



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIA**  
**POLÍTICA**

**Trabajo de Suficiencia Profesional**

Ineficacia del sistema de Arbitraje de consumo y afectación al derecho del consumidor en Lima, 2022. Expediente N° 0293-2022-JAC-INDECOPI y N° 1214-2022/CC1.

**Para optar el Título Profesional de**  
Abogado

**Presentado por**

**Autor:** Franco Farias, Kevin Eduardo  
**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0001-4793-9942>

**Asesor:** Dr. Sánchez Ortega, Jaime Agustín  
**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-2916-7213>


**Línea de investigación**

Sociedad y transformación digital

**Sub línea de investigación**

Derecho Civil, Penal, Administrativo

**Lima – Perú**  
**2023**

	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, KEVIN EDUARDO FRANCO FARIAS egresado(a) de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, declaro que el trabajo académico "INEFICACIA DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO Y AFECTACIÓN AL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN LIMA, 2022. EXPEDIENTE N° 0293-2022-JAC-INDECOPI Y N° 1214-2022/CC1" Asesorado por el docente: Jaime Agustín Sánchez Ortega DNI: 08456628 ORCID: 0000-0002-2916-7213 tiene un índice de similitud de DIECIOCHO (18%) con código verificable oid:14912:292625344 en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el Turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ASESORADO

\_\_\_\_\_  
KEVIN EDUARDO FRANCO FARIAS

DNI: 70567443

Lima, 15 de diciembre del 2023



\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ASESOR

\_\_\_\_\_  
Jaime Agustín Sánchez Ortega

DNI: 08456628

## **INDICE**

	Pág
Carátula.....	01
Índice de Contenidos.....	02
Dedicatoria.....	03
Agradecimientos.....	04
RESUMEN/ Palabras claves.....	05
I. Introducción.....	06
II. Presentación del caso jurídico.....	09
2.1. Antecedentes.....	09
2.2. Fundamentos del tema elegido.....	12
2.3. Aporte y desarrollo de la experiencia.....	17
2.4. Presentación del reporte de caso jurídico.....	20
III. Análisis de resultados del caso jurídico.....	22
IV. Discusión.....	28
V. Conclusiones.....	31
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
Anexos .....	xx

Dedicatoria:

A las personas que me brindaron su apoyo, soporte, guía y sin la cual no podría haber llegado a donde me encuentro. Asimismo, a todas las personas que me forjaron y me ayudaron a crecer tanto personal como profesionalmente. Por último, dedicado a los miembros de mi familia, quienes me apoyaron y por la cual siempre voy a estar agradecido.

#### Agradecimientos

A mi familia, docentes y personas cercanas. Quienes sin su apoyo, soporte, perseverancia y guía no podría haber llegado a donde me encuentro, y a quienes siempre voy agradecer por su apoyo y paciencia.

**INEFICACIA DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO Y AFECTACIÓN  
AL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN LIMA, 2022. CASO: EXPEDIENTE N°  
0293-2022-JAC-INDECOPI y N° 1214-2022/CC1.**

**INEFFECTIVENESS OF THE CONSUMER ARBITRATION SYSTEM AND  
AFFECTATION TO CONSUMER LAW IN LIMA, 2021. CASE: FILE N° 0293-  
2022-JAC-INDECOPI and N° 1214-2022/CC1.**

**Línea de investigación:** Derecho Civil, Penal,  
Administrativo

**Bachiller:** Kevin Eduardo Franco Farias:  
[eduardo\\_11\\_91@hotmail.com](mailto:eduardo_11_91@hotmail.com)

**ORCID:** 0009-0001-4793-9942

**Facultad Derecho y Ciencias Políticas de la  
Universidad Norbert Wiener**

**Resumen:**

Mediante la Ley N° 29571 se estableció la figura del arbitraje de consumo como un procedimiento alternativo para resolver las controversias de los consumidores, siendo este uno menos formalista, célere y eficaz a los demás procedimientos ya establecidos. Sin embargo, mediante su segundo Reglamento (DS 103-2019-PCM) se modificó el mismo al punto de establecer diversas limitaciones, trabas y condicionales a los consumidores para iniciar este procedimiento, otorgándose incluso beneficios y libertades a los proveedores. Hecho que vulnera varios principios rectores del derecho de consumidor de la Ley N° 29571. **La metodología** utilizada fue de enfoque cualitativo con revisión documental, bibliográfica de la doctrina y jurisprudencia, aplicándose el método inductivo apoyado en la petición de diversos consumidores del año 2022 y las denuncias ordinarias presentadas de estos mismos. Adicionalmente, se realizó una revisión de literatura existente, legislación comparada, complementada con la técnica de estudio de casos. **El resultado** fue identificar el caso de un consumidor donde se evidencia el condicionamiento efectuado para atender su controversia mediante este sistema. **Al concluir** el presente trabajo se evidenciará la ineficacia de este sistema debido a su segundo reglamento emitido y como este vulnera los derechos de los consumidores.

