción, el daño directo comprenderá los gastos por las reparaciones, así como la oportunidad de haber podido comprar otro departamento con ese dinero (acreditado debidamente con una proforma en la cual se hubiese precisado el precio); denotando con ello que el daño directo que se protege con las legislaciones Argentina y de Uruguay, podría ser suficiente, como una propuesta de protección de daños en vía administrativa cuando se trate de la adquisición de un bien o servicio defectuoso, porque para poder fijarlos o determinarlos no requiere más razonamiento que hacer un cálculo de la suma a la que asciende estos daños directos (evaluación cuantitativa).

En contraste, otras formas de daño, como el daño a la persona o el daño moral, que podrían surgir como consecuencia de la adquisición de un bien o servicio defectuoso, presentan características distintas. Dada su complejidad y la necesidad de evaluación especializada, se sugiere que estos tipos de daños se aborden a través de la vía jurisdiccional. Aquí, la intervención de un Juez especializado en la materia se vuelve esencial para una cuantificación adecuada, ya que estos tipos de daño requieren un análisis más profundo y consideraciones específicas que van más allá de la simple evaluación cuantitativa. En resumen, la propuesta aboga por una diferenciación en la vía de resolución según la naturaleza del daño, buscando eficiencia y especialización según cada caso.

Es pertinente hacer hincapié en los motivos que impulsaron al legislador tomar la decisión de incorporar el daño directo en la legislación argentina en protección al consumidor, para ello podemos citar que con la incorporación del daño directo a la Ley de Defensa del Consumidor a través de la reforma impulsada por la Ley N° 26.361, se quiso otorgar una rápida y eficiente solución a los conflictos, otorgándoles a los consumidores la opción de obtener un resarcimiento por los daños materiales a través de un procedimiento informal y gratuito en la sede administrativa a través del dictado de actos administrativos, en concordancia con el artículo 42 de la Constitución Nacional Argentina, la cual pregonaba la obligación de crear herramienta que otorguen protección efectiva a los derechos del consumidor; en tal sentido, la creación del daño directo es efectiva para que un consumidor pueda conseguir satisfacción de su derecho y un resarcimiento justo en la vía administrativa (Versión taquigráfica de la sesión de debate en la Honorable Cámara de Diputados de la Nación Argentina, 250 Reunión, 180 Sesión Ordinaria, 9 de agosto de 2006, intervención de la diputada Córdoba) (Consejo Federal, Cuadernillo N° 1, 2021, p.27)

Asimismo, es importante destacar que el alcance de esta regulación se limita a ciertas áreas específicas y no cubre todas las posibles consecuencias que podrían surgir de la violación de los derechos personales del consumidor; entre estas áreas no incluidas se encuentran aquellas relacionadas con la integridad física y psicológica del individuo, sus legítimos intereses espirituales, así como las implicaciones que puedan surgir de la interferencia en sus metas y aspiraciones de vida. Además, es importante tener en cuenta que este artículo no abarca de manera general las consecuencias que no están vinculadas directamente con el aspecto patrimonial de la situación (Ley N.º 24240 Art. 40 bis, 1993).

Tratamiento procesal de los daños y perjuicios en protección al consumidor según legislación

En relación con el tratamiento procesal o procedimental de los daños y perjuicios derivados de la adquisición de un bien o servicio defectuoso, es crucial examinar las diversas modalidades adoptadas por los distintos países. Si bien algunos países pueden seguir un enfoque similar al sistema legal peruano, que implica la intervención de un órgano administrativo especializado en protección

al consumidor, existen matices significativos en cuanto a la resolución de conflictos y la compensación por los daños sufridos.

En muchos casos, estos órganos administrativos tienen la autoridad para reconocer los derechos vulnerados del consumidor y ordenar al proveedor infractor medidas correctivas, como la devolución del dinero o la reposición del bien o servicio defectuoso. Sin embargo, es importante destacar que dichos órganos pueden enfrentar limitaciones en su capacidad para pronunciarse sobre la indemnización por los daños y perjuicios sufridos por el consumidor como resultado de la transacción defectuosa.

Esta limitación puede derivarse de restricciones legales o de la naturaleza misma del mandato del órgano administrativo, que puede centrarse en la protección de los derechos del consumidor en términos de cumplimiento contractual y no necesariamente en la compensación por daños y perjuicios. Por lo tanto, en muchos casos, el consumidor se ve obligado a recurrir a la vía judicial para buscar una reparación completa por los daños sufridos.

Por otro lado, es importante mencionar que existen otras legislaciones que abogan por un enfoque más integral en cuanto a la protección de los derechos del consumidor en casos de adquisición de bienes o servicios defectuosos. Estas legislaciones buscan brindar al consumidor la posibilidad de obtener satisfacción para ambas pretensiones principales:

- i) El reconocimiento de su derecho a través de medidas correctivas como la devolución del dinero o la restitución del bien o servicio defectuoso, y
- ii) La compensación por los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de dicha adquisición defectuosa.

Lo notable de estas legislaciones es que permiten al consumidor perseguir ambas pretensiones a través de un único trámite administrativo, sin necesidad de recurrir a la vía judicial. Esta simplificación del proceso ofrece una mayor celeridad y accesibilidad para los consumidores en la búsqueda de una solución integral a sus reclamos.

