

Paolo del Águila Ruiz de Somocurcio*

LA ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO: ¿UN MODELO PARA DESARMAR?

1. OBJETIVO Y COMPETENCIAS DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

El artículo 137° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) trajo consigo la creación del Sistema de Arbitraje de Consumo, con el objetivo de resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores.

El Sistema de Arbitraje de Consumo se engrana, a su vez, en un escenario mayor regulado íntegramente en el Título VII del Código: el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, concebido como *“... el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las políticas públicas con el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado para garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor en todo el país, en el marco de las atribuciones y autonomía de cada uno de sus integrantes”*.¹

Con este fin se instaura un Consejo Nacional de Protección del Consumidor, presidido

por el INDECOPI e integrado por diversos representantes -en total 16- del sector público y del sector privado.

Más allá de sus funciones amplias y generales vinculadas con la propuesta y armonización de la política nacional de protección y defensa del consumidor, así como el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, conforme lo resalta el literal a) del artículo 134° del Código, lo que nos interesa destacar es la facultad otorgada al Consejo que va en línea con el tema bajo comentario. Nos referimos a la atribución/deber prevista en el literal g) del citado artículo, dirigida a evaluar la eficacia de los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, con la participación de los gobiernos locales y regionales que hayan sido acreditados por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor para tal función.

A tales efectos, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, esto es, el INDECOPI, tendrá un papel fundamental en cuanto a la implementación de los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, de acuerdo a lo

* Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Estudios de Maestría en Derecho de la Competencia y de la Propiedad Intelectual por dicha casa de estudios. Fue Secretario General del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima. Actualmente es Presidente de la Comisión de Procedimientos Concursales Lima Norte del INDECOPI. Árbitro adscrito a diversas instituciones arbitrales. Se desempeña como Consultor y Árbitro en los campos del derecho civil, comercial y contrataciones públicas. Profesor de Derecho Concursal y Arbitraje en las Facultades de Derecho de la PUC y UPC

¹ Artículo 132 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

estipulado en el literal d) del artículo 136° del Código.

De esa forma, el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor -una suerte de “hermano mayor” del Sistema de Arbitraje de Consumo- tiene dos órganos de soporte y funcionamiento: el Consejo Nacional de Protección del Consumidor y la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. En materia de prevención y resolución de conflictos relacionados con las relaciones de consumo, el primero se encargará de evaluar la eficacia de estos mecanismos, implementados por el segundo.

Volviendo al Sistema de Arbitraje de Consumo, el artículo 1.2 de su Reglamento² establece que “... tiene por finalidad resolver con carácter vinculante y produciendo efectos de cosa juzgada los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores en relación con los derechos reconocidos a los consumidores”. Esta noción era anticipada en los considerandos del Reglamento en cuestión cuando se señala que el objetivo del Sistema de Arbitraje de Consumo es “... resolver de manera gratuita y célere los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores”. Así, quedan definidos los alcances o competencias, tanto subjetiva como objetiva, de este Sistema.

En relación con lo primero, la competencia subjetiva está dada en las personas del proveedor y consumidor, conforme a los alcances y definiciones previstas en el artículo IV del Código. En ese sentido, el conflicto o controversia debe derivarse de una relación de consumo entablada por ambos sujetos, no cabiendo, por tanto, que un actor distinto alegue haber sufrido un perjuicio que lo legitime a iniciar un arbitraje bajo este Sistema.

En consecuencia, se instaura un requisito de procedencia para que los órganos arbitrales asuman competencia, ligado al status de

“proveedor” o “consumidor”, únicos actores económicos con poder para entablar una petición arbitral (en el caso del consumidor) o para ser emplazado por ésta (en el caso del proveedor). Por lo tanto, proveedores y consumidores deben ser titulares de relaciones jurídicas de consumo, con derechos y obligaciones determinados en función de ésta.

En relación con lo segundo, la competencia objetiva está referida con aquellas controversias derivadas de las relaciones jurídicas de consumo entabladas por usuarios y proveedores que pueden dar lugar al denominado arbitraje de consumo.

En este extremo debemos tener presente dos temas importantes: (i) los conflictos deben versar sobre derechos reconocidos al consumidor, conforme al Código o leyes especiales; y (ii) deben ser materias arbitrables, en otras palabras, deben recaer en derechos de libre disposición, conforme a lo que establece la Ley de Arbitraje peruana vigente desde el 1 de setiembre de 2008³.