Palabras Clave: Arbitraje, Consumo, Reglamento, Derecho de Consumidor, Indecopi.

## **Abstract:**

By Law No. 29571, the concept of consumer arbitration was developed as an alternative procedure to resolve consumer disputes, this being less formal, faster and more effective than the other already established procedures. However, through its second Regulation (DS 103-2019-PCM) it was modified to the point of establishing limitations, obstacles and conditions for consumers to initiate this procedure, granting benefits to suppliers, which violates several guiding principles of consumer law according to Law No. 29571. **The methodology** used was a qualitative approach with a documentary and bibliographic review of the doctrine and jurisprudence, applying the inductive method supported by the petition of various consumers from the year 2022 and the ordinary complaints presented by them. Additionally, a review of existing literature, comparative legislation, complemented with the case study technique, was carried out. **The result** was to identify the case of a consumer where the conditioning carried out to address their dispute through this system is evident. **At the conclusion** of this work, the ineffectiveness of this system is evident due to its second regulation issued and how it violates the rights of consumers

Keywords: Arbitration, Consumption, Regulation, Consumer Law, Indecopi.

## **I. Introducción**

En el 2010 se promulgó **Ley N° 29571 (2010)** que corresponde al Código de Defensa y Protección al Consumidor, a través de la cual INDECOPI estableció los derechos de protección al consumidor y obligaciones de diversas personas(proveedores) dentro de una relación de consumo. Siendo así, que se estableció a su vez varios principios rectores esenciales de protección al consumidor, siendo los más relevantes, los de corrección de asimetría informativa y pro consumidor, así como la figura del arbitraje de consumo.

En el 2011 se promulgó el Reglamento de Arbitraje de Consumo, (**Decreto Supremo N° 046-2011-PCM**) que estableció los parametros de este procedimiento, siendo los elementos más esenciales, la indicación que para que este procedimiento inicie el proveedor debía encontrarse adscrito totalmente respecto a los productos o servicios que brinda en el mercado. Asimismo, se estableció que el consumidor podía solicitar indemnizaciones en caso lo considere, entre otras, precisiones más relevantes.

Ahora, durante el año 2019 se promulgó el nuevo Reglamento de este sistema (**Decreto Supremo N° 103-2019-PCM**) el cual derogó el reglamento anterior y estableció varias modificaciones. Siendo estas las siguientes: (i) Que el proveedor ahora elije que productos o servicios puede inscribir a este sistema, (ii) Se limitó la figura de indenmización a solicitarse por parte del consumidor, siendo ahora solo daño emergente y lucro cesante, y

(iii) Se redujo el plazo de duración del procedimiento a cuarenta y cinco (45) días. Es decir, esta modificación estableció beneficios a los proveedores para su adscripción al sistema generando trabas hacia los consumidores para el inicio de este procedimiento. Es así, que estas modificaciones vulneran el Principio de Corrección de Asimetría Informativa y Pro Consumidor de la Ley N° 29571.

A nivel nacional, **Enfoque Derecho (2019)** ha emitido un informe, en la cual analiza la figura del arbitraje de consumo comparándolo con otros procedimientos de resolución de conflictos establecidos ya ante INDECOPI. Es así, que de este análisis se determinó, que, si bien existen varios procedimientos para resolver las controversias entre consumidores y proveedores, estos llegan hasta un proceso judicial. Mientras, que el arbitraje, resulta ser un procedimiento más célere y eficaz que culmina en un procedimiento administrativo.

**IUS 360 Portal Jurídico (2014)** efectuó un informe sobre el sistema de arbitraje de consumo en Perú, determinando como conclusión, que si bien este es un sistema atractivo para atender las controversias de proveedores y usuarios. Sin embargo, es necesario que el mismo sea regulado de manera adecuada y a su vez se incluya procedimientos bancarios como los que se tramita y resuelven ante APESEG y ASBANC.