Al consolidar ambas pretensiones en un solo trámite administrativo, se reduce la carga burocrática y se agiliza el proceso para que el consumidor obtenga una solución integral, beneficiándolo, esta medida también contribuye a la eficiencia del sistema de protección al consumidor al promover una resolución más rápida y efectiva de las controversias, evitando la necesidad de recurrir a costosos y prolongados procesos judiciales; este detalle se muestra a través de la siguiente tabla:

Tabla 5

Vía procesal o procedimental para solicitar daños y perjuicios en materia de protección al consumidor

Tratamiento procesal o procedimental de los daños y perjuicios según cada legislación		
País	Vía jurisdiccional o vía administrativa	Análisis
Perú	El proveedor estará obligado a indemnizar al consumidor de acuerdo a las normas del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente (Ley N.º 29571, art. 100, 2010)	La normativa limita a que el consumidor primero deba recurrir a la vía administrativa a través de una denuncia administrativa; luego de ello, y teniendo su derecho reconocido, recién podrá recurrir a la vía judicial para solicitar la indemnización por los daños y perjuicios, a través de la demanda correspondiente.
Argentina	Las Entidades encargadas por medio de actos administrativos establecerán la indemnización por los daños materiales ocasionados en perjuicio del consumidor por motivo de una relación de consumo, y establece la posibilidad de que la decisión esté sujeta a decisión judicial (Ley N.º 24.240 Art. 40 bis, 1993)	La normativa prevé la posibilidad que las Entidades en protección al consumidor, por medio de “actos administrativos”, puedan determinar los daños y perjuicios, además de pronunciarse respecto a la idoneidad del producto o servicio. que adquirió el consumidor, decisión que puede estar sujeta a control judicial; no obstante, la ventaja es que el consumidor ya obtiene un pronunciamiento respecto al reconocimiento de su derecho por la adquisición del bien o servicio defectuoso, además del pronunciamiento sobre los daños y perjuicios.

Tratamiento procesal o procedimental de los daños y perjuicios según cada legislación		
País	Vía jurisdiccional o vía administrativa	Análisis
Uruguay	Establece como un derecho del consumidor la posibilidad de acceder a organismos judiciales y administrativos para el resarcimiento de daños (Ley 17.250, art. 6 literal g, 2000)	La normativa preceptúa la posibilidad al consumidor de recurrir a la vía administrativa o judicial, según como considere conveniente, motivo por el cual resulta en una ventaja para el consumidor en tanto que además de obtener un pronunciamiento respecto al reconocimiento de su derecho por la adquisición del bien o servicio defectuoso, podrá también solicitar los daños y perjuicios ante el órgano administrativos correspondiente.
Chile	La indemnización por los perjuicios sufridos por el consumidor por motivo de su ley, corresponde al Juzgado de la Policía Local circunscrito al domicilio del consumidor, por medio de una demanda (Ley N° 19.496, art. 50 literal h, 2018)	La normativa limita al consumidor a solo poder recurrir a la vía jurisdiccional para solicitar los daños y perjuicios. Ocasionando que recurra primero recurra a la vía administrativa para el reconocimiento de su derecho y luego a la vía jurisdiccional para solicitar los daños y perjuicios.
España	Preceptúa que la exigencia de los daños y perjuicios es compatible con la responsabilidad administrativa, la cual será determinada por el órgano competente, teniendo como condición comunicársela al administrado antes de iniciarla, y en caso sea infructuoso el pedido, el administrado tendrá expedita la vía judicial correspondiente (Ley N° 30/1992; art. 130 numeral 2; 1992).	La normativa antepone una condición referida a requerir de manera previa al proveedor responsable la indemnización por daños y perjuicios, en caso de negativa, solo le otorga la opción de recurrir a la vía judicial.
México	La Autoridad Judicial se encarga de fijar los daños y perjuicios (Ley de Protección al Consumidor; art. 92; 1992)	La normativa prevé que los daños y perjuicios solo puedan demandarse de manera exclusiva en la vía judicial.

La normativa que regula los daños y perjuicios en el marco de la protección al consumidor respecto a Perú, Chile, España y México, establece un

procedimiento que limita al consumidor a seguir una secuencia específica para hacer valer sus derechos en caso de adquirir un bien o servicio defectuoso. En primera instancia, se le exige al consumidor iniciar el proceso a través de la vía administrativa, presentando una denuncia administrativa, este paso es crucial, ya que el reconocimiento de su derecho está condicionado a la declaración favorable de dicha denuncia administrativa.

Es importante destacar que el consumidor debe aguardar a que la denuncia administrativa sea declarada fundada a su favor para que su derecho sea reconocido, una vez que este paso se ha cumplido y se ha agotado completamente la vía administrativa, siempre y cuando no exista un proceso contencioso administrativo en trámite, el consumidor finalmente obtiene el reconocimiento formal de su derecho adquirido.

Solo después de haber pasado por este procedimiento administrativo (con posibilidad de pasar a contencioso administrativo), y con su derecho reconocido, el consumidor está facultado para recurrir a la vía judicial con el fin de solicitar la indemnización correspondiente por los daños y perjuicios sufridos. Este paso implica la presentación de una demanda judicial que busca reparar los perjuicios ocasionados como consecuencia de la adquisición del bien o servicio defectuoso.

Este proceso secuencial, aunque diseñado para garantizar una solución ordenada de los conflictos entre consumidores y proveedores, pues impone ciertos pasos que pueden extender considerablemente el tiempo necesario para que el consumidor obtenga la compensación por los daños y perjuicios que está ligado a su derecho ya reconocido; en comparación con otras jurisdicciones donde se permite un acceso más directo para reclamar daños y perjuicios en la misma vía en la que solicitan el reconocimiento de su derecho por la adquisición del bien o servicio defectuoso (la vía administrativa).