Respecto a esto último, por ejemplo, el consumidor no podría iniciar un arbitraje contra un proveedor cuyo producto le generó una lesión, toda vez que el bien jurídico protegido en este caso (la salud o integridad física de la persona) debe ser cautelado en el campo penal, objeto que no es un derecho disponible y, por tanto, carece de arbitrabilidad, es decir, no puede ser materia de un proceso arbitral. Cosa distinta sería, que el consumidor inicie una petición arbitral por los daños patrimoniales que ese producto defectuoso le causó.

Para cumplir con el objetivo aludido, el Código y el Reglamento enmarcan la organización del Sistema de Arbitraje de Consumo en la Juntas Arbitrales de Consumo y los Órganos Arbitrales, siempre con el apoyo y coordinación de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, a la que ya nos hemos referido.

² El Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo (en adelante, el Reglamento) fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, publicado en el diario oficial El Peruano con fecha 24 de mayo de 2011.

³ Decreto Legislativo N° 1071

Artículo 2°.- Materias susceptibles de arbitraje

Pueden someterse a arbitraje las controversias sobre materias de libre disposición conforme a derecho, así como aquellas que la ley o los tratados o los acuerdos internacionales autoricen.

2. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

El artículo 3° del Reglamento, establece que el “Sistema de Arbitraje de Consumo se organiza a través de las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas por la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, y de los órganos arbitrales” (sic).

Así, el Sistema de Arbitraje de Consumo tendrá en su base a dos estamentos claramente diferenciados y con funciones específicas, a saber: las Juntas Arbitrales de Consumo y los Órganos Arbitrales, previstos en los artículos 138° y 139° del Código, respectivamente. A continuación, pasaremos a explicar y comentar cómo están regulados ambos estamentos.

A) Juntas Arbitrales de Consumo:

De conformidad con el artículo 138° del Código, las Juntas Arbitrales de Consumo se constituyen a iniciativa de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, es decir el INDECOPI, en cada localidad, mediante la coordinación con los gobiernos regionales y locales, a fin de que estas Juntas organicen el Sistema de Arbitraje de Consumo y lo promuevan entre los agentes del mercado y los consumidores.

Sin embargo, será el artículo 5° del Reglamento el que señale con más detalle el concepto, funciones y alcances de las Juntas Arbitrales.

“Artículo 5º.- Las Juntas Arbitrales de Consumo

5.1. Las Juntas Arbitrales son los órganos constituidos al interior de entidades de la administración pública, cuya finalidad consiste en organizar el Sistema de Arbitraje de Consumo y promoverlo entre los agentes del mercado y los consumidores de su localidad. Asimismo, se encargan

de brindar servicios administrativos y de secretaría técnica a los órganos arbitrales, lo que implica prestar el personal de apoyo, la infraestructura y el soporte financiero que resulte necesario para su funcionamiento.

5.2. Las Juntas Arbitrales de Consumo son constituidas progresivamente por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor en los gobiernos regionales y locales con los que coordine para tal fin. En caso no se constituya Juntas en la jurisdicción de algún gobierno regional o local, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor podrá constituir una Junta Arbitral de Consumo en cualquiera de sus sedes u oficinas regionales.

5.3. Las Juntas Arbitrales de Consumo son la sede institucional de los órganos arbitrales adscritos a ella a efectos del desarrollo de los procesos arbitrales.

5.4. Las Juntas Arbitrales de Consumo estarán integradas por su Presidente y un Secretario Técnico, cargos que deberán recaer en personal de la entidad de la administración pública en la que se ha constituido dicha Junta.”

Una de las primeras interrogantes que pasamos a formular está ligada a los criterios que usará el INDECOPI para seleccionar aquellas entidades de la administración pública, dentro de las cuales se constituirán las Juntas Arbitrales. De hecho, esa es la primera de las tareas encomendadas a la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor en el Reglamento, la que deberá aprobar lineamientos que establezcan criterios objetivos a los efectos de la constitución de las Juntas, tarea por demás también prevista en el literal e) del artículo 4° del citado Reglamento.⁴

⁴ Artículo 4º.- La Autoridad Nacional de Protección al Consumidor La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor tiene las siguientes funciones:

a) Coordinar con los gobiernos regionales y locales para la constitución de Juntas Arbitrales de Consumo, conforme a los lineamientos que se establezca para tal fin. (...)

e) Constituir las Juntas Arbitrales, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 138º del Código y las disposiciones pertinentes de este Reglamento. (...)