**INDECOPI (2019)** emitió un informe sobre el análisis de esta figura y estableciendo una guía para que los consumidores opten por este sistema de resolución de conflictos. Dentro de estas precisiones se indicó, que el proceso es gratuito, libre para el proveedor, célere, debido a su finalidad de atender y resolver controversias de consumidores y proveedores.

**García (2018)** en su tesis de grado profesional efectuada el arbitraje popular y la difusión de este como un mecanismo para resolver las controversias, de metodología cuantitativa con un enfoque descriptivo y explicativo y un diseño no experimental, utilizando técnica de recolección de datos a través de encuestas, determinó como objetivo, que el arbitraje es un mecanismo alternativo para la resolución de conflictos, tanto de relaciones que se suscitan en el mercado como ante diversas instituciones, siendo así que una de sus conclusiones más relevantes fue, que el arbitraje debe ser promovido por el Estado y por diversos agentes privados, toda vez que el mismo sirve como un mecanismo alternativo para atender y resolver controversias de una forma más célere a los procesos judiciales o procedimientos ya establecidos.

A nivel internacional, el **Ministerio de Consumo de España en Madrid (2023)** emitió un informe sobre la figura del arbitraje de consumo, en donde se detalla sus beneficios, etapas, plazos y procedimiento, indicándose a su vez, la precisión sobre las juntas arbitrales quienes son las encargadas de iniciar el procedimiento en representación del consumidor, reiterando que este es un procedimiento más célere a diferencia de otros.

**Legis Ambito Jurídico (2023) de España**, emitió un informe sobre el arbitraje de consumo y sobre cómo funciona este en Colombia. Detallándose, que a la fecha este es el procedimiento más utilizado desde la aparición de la COVID-19 dada su naturaleza de realización digital (tramitación audiencias y demás), lo cual asegura una decisión más celeridad a diferencia de otros procedimientos. Sin embargo, su reglamento dista mucho de los avances de otros sistemas como Europa.

**Ministerio de Consumo de España (2021)** ha emitido un informe basado en el análisis de dicho país, en donde se detalla los beneficios y características de este sistema. Es así, que en dicho informe se referencia varios cuadros estadísticos del 2021 y otros, en donde se evidenció que los consumidores eligen optar por este sistema debido a su celeridad.

**Consumo y Ciudadanía (2020) de Madrid**, emitió un informe sobre el arbitraje de consumo y como se regula el mismo en España, México, Argentina, Perú y Colombia. Determinando que, en España este procedimiento es elegido por los consumidores. Sin embargo, su reglamentación dista mucho de proteger de manera integral a los usuarios a diferencia de otros países. En Perú, se debe contemplar varios supuestos de protección que no son considerados. En Argentina, Colombia y México, poseen un reglamento sumamente básico que aún debe ser complementado.

**Consinter de Direito (2019) de Brasil**, emitió un informe sobre la eficacia del sistema de arbitraje de consumo y su experiencia en el sector financiero. Determinándose como conclusión, que el mismo resulta ser un procedimiento eficiente debido su flexibilidad, celeridad y experiencia de los arbitros. Sin embargo, se resaltó que aún existen graves falencias en su regulación, debido a la imposición de los arbitros, aprovechamiento de las empresas (proveedores) en este tipo de procedimiento. Por lo que, se precisa que si bien el sistema es adecuado debe ser mejorado.

Ante esta comparativa nacional e internacional, se puede concluir que, si bien el sistema de arbitraje de consumo es procedimiento idóneo para resolver las controversias de consumidores y proveedores, a diferencia de otros procedimientos ya establecidos. Sin embargo, el mismo debe ser regulado e implementado de una manera adecuada para proteger de forma integral al consumidor. En el caso de Perú, como se ha explicado este sistema fue reglamentado a través del Decreto Supremo N° 046-2011-PCM y reemplazado posteriormente por el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, siendo este último, el que estableció una libertad a los proveedores de elegir que productos o servicios pueden estos inscribir al sistema, es decir con esta norma el proveedor condiciona totalmente al consumidor, si es que este desea optar o no por este sistema para resolver su controversia en un plazo más reducido de cuarenta y cinco (45) días hábiles, generando por

consecuencia que este deba optar por otro procedimiento, como un sancionador ordinario, el cual es más dilatorio y limitativo, teniendo plazos desde noventa (90) días hábiles, según Ley N° 27311 y Directiva N° 001-2021-COD y ciento ochenta (180) días hábiles, según corresponda el TUPA de Indecopi, Asimismo, el no otorgamiento de indemnización alguna.