Así, en lo concerniente a la normativa que regula este proceso y la manera en que los consumidores pueden reclamar daños y perjuicios, tanto en Argentina como en Uruguay, se contempla una interesante disposición, esta estipula que las Entidades encargadas de velar por la protección del consumidor tienen la capacidad de emitir “*actos administrativos*” para determinar los daños y perjuicios derivados de la adquisición de un producto o servicio. Además, de que estas

entidades tengan la potestad sancionadora de imponer sanciones al proveedor por infracciones cometidas por motivo de un bien o servicio defectuoso adquirido por el consumidor.

Es importante resaltar que las decisiones tomadas por estas entidades pueden ser objeto de revisión judicial posterior, lo que garantiza un sistema de control especializado en el proceso, permitiendo una protección más efectiva de los derechos de los consumidores al contar con la posibilidad de que una entidad especializada evalúe los daños y perjuicios.

Cabe destacar que la disposición mencionada presenta una ventaja significativa para el consumidor, pues le otorga la posibilidad de obtener un pronunciamiento inmediato sobre el reconocimiento de sus derechos en relación con la adquisición de un bien o servicio defectuoso, y además, le brinda la oportunidad de obtener una evaluación de los daños y perjuicios sufridos, todo ello dentro del ámbito administrativo a través de un solo procedimiento.

Esto evita que el consumidor tenga que seguir dos procesos por separado, en tanto que, en lugar de ello, integra el proceso de reconocimiento de su derecho vulnerado por la compra de un bien o producto defectuoso y su petición por los daños y perjuicios, en un solo procedimiento. Por lo que, ello ayudaría a simplificar y agilizar el proceso para el consumidor, reduciendo la carga administrativa, judicial y el tiempo necesario para obtener en una única decisión, ambas pretensiones.

En consecuencia, esta integración de procesos administrativos para el reconocimiento de derechos y la reclamación de daños y perjuicios no solo beneficia al consumidor al proporcionar una solución más rápida y eficiente, sino que también contribuye a la agilización del sistema legal en su conjunto, es una iniciativa de cómo la legislación puede adaptarse para mejorar la protección y el acceso a la justicia para los consumidores.

Este procedimiento agiliza el proceso para el consumidor, ya que elimina la necesidad de pasar por múltiples etapas antes de obtener una reparación por los daños sufridos. En comparación con el sistema vigente en Perú, donde se requiere

seguir un proceso más extenso y fragmentado, la normativa actual busca ofrecer una solución más eficiente y rápida para los consumidores afectados.

En resumen, la normativa actual permite a las Entidades en protección al consumidor emitir actos administrativos que determinan daños y perjuicios, así como la idoneidad de productos o servicios adquiridos. Esta decisión es susceptible de revisión judicial, pero brinda al consumidor un reconocimiento inmediato de sus derechos y la posibilidad de obtener reparación por los perjuicios sufridos en un solo proceso administrativo, agilizando el acceso a la justicia y resaltando su eficiencia en comparación con el sistema peruano.

Esta alternativa presenta una notable ventaja para los consumidores al simplificar y agilizar el proceso de petición de daños y perjuicios respecto a sus derechos afectados como consumidores y elimina la necesidad de atravesar múltiples etapas antes de obtener una reparación por los perjuicios sufridos; esta forma eficiente de realizar estos procedimientos, identificada en la legislación argentina y uruguayana, contrasta con el sistema actual en Perú, donde el proceso es más complejo y fragmentado, requiriendo más tiempo y recursos para alcanzar el mismo resultado pero de manera más lenta y con dos decisiones por separado.

Aunque estas decisiones puedan ser sometidas a revisión judicial, ofrecen al consumidor un reconocimiento inmediato de sus derechos vulnerados como consumidor y la posibilidad de obtener la reparación por daños y perjuicios, utilizando solamente el procedimiento administrativo; esta integración de procesos simplifica significativamente el acceso a la justicia para los consumidores, proporcionándoles una vía expedita para resolver sus conflictos y además obtener compensación por los perjuicios sufridos. Además, de reducir la carga administrativa y el tiempo necesario para obtener una resolución, se promueve la eficiencia en la protección de los derechos del consumidor.

En conclusión, la normativa argentina y uruguayana destaca por su enfoque proactivo y eficiente en la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores, al ofrecer una solución más rápida y accesible en comparación con el sistema peruano, se refuerza la confianza en el sistema legal y se garantiza una mayor protección para los consumidores en el mercado.

4.1.4 Propuesta legislativa de modificación del artículo 100° del Código de Protección y Defensa del Consumidor

1. El Proyecto de Ley tiene como modificar el artículo 100° del Capítulo II correspondiente al Título V del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a la vía con la que cuenta un consumidor para tramitar su pretensión respecto a los daños y perjuicios ocasionados por motivo de la adquisición de un bien o servicio defectuoso, siendo actualmente la jurisdiccional, y de modo voluntario, el arbitraje de consumo.

2. Que, en aplicación del artículo 107° de la Constitución Política del Perú, concordante con el artículo 75° e inciso 2) del artículo 76° del reglamento del Congreso de la República, por los cuales, se confiere el derecho a proponer, el siguiente proyecto de Ley:

A. Exposición de motivos

- La legislación en protección al consumidor en el Perú, respecto de la vía para atender la pretensión de los consumidores por daños y perjuicios, ocasionados a consecuencia de la adquisición de un bien o servicio defectuoso en el marco de una relación de consumo, en la actualidad, solamente cuenta con el arbitraje de consumo en la vía administrativa o con la demanda judicial a través de la vía jurisdiccional, para satisfacer esta pretensión.
- No obstante, por un lado, el arbitraje de consumo, al tener la característica de ser “voluntario” para el proveedor, por su misma naturaleza de este procedimiento, ha demostrado no ser tan efectivo para satisfacer tal pretensión, tanto así que incluso, la cantidad de solicitudes de arbitraje de consumo que concluyeron archivándose por motivo de “rechazo” por falta de voluntad del proveedor de acogerse a este procedimiento, superan en gran mayoría a las solicitudes que concluyeron de manera satisfactoria con un “laudo”, e incluso, superan a aquellas solicitudes que concluyeron por “conciliación, mediación u otro acuerdo extra proceso”.
- De otro lado, la demanda en la vía jurisdiccional cuenta con la desventaja de que primero el consumidor deberá tener un

pronunciamiento a su favor que reconozca su derecho respecto del bien o servicio defectuoso, en la vía administrativa a través de una denuncia administrativa, y solo con ello recién podrá recurrir a la vía jurisdiccional (siempre y cuando no se hubiese iniciado un proceso contencioso administrativo); ocasionando que el consumidor tenga que seguir muchos procedimientos previos para satisfacer su pretensión por daños y perjuicios en la vía jurisdiccional, provocando un procedimiento extenso, lato y tardío, que podría ser más dinámico.

- Es así que, ante estas dos problemáticas que muestran la necesidad de tener otra alternativa adicional para satisfacer la pretensión por daños y perjuicios invocada por los consumidores; se busca, siguiendo la línea del derecho argentino y uruguayo, la modificación de la normativa mencionada, para que, a través de una denuncia administrativa, el consumidor, además de obtener una sanción contra el proveedor por la comisión de una infracción a sus derechos como consumidor, también obtenga una declaración sobre el fondo respecto a su pretensión por los daños y perjuicios ocasionados a causa de esta infracción, todo ello en un solo procedimiento en la vía administrativa; lográndose así, simplificar procesos, brindando una protección más integral, rápida y eficiente al consumidor, reduciendo la carga procesal del sistema jurisdiccional y evitando la necesidad de tramitar procedimientos por separado.

B. Análisis costo - beneficio

La iniciativa legislativa planteada en el presente proyecto de ley no ocasiona algún gasto para el Estado, al no incidir directa o indirectamente en el presupuesto de la República, puesto que, solamente se propone mejorar y extender los alcances de la declaración producto de una denuncia administrativa, dotándola con la facultad de que con esta se pueda obtener además a una sanción por motivo de infracciones a los derechos a los consumidores, también una declaración respecto a los daños y perjuicios generados a consecuencia de esta infracción, lográndose una

vía adicional alternativa para que los consumidores puedan recurrir a esta, posibilidad que solo será respecto de daños patrimoniales, calculables, cuantificables y debidamente acreditados, análisis jurídico que no requerirá una implementación pecuniaria por parte del Estado, por el contrario, permitirá un trámite más directo, disminuyendo la carga procesal que se asume en la vía jurisdiccional, y coadyuvando con las deficiencias actuales del arbitraje de consumo.

C. Fórmula legal

Por cuanto: El Congreso de la República.

Ha dado la Ley siguiente:

Artículo 1°. - Objeto de la Ley. La presente ley tiene por objeto modificar el artículo 100° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a la vía para el trámite de los daños y perjuicios ocasionados al consumidor, con la finalidad de adicionar facultades al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), con la finalidad de otorgarle facultades resolutivas a través de actos administrativos respecto a los daños y perjuicios solicitados por los consumidores en el marco de una relación de consumo.

Artículo 2°.- Modificar el artículo 100° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, incorporándole dos (2) párrafos adicionales, en los siguientes términos:

“Artículo 100.- Responsabilidad civil y Responsabilidad por daño directo

El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan

imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor.

El daño directo es aquel perjuicio, daño o menoscabo, ocasionado al consumidor de manera inmediata, susceptible de cuantificación pecuniaria, debidamente acreditado, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor. El INDECOPI, podrá mediante actos administrativos fijar las indemnizaciones por motivo del daño directo sufrido por el consumidor.

Se restringe la potestad de indemnización del INDECOPI a solamente el daño directo, no incluyéndose indemnizaciones por motivo de la integridad personal, el daño moral, proyecto de vida u otra consecuencia no patrimonial ocasionada por el proveedor”.

4.2 Discusión

4.2.1 Discusión con relación al resultado general

En cuanto a esta categoría, se identificaron distintas deficiencias y consecuencias del procedimiento de arbitraje al ser “voluntario”, las cuales mostraron que no se logra cumplir en gran medida y de forma eficiente con satisfacer la pretensión por daños y perjuicios invocada por los consumidores; tanto así, que incluso el número de solicitudes de arbitraje de consumo “rechazadas” por falta de voluntad del proveedor, fueron mayores en cantidad, al número de solicitudes concluidas por un “laudo”, denotando el desinterés del proveedor por solucionar el conflicto a través de este procedimiento; esto se condice con la parte de antecedentes del Capítulo II de la presente investigación, con relación a lo señalado por Acosta, en la investigación referida al “*Arbitraje de Consumo: Retos en el Sistema de Protección al Consumidor*”, en la cual se menciona que, de la legislación evaluada, no encontraron suficientes incentivos para que el proveedor opte por unirse a este procedimiento o sistema (Acosta, 2021).

4.2.2 Discusión con relación al resultado del primer objetivo específico

Respecto del primer objetivo específico, se identificaron deficiencias en el procedimiento de arbitraje de consumo, como son: 1) El número de solicitudes “rechazadas” por falta de voluntad del proveedor son mayores mucho en cantidad que las solicitudes concluidas con un “laudo” y 2) el número de solicitudes “rechazadas”, es mayor al número de solicitudes concluidas por “conciliación, mediación u otro acuerdo extraproceso”; estos resultados demuestran que el proveedor opta por no solucionar los daños y perjuicios solicitados por el consumidor en esta vía, y a su vez coincide con la parte de antecedentes de la presente investigación, en el estudio *“El arbitraje de consumo ¿Cerrando el círculo del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú”*, respecto a que la indemnización por daños y perjuicios es una consecuencia que se debe tomar con cautela, en tanto que puede ocasionar desincentivos a los proveedores para adherirse al Sistema de Arbitraje de Consumo incluso hasta desvincularse del SISAC (Ríos Ramírez, 2017).