Debemos tener presente que la selección de estas entidades de la administración pública reviste singular importancia, por cuanto en ellas se instalarán las Juntas Arbitrales con un doble propósito: por un lado, organizar y promover el Sistema de Arbitraje de Consumo entre los actores económicos (proveedores y consumidores, principalmente) de su localidad; y por otro lado, ser la sede institucional de los Órganos Arbitrales, brindando a tal efecto los servicios administrativos y de secretaría arbitral que correspondan.

En ese sentido, independientemente de quiénes sean los árbitros encargados de resolver los conflictos derivados de relaciones de consumo, buena parte del éxito de este Sistema reposa en la correcta selección y funcionamiento de las Juntas Arbitrales, así como en el cumplimiento cabal de las dos funciones referidas en el párrafo precedente.

La gran pregunta es si habrá gobiernos regionales y locales a la altura de este encargo. En una coyuntura donde observamos gobiernos regionales y locales fragmentados, con posiciones reactivas frente al gobierno nacional, así como limitados e incompetentes en cuanto a llevar una gestión pública eficaz, estimamos que la respuesta no será nada halagüeña.

Si bien es cierto que el Reglamento permite al INDECOPI, en el caso de no constituir Juntas Arbitrales en la jurisdicción de algún gobierno regional o local, hacerlo en cualquiera de sus sedes u oficinas regionales, estimo que esa tampoco es la mejor solución al problema. Primero, porque se desvía al INDECOPI de sus reales competencias y prioridades asignadas en su condición de agencia de competencia; segundo, porque supondría reorganizar la propia estructura organizativa de esta entidad para engranar en ella a las nuevas Juntas Arbitrales; y tercero, porque los ya recursos escasos que tiene INDECOPI tendrían que derivarse, en parte, a la puesta en marcha de estas Juntas.

Otro problema que observamos está referido a las personas que integrarán las Juntas Arbitrales. De acuerdo con el artículo 5.4° del Reglamento *“Las Juntas Arbitrales de Consumo estarán integradas por su Presidente y un Secretario Técnico, cargos que deberán recaer en personal de la entidad de la administración pública en la que se ha constituido dicha Junta”*.

Al respecto, vale la pena considerar:

- (i) El Presidente y el Secretario Técnico de las Juntas Arbitrales son, a su vez, funcionarios o servidores de la entidad. Ello conllevará una duplicidad de funciones: por un lado, aquéllas para las cuales fueron contratados por el gobierno regional o local respectivo, por otro, aquéllas propias a su función como integrante de las Juntas Arbitrales. Para el desempeño de las primeras funciones se ceñirán a la línea de jerarquía establecida en la entidad; para las segundas, en el caso del Presidente de la Junta, gozarán de autonomía técnica y funcional. Esta partición del funcionario público, además de restar eficacia al cumplimiento de las labores para las cuales fue contratado, podría generarle inconvenientes o conflictos de interés frente a administrados que, al mismo tiempo que tramitan licencias, autorizaciones u otros pedidos, son proveedores o consumidores que llevan casos arbitrales en su sede.
- (ii) Teniendo en cuenta que las Juntas Arbitrales nominan a los árbitros y tramitan los procesos arbitrales de su jurisdicción, la capacitación de sus integrantes es primordial. De hecho, el Reglamento exige para ambos profesionales (Presidente de Junta y Secretario Técnico) conocimiento de las normas de protección

al consumidor y arbitraje⁵. En ese sentido, se orienta también una de las labores encomendadas al INDECOPI⁶. Acá tendremos otra labor ardua que deberán emprender, tanto esa institución como los integrantes de las Juntas Arbitrales, máxime cuando las materias de conocimientos exigidas no son manejadas por el grueso de la administración pública, siendo más bien, temas muy técnicos y especializados y, por consiguiente, conocidos por un reducido número de profesionales. La importancia de esta capacitación se acrecienta en tanto serán las Juntas Arbitrales de Consumo quienes harán las labores administrativas, operativas y de apoyo funcional en los arbitrajes de consumo.