En ese sentido, se concluye que el consumidor no sólo se encuentra en un estado de indefensión sino de total condicionamiento por el proveedor debido a la posición de INDECOPI a través del último reglamento de este sistema. Por lo que, **el presente trabajo de investigación no sólo busca evidenciar la vulneración al Principio de Pro Consumidor y de Corrección de la Asimetría Informativa, sino a su vez evidenciar las trabas y condicionamientos que se impone al consumidor para atender y resolver su controversia mediante este sistema.** Es debido a ello, la relevancia del presente trabajo.

Ante ello, el problema general del presente estudio es: ¿De qué manera la ineficacia del sistema de Arbitraje de Consumo afecta a los Principios del Derecho del consumidor en Lima, 2022? Ahora, en cuanto a la **justificación práctica**, este trabajo busca aportar como resultado y evidencia la vulneración que se genera no sólo a los consumidores sino a los principios de la Ley N° 29571 debido al último Reglamento del arbitraje de consumo, el cual permite la total libertad al proveedor de elegir que productos o servicios puede inscribir a este sistema, es decir condicionar al consumidor, quien se ven obligado de tener que optar por procedimientos ordinarios como sancionadores, los cuales más limitativos y dilatorios para resolver su controversia. Sobre la **justificación teórica**, este trabajo proporcionará un marco referencia el cual podrá ser utilizado para cuestionar la aplicación y lo dispuesto en el Reglamento (DS N° 103-2019-PCM) a fin de determinar su modificación producto de la vulneración que genera a los consumidores y a Ley N° 29571. En cuanto a la **justificación metodológica**, este trabajo ofrece una herramienta a fin de evidenciar la vulneración que se genera a los consumidores debido al reglamento antes indicado. Asimismo, este trabajo utiliza un método inductivo y de enfoque cualitativo, que permiten una exploración profunda y detallada del tema, y una la utilización del diseño de teoría fundamentada. **Objetivo general:** Analizar la ineficacia del sistema de Arbitraje de Consumo afecta a los Principios del Derecho del consumidor en Lima, 2022. Objetivos específicos: (Ver Tabla 1).

## II. Presentación del caso jurídico

### 2.1. Antecedentes

**Nacionales,** Solís (2019) en su tesis de grado profesional efectuada sobre el arbitraje de consumo y su aplicación en el sistema financiero, de metodología cuantitativa con un enfoque descriptivo y un diseño no experimental, utilizando técnica de recolección de datos

a través de un cuestionario, determinó como objetivo, que la mayoría de consumidores del sector financiero considera adecuado establecer este procedimiento como sistema resolución de conflictos, siendo así que se llegó a uno de los siguientes resultados más relevantes, el cual precisa que si bien la adhesión del arbitraje de consumo es voluntario y libre, varios consumidores consideran que, el mismo debe ser de naturaleza obligatoria para los proveedores del sector financiero, es decir se debe anular la posibilidad de ser voluntario y libre, puesto que establece una restricción y limitación en el derecho del consumidor reconocido a través de la Ley N° 29571.

**Cabrera (2018)** en su tesis de grado profesional efectuada sobre viabilidad del arbitraje de consumo, de metodología cualitativa, estableció como objetivo el funcionamiento de este sistema y del derecho del consumidor, siendo así que una de sus conclusiones arribadas a través de este trabajo de investigación, fue que el derecho de los consumidores es una disciplina debido a que este regula las relaciones humanas y la relación de consumo que se suscita entre proveedores y usuarios. Sin embargo, debe tomarse en cuenta que el derecho de consumo surge debido a que existe una clara asimetría informativa en este tipo de relaciones debido a que el consumidor siempre es la parte en desventaja, más débil y sin el conocimiento especializado que posee el proveedor.

**Gálvez (2018)** a través de sus tesis de grado profesional sobre el Arbitraje de Consumo en Perú, realizó un análisis tanto sobre la figura del arbitraje y su aplicación práctica a través de su Reglamento, es así que este trabajo utilizó una metodología cualitativa con una técnica de entrevista y análisis documental utilizando como instrumento la guía de entrevista y el análisis temático, determinando como objetivo la viabilidad del sistema de arbitraje, y determinando como uno de los resultados más relevantes, que si bien el Reglamento establece una serie procedimientos, principios y mecanismos para su aplicación tanto por las entidades como por usuarios, este permitirá corregir el principio de asimetría informativa. Sin embargo, estos procedimientos y características del sistema aún deben ser mejorados para que el procedimiento establecido mantenga una practicidad, gratuidad, beneficio y de respeto en favor de los consumidores.