4.2.3 Discusión con relación al resultado del segundo objetivo específico

En relación a este objetivo, como consecuencia del arbitraje de consumo actual, el consumidor con su solicitud de arbitraje de consumo “rechazada”, solamente le queda recurrir a la denuncia administrativa y solo con el resultado a su favor de esta, poder recurrir a la vía jurisdiccional para satisfacer su pretensión por daños y perjuicios, esto denota la existencia de otros procedimientos que son mejores y más efectivos, e incluso la conveniencia de recurrir directamente a una denuncia administrativa directamente para solucionar esta pretensión, ello va en la misma línea, y validado con la parte de antecedentes de esta investigación, con relación a la investigación *“La Eficacia del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú”*, en la cual se fundamenta que este sistema arbitral de consumo resulta ineficaz e inviable, ya que existen otros mecanismos igualmente adecuados y más coherentes con nuestras exigencias, necesidades y ordenamiento jurídico (Valencia Jaén, 2017).



4.2.4 Discusión con relación al resultado del tercer objetivo específico

Al respecto, se determinó que es factible una propuesta de modificación del artículo 100° del Código de Protección al Consumidor, para obtener una declaración respecto a los daños y perjuicios en vía administrativa, a través de una denuncia administrativa; ello se encuentra validado con la reforma que se realizó en Argentina con la Ley N° 26361 con la cual el legislador intentó proporcionar una solución rápida, permitiendo a los consumidores obtener compensación por daños materiales a través de un procedimiento administrativo gratuito e informal, mediante la emisión de actos administrativos. (Consejo Federal, 2021)

CONCLUSIONES

PRIMERO. Sí fue posible determinar deficiencias y consecuencias del procedimiento de arbitraje de consumo, y respecto de estas, se determinó que este procedimiento no cumple con satisfacer de manera efectiva la pretensión por daños y perjuicios de los administrados, pues al ser “voluntario”, ha generado una gran cantidad de solicitudes de arbitraje de consumo “rechazadas” por falta de voluntad del proveedor, antes de concluir satisfactoriamente con un “laudo” que resuelva el fondo de la controversia; lo cual demuestra la necesidad de modificar el artículo 100° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, para agregar alternativas adicionales para satisfacer esta pretensión.

SEGUNDO. En cuanto a las deficiencias del procedimiento de arbitraje de consumo, se identificó:

1) El número de solicitudes “rechazadas” por falta de voluntad del proveedor son mucho mayores en cantidad que las solicitudes concluidas con un “laudo”, 2) el número de solicitudes “rechazadas” es mucho mayor al número de solicitudes concluidas por “conciliación, mediación, transacción u otro acuerdo extraproceso”; por lo que este procedimiento no logra cumplir con su finalidad establecida en su propia norma, referida a: *“El Sistema de Arbitraje de Consumo tiene por finalidad resolver con carácter vinculante y produciendo efectos de cosa juzgada, los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores (...)”*, en tanto que las solicitudes son “rechazadas” sin que logren ser resueltas, y por ende, sin satisfacer la pretensión por daños y perjuicios.

TERCERO. El arbitraje de consumo trae consecuencias negativas, en tanto que, se determinó que aquel consumidor con su solicitud “rechazada”, solamente le queda recurrir a la denuncia administrativa, y solo con el resultado favorable de esta, puede recurrir a la vía jurisdiccional para satisfacer su pretensión por daños y perjuicios; por ende, el arbitraje en este caso, tampoco cumple con su finalidad, pues no se logra resolver la pretensión del consumidor al ser su solicitud “rechazada” antes que si quiera pueda discutirse el fondo del asunto y por ende ser resuelta, por lo que, debe recurrir a otras vías más efectivas (la denuncia administrativa y luego la

vía jurisdiccional), para satisfacer su pretensión; ello denota la gran cantidad de etapas, procedimientos, trámites que debe seguir el consumidor para satisfacer esta pretensión.

CUARTO. Es factible y necesario modificar el artículo 100° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, siguiendo los modelos de Argentina y Uruguay, con relación a que el INDECOPI pueda a través del acto administrativo que resuelve la denuncia administrativa, pronunciarse también respecto a los daños y perjuicios solicitados por el consumidor, debiéndose contemplarse solo respecto del “daño directo” (pérdidas o perjuicios económicos inmediatos de la infracción), no comprendiendo el daño moral o a la persona, que requieren a un juez especializado para fijar la indemnización; es así que, esta modificación, ante las deficiencias y consecuencias del arbitraje de consumo identificadas, permitiría que: 1) La pretensión por daños y perjuicios sea resuelta y no “rechazada”, 2) Incentivaría al proveedor a ofrecer una propuesta conciliatoria (conciliación, mediación, transacción), por el temor de que la autoridad resuelva en su contra y que fije una indemnización, 3) La concentración y reducción de etapas, vías y procedimientos, pues el consumidor en un solo acto, procedimiento y única vía (la administrativa), obtendría una declaración que imponga la sanción y al mismo tiempo una declaración respecto a los daños y perjuicios, dinamizando el procedimiento, evitando la incomodidad de recurrir a dos procesos por separado, agilizando el sistema legal en su conjunto.