Existen, además, dos funciones de las Juntas Arbitrales previstas en el artículo 8° del Reglamento que nos preocupa:

- (i) La nominación de árbitros. Se deja de lado la posibilidad a las partes de elegir a los árbitros, quebrando de ese modo un principio fundamental del arbitraje como es el de la libertad de sus actores para conformar los Tribunales Arbitrales. Esta nominación, enteramente discrecional de las Juntas, puede resultar peligrosa a los efectos de la imparcialidad que debe brindarse en el arbitraje, por más que se pregone que las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales propondrán árbitros, asunto que veremos con mayor detenimiento en el siguiente literal.

- (ii) La certificación de aptitud de los árbitros. No llegamos a entender esta función. ¿Se trata de un derecho a veto que tiene el INDECOPI (entidad certificadora) de cualquier árbitro? ¿Qué implica certificar la “*aptitud*” de los árbitros? Cuando la norma señala que esta certificación, a pedido de la Junta, se hará “*en caso de considerarlo necesario*”, ¿a qué se refiere exactamente? Son preguntas que no están explicadas en las normas pertinentes.

El diseño del Código y del Reglamento, hacen de las Juntas Arbitrales de Consumo una suerte de micro instituciones arbitrales dirigidas a la designación absoluta de árbitros y a la tramitación de los procesos arbitrales de consumo. Las inquietudes sobre la preparación técnica y capacidades operativas de estas Juntas, en el engranaje de un órgano administrativo del Estado, nos hace estimar poca eficacia en su labor.

B) Los Órganos Arbitrales:

Regulado en el artículo 139° del Código, se encarga a los Órganos Arbitrales la tarea de resolver los conflictos de consumo. A tal efecto, dicho cuerpo legal establece que estos órganos estarán integrados por árbitros nominados por los representantes de los sectores empresariales interesados, las organizaciones de consumidores, así como por la misma administración pública.

Acá enfrentamos nuevamente un inconveniente, por no decir una incoherencia: se deja clara una voluntad de control mayor del legislador, en comparación con la Ley de Arbitraje, en cuanto a la nominación y conformación de los Tribunales Arbitrales, aquí llamados “*Órganos Arbitrales*”.

⁵ Ver artículos 6 y 7 del Reglamento, los cuales señalan los requisitos para ser designados Presidente de Junta y Secretario Técnico, respectivamente.

⁶ Artículo 4º.- La Autoridad Nacional de Protección al Consumidor La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor tiene las siguientes funciones: (...)

j) Organizar programas de capacitación para los Presidentes de las Juntas Arbitrales, sus Secretarios Técnicos y los árbitros nominados. (...)

En efecto, el principio de autonomía privada propio en la designación de árbitros contemplado en el Decreto Legislativo N° 1071, cede terreno a un mecanismo de nombramiento donde los árbitros -antes de ser designados por la Junta Arbitral de Consumo para el caso concreto- ya pasaron por dos filtros previos, a saber:

- (i) El primer filtro pasa por cualquiera de estos tres estamentos: las Asociaciones de Consumidores y Usuarios registradas en el INDECOPI, las organizaciones empresariales interesadas y la entidad de la administración pública donde se constituyó la Junta Arbitral de Consumo. Ellas serán las encargadas de evaluar, seleccionar y proponer a los profesionales que integrarán la nómina de árbitros. Cabe hacer notar que, salvo el caso de la administración, podrán existir más de dos propuestas, en tanto haya una pluralidad de asociaciones de consumidores o de organizaciones empresariales interesadas en hacerlo, lo cual no es difícil que ocurra.
- (ii) El segundo filtro pasa por la propia Junta Arbitral de Consumo, la que recibe la propuesta antes referida, para evaluar y aceptar aquéllas que, a su consideración, cumplen los requisitos para ser árbitros previstos en el artículo 10 del Reglamento⁷.

Aunque no es un filtro obligatorio para la conformación de los órganos arbitrales, podríamos también identificar un tercer filtro en la certificación que puede hacer el INDECOPI acerca de la aptitud de los profesionales propuestos por la Juntas Arbitrales de Consumo para integrar la

nómina de árbitros, allí cuando tales Juntas consideren necesaria dicha certificación.⁸

El mecanismo de nominación de árbitros -además de relajar al máximo el principio de autonomía privada en tales nombramientos- genera otras dudas que paso a enunciar:

- (i) Los requisitos para ser árbitros referidos en el artículo 10° del Reglamento -distintos al poseer título profesional- son subjetivos. En ese sentido, ¿cómo determinarán cada uno de los tres estamentos proponentes la “reconocida solvencia”, o la “idoneidad profesional” o “los conocimientos acreditados de las normas de protección al consumidor y de arbitraje”? ¿será materia de una reglamentación interna? Peor aún, ¿quién y de qué manera controla la evaluación de cada estamento? Me refiero, ¿cómo manejar un criterio de “conocimiento acreditado” más laxo o flexible de un estamento respecto del otro? O ¿cómo examinar el concepto de “idoneidad profesional” postulado por el estamento X, de una forma diametralmente opuesta al postulado por el estamento Y? Esas y otras preguntas adicionales pueden ser formuladas en tanto la nominación de árbitros para la conformación de los llamados Órganos Arbitrales pase por la primera evaluación de tres estamentos con intereses, visiones y perspectivas, evidentemente, diferentes.
- (ii) La Junta Arbitral de Consumo evalúa y acepta la propuesta formulada por cualquiera de los tres estamentos. Desde

⁷ Artículo 10°.- Requisitos para ser árbitro

Los árbitros deberán poseer título profesional, reconocida solvencia e idoneidad profesional además de conocimientos acreditados de las normas de protección al consumidor y de arbitraje. (...)

Entendemos, pese a no decirse expresamente, que los impedimentos e incompatibilidades señalados en las normas especiales rigen y deben tenerse muy presentes para la selección y eventual aceptación de árbitros en estas nóminas.

⁸ Al respecto, ver el literal b) del artículo 4° del Reglamento relativo a las funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, comentado en el numeral anterior de este trabajo.

ya, esto le genera una primera complicación, porque su rechazo a una propuesta del estamento X y la aceptación de otra del estamento Y, podrían traer consigo la idea de un sesgo de la Junta a favor de un estamento en desmedro del otro. Ello se torna más complicado cuando es la misma Junta Arbitral la que prestará el servicio de administración y organización del arbitraje. Frente a la situación anterior, la parte, cuya propuesta de su estamento “patrocinante” (asociación de consumidores o gremio empresarial) fue rechazada, podría sentirse en desventaja e incluso cuestionar la imparcialidad e independencia de la propia Junta.

(iii) Los árbitros aceptados por Junta Arbitral de Consumo tendrán un “membrete” que indicará la procedencia de su propuesta, según prescribe el artículo 10° del Reglamento. Así, el árbitro que fue nominado por una Asociación de Consumidores será siempre reconocido y catalogado como tal, lo mismo con los árbitros nominados por las organizaciones empresariales y la administración pública. Si de acuerdo al artículo 3° de la Ley de Arbitraje los árbitros “*tienen plena independencia y no están sometidos a orden, disposición o autoridad que menoscabe sus atribuciones*” ¿a título de qué se establece esta disposición?

(iv) Conforme al artículo 9° del Reglamento los órganos arbitrales pueden ser unipersonales o colegiados⁹, ello en función a la cuantía de la petición arbitral. Esta norma genera, a su vez, varias inquietudes:

(iv.1) El criterio de cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias para definir si el órgano arbitral es unipersonal o colegiado es totalmente arbitrario y subjetivo. Si es 5 UIT, ¿por qué no podría ser 1 UIT o 10 UIT? ¿Acaso la complejidad o mayor dedicación para la solución de una controversia en la vía arbitral está marcada por la cuantía de la pretensión?

(iv.2) ¿Qué sucede si la petición es ampliada o modificada y con esto varía su cuantía de 3 UIT a 6 UIT? ¿Seguirá conociendo el órgano arbitral unipersonal o tendrá que convocarse a uno colegiado?¹⁰

(iv.3) En igual sentido, ¿Qué pasa si el proveedor reconviene, y con esto también varía la cuantía controvertida superando las 5 UIT?¹¹

(iv.4) Finalmente, si la tendencia del arbitraje de consumo es la reducción de gastos y tiempos para la resolución de este tipo de conflictos, ¿no hubiese sido mejor fijar el arbitraje unipersonal como regla general, y sólo en casos excepcionales -determinados de pronto por la Junta Arbitral de Consumo- permitir la actuación de órganos arbitrales colegiados?¹²

⁹ Artículo 9°.- Órganos Arbitrales (...)

Los órganos arbitrales pueden ser unipersonales o colegiados y se encuentran adscritos a una Junta Arbitral de Consumo, cuya Secretaría Técnica brinda el apoyo administrativo para el debido cumplimiento de su función arbitral”.