**Rojas (2017)** en su tesis de segunda especialidad efectuada sobre el Arbitraje de Consumo, estableció un cuestionamiento de la funcionalidad y sobre la aplicación de este sistema establecido en la Ley N° 29571 realizando a su vez una comparación con el procedimiento arbitral establecido en el Decreto Ley N° 1071, este trabajo tuvo una metodología cuantitativa y estableció como objetivo la eficacia del arbitraje de consumo en comparación con el proceso arbitral, determinando como uno de sus mayores resultados, que el Estado a la fecha no establece una adecuada implementación del arbitraje de consumo, es debido a ello, la ineficacia de este sistema si se compara el mismo con el procedimiento arbitral, asimismo, se determina que establecer una limitación sobre la

indemnización y daños genera una afectación a los consumidores quienes determinan optar por este tipo de procedimientos para resolver y atender sus controversias.

**Valencia (2017)** en su tesis de posgrado de maestría efectuada sobre el Arbitraje de Consumo, estableció y señaló como objetivo los principales beneficios, características, ventajas y falencias de este sistema, es así que estableció una metodología cuantitativa, determinando como resultado, que este no es un sistema adecuado para atender y resolver las controversias de los consumidores, puesto que genera un mayor gasto económico cuándo la finalidad debería ser otorgar una mayor implementación al sistema judicial y administrativo a fin que se pueda obtener una resolución del conflicto entre consumidores y proveedores de una mejor más célere y con un proceso y procedimiento idóneo y eficaz.

**Internacionales, Cantero (2020) de España**, en su tesis de grado efectuada sobre el Arbitraje de Consumo en el sistema Bancario, estableció como explicación las fases de este procedimiento y los beneficios que maneja este sistema en el rubro antes indicado para los consumidores, con metodología cualitativa de revisión documental, justificación teórica, con diseño y técnica de estudio de caso y tipo de investigación básica, estableció como objetivo principal explicar y detallar cuales son los beneficios de este sistema,. Determinándose como una de sus conclusiones más relevantes, que este sistema es sumamente necesario para atender las diferencias entre consumidores y proveedores, toda vez que es una vía idónea, célere a las demás alternativas como proceso judicial y de denuncia. Esto se evidencia como resultado, a través de la cifra de 8 mil expedientes tramitados por el Instituto Nacional de Consumo presentado durante el 2013, en donde se observa la emisión de laudos arbitrales en los procedimientos arbitraje iniciados, superando por consecuencia este sistema a procesos judiciales o sancionadores establecidos.

**De la Rosa (2020) de España**, en su artículo de investigación sobre los retos del Arbitraje de Consumo en España, metodología cualitativa de revisión documental, justificación teórica, con diseño y técnica de recopilación documental y tipo de investigación básica, estableció como objetivo proponer nuevos elementos para iniciar una reforma sobre este sistema. Es así que, dentro de los diversos resultados más relevantes, se precisó que el mismo requiere una reforma sustancial del sistema de Arbitraje en España, toda vez que este aún a la fecha establece varias limitaciones en perjuicio de los consumidores. Por lo tanto, como conclusión es necesario que se otorgue un mayor derecho a juntas arbitrales de consumo.

**Sánchez (2020) de España**, en su tesis de doble grado en Derecho y en Administración de empresas efectuado sobre el Arbitraje de Consumo, de metodología cualitativa de revisión documental, justificación teórica, con diseño y técnica de estudio de caso, así como cifras oficiales de entidades gubernamentales y tipo de investigación básica, estableció como objetivo analizar la eficacia de este sistema en España como un procedimiento de

resolución entre los proveedores y consumidores. Es así, que dentro de las conclusiones y resultados más relevantes a la cual pudo arribar, es que en España existe un nivel muy bajo de promoción e información sobre este sistema y sus beneficios, sobre todo principalmente por parte del sector privado, quienes no se adhieren a este sistema, situación que dificulta al consumidor cuándo posee la necesidad de resolver una controversia, toda vez que este se ve obligado a optar por otro proceso para ejercer su derecho, procesos como denuncia administrativa o proceso judicial. Esto sin mencionar que las empresas del sector privado no se adhieren a este sistema.