RECOMENDACIONES

1. Informe sobre el estado actual del arbitraje de consumo y sus resultados. - Se recomienda al INDECOPI evaluar los resultados que ha tenido hasta el momento el arbitraje de consumo, respecto a si cumple con satisfacer de manera efectiva la pretensión por daños y perjuicios de los administrados en contraste con la enorme cantidad de solicitudes de arbitraje que son “rechazadas” cada año, y en base a ello, informar al Congreso de la República, sobre la necesidad de modificar este procedimiento o sobre la necesidad de modificar el artículo 100° del Código de Protección al Consumidor, para que este actúe de acuerdo a sus competencias.

2.- Medidas para disminuir el índice de solicitudes de arbitraje de consumo “rechazadas”.- Se recomienda al Congreso de la República, revisar la normativa actual que reglamenta el arbitraje de consumo, con la finalidad de verificar si este procedimiento requiere modificarse para otorgar “incentivos” al proveedor para incrementar su participación en este procedimiento o para proponer soluciones conciliatorias (por ejemplo, que su participación sea una atenuante en caso el conflicto se vuelva materia de una denuncia administrativa); tales incentivos, fomentarían la resolución temprana de conflictos, con la finalidad de disminuir el índice de solicitudes “rechazadas”, e incrementar el número de concluidas con “laudo” o “acuerdo extraproceso” (conciliación, mediación, etc), promoviendo una cultura de negociación y conciliación.

3. Integración del Tratamiento de Daños y Perjuicios en la Vía Administrativa. - Se recomienda al Congreso de la República modificar los procedimientos actuales utilizados para satisfacer esta pretensión, de modo que, se reduzcan las etapas, procedimientos y trámites para que el consumidor pueda satisfacer esta pretensión; o en su defecto, la reforma del Artículo 100° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la reglamentación correspondiente, para que la denuncia administrativa sea la alternativa al arbitraje de consumo, y con esta, en un solo procedimiento administrativo, el consumidor obtenga tanto una sanción contra el proveedor por la infracción así como una declaración respecto a los daños y perjuicios que son consecuencias de tal infracción. Esta reforma simplificaría y agilizaría el procedimiento, brindando una protección más integral, eficiente y rápida para el consumidor, reduciendo la carga procesal del sistema jurisdiccional, al evitar la necesidad de procedimientos separados, abordando todas sus pretensiones en una sola instancia administrativa.



4. Potestad Administrativa para Determinar Daños y Perjuicios. - Se recomienda al Congreso de la República la modificación del artículo 100° del Código de Protección al Consumidor, para que el INDECOPI, tenga la potestad de que, a través de actos administrativos, pueda determinar daños y perjuicios, producidos como consecuencia de infracciones a los derechos de los consumidores, limitando esta potestad solamente respecto del daño directo, inmediato, patrimonial y cuantificable, no incluyendo el daño moral o a la persona, para los cuales se necesitaría un Juez Especializado.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, A. M. (2021). Arbitraje de consumo: retos en el sistema de protección al consumidor. *Ius et Praxis*, 052, 311–338.
https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ius_et_Praxis/article/view/5007
- Arana, M. del C. (2010). Contrato de consumo: cláusula abusiva. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*, 6(10), 59–91.
<https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/77>
- Arias, E. (2018). *La responsabilidad por daños en el derecho del consumidor: el daño directo*. (p. 25). IJ Editores.
<https://www.um.edu.ar/ojs2019/index.php/RADU2/article/view/433>
- Baltal, J., & Carrión, D. (2010). Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma. *Derecho & Sociedad*, 0(34), 69–81.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13329>
- Barrera, J. A. T. (2011). Reflexiones en torno a la potestad de inspección o fiscalización de la administración pública. *Derecho & Sociedad*, 37, 251–262.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13177>
- Bujosa, L. (2013). El arbitraje de consumo. *Rev. Juridica Castilla & Leon* 1/, 29, 20.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4225489>
- Cabana Grajales, M. A., & Cabrera Pantoja, J. (2017). *De los mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia: acerca de su alcance y desarrollo para su implementación en los municipios de post-conflicto* [Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/14606>
- Cabanellas, G. (2008). Diccionario Jurídico Elemental. En *Heliasta: Vol. II*. Heliasta.
<https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2015/01/doctrina34261.pdf>
- Cerna, M. (2018). Avances y Orientaciones del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*, 6(11), 35.
<https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/82/80>
- Chamatropulos, D. A. (2019). *Estatuto del consumidor*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: La Ley. <https://biblioteca.csjn.gov.ar/Indices/Biblio/2/CSJN137415.pdf>

- Chiovenda, G. (2005). *Principios de Derecho Procesal Civil* (Reus (ed.); Número 01736). Editorial Reus. <https://doi.org/10.30462/9788429013627>
- Clavijo-Calderón, E. M., & Aguilera-Crespo, M. S. (2023). Las implicaciones que engloba la implementación del arbitraje de consumo en Ecuador. *MQRInvestigar*, 7(3), 130–150. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.3.2023.130-150>
- Comisión Permanente del Congreso de la República. (2010). *Código de protección y defensa del consumidor*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1351847/LEY%0A29571.pdf.pdf?v=1602084982>
- Comisión Permanente del Congreso de la República. (2018). *Ley del Procedimiento Administrativo General. Ley N° 27444*. <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/2039342-textounico-ordenado-de-la-ley-n-27444-ley-del-procedimiento-administrativo-general>
- Comisión Permanente del Congreso de la República. (2022). *Artículo 100 de la Ley 29571 Código de protección y defensa del consumidor*. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1244218-29571v>
- Consejo Federal del Consumo. (2021). *Cuadernillo N°1. El daño directo* (p. 87). Ministerio de Desarrollo Productivo de Argentina. <https://www.argentina.gob.ar/produccion/defensadelconsumidor/cuadernilloscofedec>
- Corte Constitucional de Colombia. (2012). *Garantía mínima presunta relativa a calidad y características de bienes y servicios*. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2000/c-1141-00.htm>
- De la Rosa, E. (2020). Los retos del nuevo marco europeo para el sistema español de arbitraje de consumo. *Revista de Derecho Privado*, 1(1), 67–81. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/71701>
- Espinoza, J. (2014). *La vía del arbitraje para la solución de los reclamos de consumo* [Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/1004>