¹⁰ Ni el Código ni el Reglamento regulan o prohíben esta figura (la ampliación o modificación de la petición arbitral). Por tanto, no veo inconveniente para aplicar el artículo 39° de la Ley de Arbitraje, máxime cuando el artículo 2° del Reglamento, permite expresamente la aplicación supletoria de la citada Ley al arbitraje de consumo.

¹¹ De la mano con lo señalado en la nota precedente, en tanto, ni el Código ni el Reglamento regulan o prohíben la posibilidad del proveedor a formular una reconvencción ante la demanda del consumidor, usamos el Decreto Legislativo N° 1071 con este propósito. Ello, estimo, no lesiona en modo alguno el carácter unidireccional del inicio del arbitraje de consumo, a través de la petición exclusiva del consumidor contra el proveedor.

¹² En el sistema de arbitraje de consumo español, por ejemplo, del cual es tributario nuestro sistema, se pregona la designación de órganos arbitrales unipersonales como regla general.

Al respecto, ver BARONA VILAR, Silvia. Comentario a la Ley de Arbitraje. Ed. Arazandi. Pamplona. 2011.

Aunque no tiene que ver propiamente con el mecanismo de designación de los Órganos Arbitrales, sí se relaciona con su funcionamiento, cuando el artículo 9° del Reglamento señala que los órganos arbitrales “...se encuentran adscritos a una Junta Arbitral de Consumo...”.

Esta disposición, a todas luces, restringe el ámbito de actuación de los árbitros a la localidad de la Junta Arbitral de Consumo que los aprobó e incluyó en su nómina.

A diferencia de la Ley de Arbitraje donde los árbitros para ejercer función arbitral no requieren estar en ninguna nómina o, si lo están, su actuación no se restringe sólo a esa sede o Centro “propietario” de tal nómina, en el Sistema de Arbitraje de Consumo los Órganos Arbitrales sí están circunscritos a la localidad de una Junta Arbitral de Consumo determinada. De esa manera, su ámbito de actuación será local o regional, dependiendo de la Junta a la que están adscritos; o en todo caso, estará sometida al campo de acción de la oficina regional de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor cuando en aquélla se constituya una sede.

Por tanto, el árbitro interesado en ejercer función arbitral en esta clase de controversias deberá pasar por el tamiz de los dos filtros de evaluación y selección antes explicados -con las subjetividades e imprecisiones que también anotamos- tantas veces como número de circunscripciones quiera tener la posibilidad de arbitrar.

3. A MANERA DE CONCLUSIÓN

El Sistema de Arbitraje de Consumo, como instrumento de resolución rápido, simple y económico para los conflictos entre consumidores y proveedores puede tener aplicaciones en casos

concretos, principalmente aquéllos de cuantías pequeñas, donde aplicar el sistema general de arbitraje termina siendo más complicado y costoso, siendo mejor un sistema arbitral “simplificado” o “de vía rápida”. Sin embargo, hay varias dudas que ni el Código ni el Reglamento terminan por aclarar, ni siquiera, regular.

La organización de este sistema sobre la base de Juntas Arbitrales de Consumo y Órganos Arbitrales reviste fallas estructurales.

Por el lado de las Juntas Arbitrales se ha intentado crear una suerte de micro instituciones arbitrales dirigidas a la designación absoluta de árbitros y a la tramitación de los procesos arbitrales de consumo en el ámbito de su jurisdicción. Así, el Estado -en sus niveles locales y regionales- se convertirá, con cargo al peculio de los contribuyentes dada la gratuidad de este sistema, en el principal y casi monopolítico Centro de Arbitraje del país, restando con esto participación a instituciones arbitrales privadas y al propio INDECOPI para la gestión y resolución de controversias relativas a relaciones de consumo.

Por el lado de los Órganos Arbitrales, las principales inquietudes -además del cuestionable quiebre de la libertad de las partes para elegir a los árbitros- giran en torno a su conformación, resultando estas aclaraciones vitales, en tanto serán estos tribunales, colegiados o unipersonales, los que resolverán de forma definitiva, inapelable y con calidad de cosa juzgada el conflicto surgido de una relación de consumo usuario - proveedor.

Por todo lo expuesto, pienso que la fórmula elaborada para organizar el Sistema de Arbitraje de Consumo conlleva problemas intrínsecos y operativos de difícil solución, lo que hace de éste un modelo para desarmar.