**García (2017) de España**, en su artículo de investigación efectuado sobre el arbitraje de consumo en el derecho español y argentino, de metodología cualitativa de revisión documental, justificación teórica, con diseño y técnica de recopilación documental y tipo de investigación básica, estableció como objetivo realizar una comparativa entre el derecho español y argentino y la regulación del arbitraje en cada uno de estos países para determinar su viabilidad, Determinando como uno de sus resultados y conclusiones más relevantes, que es necesario regular de una forma adecuada el procedimiento de arbitraje de consumo, así como el procedimiento de mediación para resolver de una forma idónea las controversias entre consumidores y usuarios, asimismo es necesario impulsar este sistema en Argentina y otorgar la posibilidad que este pueda ser realizado de manera virtual. Mientras que, en España, es necesario que se realice una reforma del Reglamento de este sistema, toda vez que el mismo establece varias limitaciones que afectan al consumidor.

**Marqués (2017) de Brasil**, en su artículo de investigación efectuado sobre el Arbitraje de Consumo y la Mediación según el modelo establecido en portugués y en español, de metodología cualitativa de revisión documental, justificación teórica, con diseño y técnica de recopilación documental y tipo de investigación básica, estableció como objetivo, el realizar una evaluación de este sistema en España y Portugal. Es así, que dentro de los diversos resultados arribados el más relevante fue, que debería extenderse la figura del arbitraje de consumo a los tribunales arbitrales y respecto a todos los productos y servicios que se brinden en el mercado, toda vez que según la normativa de cada uno de estos países se evidencian determinadas restricciones en el derecho de consumo. Asimismo, como conclusión, señala que es necesario que ambos países establezcan una clara mejora al sistema de resolución de conflictos, toda vez que existen diversas limitaciones hacía los consumidores para resolver sus controversias.

## **2.2. Fundamento del tema elegido**

Es importante precisar, que una de las diversas teorías de las ciencias sociales es la referida a los fenómenos conexos con la actividad y la sociedad humana. Que se refiere a los paradigmas del análisis que se utilizan para asimilar elementos determinados de la actividad humana.

Ante ello, **Ballina (2013)** a través de su artículo publicado sobre los paradigmas y perspectivas, precisó que es necesario realizar una comprobación del conocimiento haciendo uso de inferencias y predicciones, siendo relevante que las mismas se efectúen a través de un planteamiento de hipótesis. Asimismo, **Ricoy (2006)** a través del artículo efectuado sobre la metodología de la investigación se indica, que una de las formas más viables de verificación de conocimientos es el proceso denominado “paradigma naturalista”, el cual es un modelo de investigación científica sobre las leyes naturales que incide en las interrelaciones de causa efecto, es así, que se explica esto a través del método inductivo. Situación, que a su vez es referida por **Hernández (2014)** a través del artículo de investigación publicitado sobre métodos científicos, el cual reitera que el “paradigma naturalista” es una investigación sobre las leyes naturales y que incide en las relaciones de causa efecto.

**Corrientes Teóricas de las Ciencias Sociales del Derecho Administrativo**, Según **Arroyo (2019)** a través de su libro publicado, precisa que, para poder definir el derecho administrativo, es necesario definir el derecho en sí, el cual se definiría como el grupo de normas que se encargan de regular tanto las instituciones, así como de generar una convivencia pacífica entre las personas, regulando su comportamiento. Mientras que, el derecho administrativo regula la relación que existe entre el estado y sus diversos organismos y a su vez resuelve las diferencias que existen tanto entre estos órganos como de las personas en sí, sean estas personas naturales o jurídicas. Siendo este un derecho público.