- Farias, C. C., & Rosenvald, N. (2015). Curso de derecho civil. En *São Paulo: Atlas* (Vol. 7). <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2593249>
- Fuenzalida Robledo, E. A. (2018). El acto de consumo como hecho y la responsabilidad civil. En *Revista de derecho (Coquimbo)* (Vol. 25, pp. 121–152). scielocl. [http://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532018000100121 %0A](http://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532018000100121%0A)
- Gomez, M., & Sequeira, M. (2015). *Estudio de comportamiento del consumidor: Tendencias de consumo y factores determinantes del comportamiento del consumidor* [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/3924/>
- Gordillo, A. (2013). Tratado de Derecho Administrativo y Obras Selectas. En *Tratado de Derecho Administrativo y Obras Selectas* (Vol. 1). Porrúa y FDA. <https://www.gordillo.com/tomo1.php>
- INDECOPI. (2015). *Manual de Uso: Libro de Reclamaciones Digital*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/colecciones/38825-manual-de-uso-libro-de-reclamaciones-digital>
- INDECOPI. (2016). *Lineamientos sobre Competencia Desleal y Publicidad Comercial* (p. 66). <https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/9334>
- INDECOPI. (2021). *Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI*. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1892501-001-2021-cod-indecopi>
- Lorenzetti, R. (2018). Consumidores. *International Journal of Physiology*, 6(1), 2018. <https://revistas.unisabana.edu.co/index.php/dikaion/article/download/1366/1502>
- Meneses Salvatierra, J. F. (2013). *Informe para la sustentación de expedientes: N° 00590-2013-0-0701-JR-CI-06/N° 2377-2017-OEFA/DFSAI/PAS* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/654737>
- Moron, J. (2007). Los Principios Delimitadores de la Potestad. En *Advocatus* (Vol. 3, Número 27444, pp. 1–37). <https://www.pucp.edu.pe/profesor/juan-moron-%0Aurbina/publicaciones/?x&orden=titulo&pagina=2>
- Moron, J. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General Tomo*

- I (G. Jurídica (ed.); Décima ter, p. 785). <https://www.pucp.edu.pe/profesor/juan-moronurbina/publicaciones/?x&orden=titulo&pagina=2>
- Morón, J. (2023). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General* (17a Edició). Jurista Editores. <https://www.juristaeditores.com/producto/comentarios-ala-ley-general-del-procedimiento-administrativo-general/>
- Muñoz Arauzo, P. Y. (2021). *La eficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la Oficina Regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019* [Universidad Continental]. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10098>
- Naupas, H., Mejia, E., Trujillo, I., Romero, H., Medina, W., & Novoa, E. (2023). *Metodología de la investigación total: Cuantitativa–Cualitativa y redacción de tesis*. Ediciones de la U.
- Ossola, F., & Vallespinos, G. (2018). La Obligación de Informar. *International Journal of Physiology*, 6(1), 2018. <https://www.gob.pe/42540nuevos-obligados-al-see-ose-y-o-see-sol-a-partir-de-julio-2023>
- Paye, L. (2018). *Nivel de Eficacia del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley 29571 que regula el deber de Idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25455>
- Peluffo, J. P. C. (2003). Concepto de " relación de consumo". *Revista de la Facultad de Derecho*, 22, 151–164. <https://revista.fder.edu.uy/index.php/rfd/article/view/204>
- Peña, O. (2010). *Conciliación Extrajudicial* (3º Edición). Asociación Peruana de Ciencias Jurídicas y Conciliación. <https://www.juristaeditores.com/producto/conciliacion-extrajudicial/>
- Pérez, J. L. C., & Hitschfeld, I. F. F. (2024). Mecanismos alternativos de resolución de controversias en materia de consumo en Chile: Análisis del impacto y eficacia. *Revista De Actualidad Mercantil*, 1, 29–40. <https://www.juristaeditores.com/producto/conciliacion-extrajudicial/>

- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Decreto Supremo N° 103-2019-PCM*.
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/279643-103-2019-pcm>
- Puig, M., Carrasco, M., Sotomayor, L., & Armijo, A. (2010). Panorama del derecho administrativo sancionador en España. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 7(1), 23–74. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/sociojuridicos/article/view/305>
- Revilla Llorente, R. (2024). *El Arbitraje de Consumo: Un Mecanismo Eficaz para la Resolución de Conflictos* [Universidad de Valladolid].
<https://uvadoc.uva.es/handle/10324/70275>
- Ríos Ramírez, F. (2017). *El arbitraje de consumo: ¿cerrando el círculo del sistema de protección al consumidor en el Perú?* [Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8369>
- Rivera, J. (2023). *El Reglamento Arbitral*.
<https://rephip.unr.edu.ar/server/api/core/bitstreams/dd63026e-4bfd-4c39-880e>
- Rozas, J. (2018). *Eficacia del Sistema de Conciliación Administrativa del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual - INDECOPI* [Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco].
<http://hdl.handle.net/20.500.12918/996>
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.
- Santiago, G. (2010). Sobre el futuro del procedimiento administrativo. *Revista de Derecho Administrativo*, 12(9), 11–20.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13702>
- Silva, G. (2008). La teoría del conflicto. Un marco teórico necesario. *Prolegómenos*, XI(22), 29–43. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87602203>
- Solaache, J. (2019). Administración de la información pública en Panamá: una revisión normativa. *Estudios en Seguridad y Defensa*, 14(28), 329–351.
<https://doi.org/10.25062/1900-8325.275>
- Stiglitz, V. (2018). *Tratado del Consumidor* (p. 12).
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9735>



