

Alerta Protección al Consumidor

06 – 2019 | Junio

NUEVO REGLAMENTO DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO PARA INCENTIVAR EL USO DE ESTE MECANISMO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE CONSUMIDORES Y PROVEEDORES

El Sistema de Arbitraje de Consumo fue creado en el año 2010, mediante la entrada en vigencia de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y su posterior reglamentación con el Decreto Supremo N° 046-2011- PCM, luego precisado con el Decreto Supremo N° 049-2016-PCM.

Este mecanismo fue creado para brindar una solución rápida y efectiva a las controversias surgidas entre consumidores y proveedores en materia de protección del consumidor, sin embargo, con el transcurso del tiempo, los administrados han optado mayormente por llevar sus reclamos a las instancias administrativas del Indecopi.

Así, en pro de fortalecer y fomentar el uso de esta vía por parte de los consumidores y proveedores, se ha publicado el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM “Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo”. A continuación, algunas modificaciones que pasamos a destacar:

1

Crea el Registro Único de Árbitros, a fin de que los consumidores y proveedores cuenten con un padrón de profesionales especializados para resolver sus controversias, agilizando así la elección de los árbitros y la instalación del tribunal.

2

El Tribunal Arbitral estará conformado por árbitro único, salvo pacto en contrario suscrito entre las partes para que sea un colegiado de tres (3) árbitros y siempre que la cuantía supere las tres (3) UIT (S/12,600.00 Soles).

3

Reduce el plazo del proceso arbitral de 90 a 45 días hábiles, a efectos de brindar mayor celeridad a la solución de la controversia.

4

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

- a. Cuando se requiera la adhesión para solucionar sus conflictos de consumo sobre determinados productos o servicios que el proveedor pone a disposición de los consumidores en el mercado; y/o,
- b. Cuando se requiera que en el arbitraje de consumo solo se analice la petición de indemnización por daño emergente y/o lucro cesante, pudiendo establecer un monto máximo por dichos conceptos, dejando a salvo el derecho del consumidor de acudir al Poder Judicial para solicitar una indemnización por daño a la persona y daño moral, de ser el caso.

PARA MAYOR INFORMACIÓN

mgomezsanchez@cpb-abogados.com.pe
gmanini@cpb-abogados.com.pe
scortes@cpb-abogados.com.pe

C | P | B ABOGADOS
ATTORNEYS AT LAW

www.cpb-abogados.com.pe