- Valencia Jaén, K. A. (2017). *La eficacia del sistema de arbitraje de consumo en el Perú* (p. 85). Pontificia Universidad Católica del Perú.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9735>
- Villabella, C. (2015). Los métodos en la investigación jurídica. Algunas precisiones. *Metodologías: Enseñanza e investigación jurídicas*, 921–953.
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6226/12a.pdf>
- Villaverde, H. (2008). *Defensa del consumidor en Uruguay: contextualización histórica, legislación e instituciones públicas y sociales* (p. 36). Fundación Friedrich Ebert.
<https://library.fes.de/pdf-files/bueros/chile/05456.pdf>
- Wajntraub, J. (1996). *La Nueva Configuración del Deber de Información Genérico* (p. 9).
<https://biblioteca.mpf.gov.ar/meran/opac-detail.pl?id1=78966>

ANEXOS

Anexo 1. Ficha de análisis del derecho comparado

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GERENCIA PÚBLICA

1. IDENTIFICACIÓN DE LA LEGISLACIÓN COMPARADA:

- PAIS: _____
- NUMERO DE LEY: _____
- MARCO NORMATIVO: _____
- AÑO: _____

2. CRITERIOS DE ANÁLISIS:

CRITERIOS DE ANÁLISIS	
2.1 Aspectos Generales	
2.2 Organismo de Protección al Consumidor según país	
2.3 Tipos de daño que alcanza la protección	
2.4 Requisitos para solicitar daños y perjuicios	
2.5 Vía administrativa o jurisdiccional para atender los daños y perjuicios	
2.6 Procedimiento para solicitar daños y perjuicios en vía administrativa	
2.7 Proceso para solicitar daños y perjuicios en vía judicial	

Anexo 2. Ficha de observación por expediente

1. Identificación de la unidad de estudio:

2. Identificación del observador: Joseph Juliano Sánchez García

3. Instrucciones: Registrar la actividad o situación observada de acuerdo con cada ítem, se marcará con una X en caso no corresponda su llenado.

4. CRITERIOS DE OBSERVACIÓN Y/O ANÁLISIS	
Expediente de la Solicitud de Arbitraje	
Lugar de Presentación de la solicitud de arbitraje de consumo	
Forma de Conclusión (Rechazo, Laudo, Conclusión Anticipada, Improcedente, etc)	
Proveedor	
Fecha de presentación de la solicitud de arbitraje de consumo	
Fecha fin de la conclusión del arbitraje de consumo	

Anexo 3. Ficha de observación por grupos de expedientes por año

1. Identificación de la unidad de estudio (expedientes en conjunto por años):

2. Identificación del observador: Joseph Juliano Sánchez García

3. Instrucciones: Registrar la actividad o situación observada de acuerdo con cada ítem, se marcará con una X en caso no corresponda su llenado.

4. CRITERIOS DE OBSERVACIÓN Y/O ANÁLISIS	
Grupo de expedientes (2019, 2020, 2021, 2022)	
¿Existe un gran porcentaje de solicitudes rechazadas por voluntad del proveedor en comparación con las solicitudes que concluyeron con Laudo?	
¿Existe un gran porcentaje de solicitudes rechazadas por voluntad del proveedor en comparación a los otros motivos?	
¿Existe un gran porcentaje de conclusión por Laudo para considerar que el arbitraje de consumo es eficaz?	
¿Existe un porcentaje considerable de expedientes concluidos por conclusión anticipada para considerar que el arbitraje motiva al proveedor?	
¿La cantidad de solicitudes de arbitraje rechazadas es mayor a la cantidad de solicitud con Laudo? (Improcedencia o Inadmisibilidad)	

Anexo 4. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional del
Altiplano Puno



Vicerrectorado de
Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo **JOSEPH JULIANO SANCHEZ GARCIA** identificado(a) con N° DNI: **70447958** en mi condición de egresado(a) de la:

MAESTRÍA EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GERENCIA PUBLICA

con código de matrícula N° 192370, informo que he elaborado la tesis denominada:

DEFICIENCIAS Y CONSECUENCIAS DEL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE DE CONSUMO RESPECTO DEL TRATAMIENTO PROCEDIMENTAL DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS EN VÍA ADMINISTRATIVA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno, 18 de Diciembre del 2024.

FIRMA (Obligatorio)



Huella

Anexo 5. Autorización de publicación de tesis en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional del
Altiplano Puno



Vicerrectorado de
Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo **JOSEPH JULIANO SANCHEZ GARCIA** identificado(a) con N° DNI: **70447958**, en mi condición de egresado(a) del Programa de Maestría o Doctorado: **MAESTRÍA EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GERENCIA PUBLICA**,

informo que he elaborado la tesis denominada:

DEFICIENCIAS Y CONSECUENCIAS DEL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE DE CONSUMO RESPECTO DEL TRATAMIENTO PROCEDIMENTAL DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS EN VÍA ADMINISTRATIVA

para la obtención de **Grado**.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexas, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno, 18 de Diciembre del 2024.

FIRMA (Obligatorio)



Huella