**Según Osinerming (2017)** a través de su libro publicado brinda una determinada noción sobre el derecho administrativo, indicando que el mismo es un grupo de normas que se encargan de la actividad y organización que posee la administración pública. Siendo esta una rama del derecho público y referida no sólo a la forma de funcionamiento de diversas entidades del Estado, sino a la prestación de servicios públicos e incluso a regular determinados procedimientos que se suscitan entre privados en el mercado. Esta rama del derecho se relaciona a su vez con el comportamiento humano en sociedad. Algunos de los principios de este tipo de derecho son: Interés público, legalidad, actuación de oficio, doble instancia, presunción de veracidad, eliminación de exigencias y formalidades, entre otros. Asimismo, **Zanobini (1954) como se citó en Parada (2012)**, a través de su libro brinda una precisión sobre el derecho administrativo, indicando que, este es parte del derecho público y que posee como fin y objeto la organización, así como los medios y regulación de la

administración pública y las relaciones entre estas y otros sujetos. En tal sentido, de los diversos autores antes citados se puede concluir que el derecho administrativo no sólo es un derecho público, sino que este posee como finalidad regular la actuación no sólo del Estado y sus órganos, sino a su vez las relaciones que se suscitan entre personas. Siendo este derecho a las normas ya establecidas, así como a las finalidades en sí del derecho administrativo.

Ahora, **sobre las Teorías Sustantivas del Derecho del Arbitraje de Consumo**. Es necesario tomar en cuenta que este trabajo se encuentra enfocado al arbitraje de consumo y la afectación que este genera al consumidor. Es así, que la primera categoría se denomina “arbitraje de consumo”, el cual corresponde a una figura de resolución de conflictos alternativa a los procedimientos de resolución ya establecidos. Esta figura se plasmó en la Ley N° 29571, promulgada en el diario Oficial El Peruano el 02 de octubre de 2010.

Ante ello, **Morales (2021)**, precisa que el arbitraje de consumo debe ser considerado como un procedimiento alternativo que se emplea para resolver las diversas controversias que puede suscitarse entre consumidores y proveedores producto de la relación de consumo efectuada en el mercado, es decir cuándo el consumidor ve lesionado su derecho busca una tutela jurisdiccional a fin que su petición pueda ser atendida, siendo la figura de este tipo de procedimiento un mecanismo célere, adecuado, de fácil acceso, gratuito y eficaz no sólo para atender la pretensión solicitada sino para resolver la controversia suscitada.

**Carbonell (2019)** precisa que el arbitraje relacionado con el consumo es un mecanismo alternativo que sirve para resolver las disputas entre los consumidores y proveedores de productos o servicios, siendo así que este procedimiento se proyecta y plantea hacer uno más célere y eficiente, que los procedimientos ya establecidos de resolución de conflictos (reclamo, mediación y procedimiento sancionador ordinario). El arbitraje de consumo, a diferencia de los demás procedimientos ya establecidos, es uno de libre adhesión y en la cual INDECOPI a través de un árbitro único o tribunal arbitral especializado se encarga de analizar las pruebas presentadas por las partes a fin de tomar una decisión sobre el hecho materia de disputa. Siendo así, que el acto donde se plasma la decisión arribada recae en un laudo arbitral, que posee igual efecto que una sentencia judicial. Dicho procedimiento arbitral posee como una de sus características principales el poder otorgar determinadas indemnizaciones, medidas correctivas. Así como culminar en una sola instancia administrativa, es decir no existe una doble instancia en este tipo de procedimiento, lo cual lo hace más célere e idóneo el procedimiento para obtener una decisión de análisis en un menor tiempo y que genera una menor carga procedimental efectivizando el principio de economía procedimental. En tal sentido, de las citas antes referidas se puede concluir que esta figura administrativa establecida a través de la Ley N° 29571, posee como fin y objetivo

principal solucionar las diferencias que se suscitan entre consumidores y proveedores de una forma celer, libre y menos burocrática. Sin embargo, este procedimiento, a pesar de ser un mecanismo alternativo eficiente, el mismo es establecido de una manera inadecuada a través de su Reglamento (Decreto Supremo N° 103-2019-PCM).

De otro lado, **sobre la segunda categoría, es decir sobre las Teorías Sustantivas del Derecho de Consumidor**. Debemos indicar, que la misma trata sobre el derecho de consumidor. Ante ello, **Tirado (2021)** en su libro publicado sobre los derechos de consumidores, precisa que estos corresponden a la existencia de normas que regulan las condiciones y reglas sobre las personas que producen y comercializan productos o servicios en el mercado hacía personas como beneficiarios finales. Asimismo, estos beneficiarios finales en caso de existir alguna controversia solicitaban la aplicación de las normas correspondientes.

**Ovalle (2015)** en su libro publicado sobre los consumidores, precisan que, el derecho de los consumidores son un grupo de normas que otorgan una protección específica hacía los consumidores y usuarios respecto a los servicios y bienes obtenidos a través de una relación de consumo. Es así, que este tipo de derechos se reconoce a partir de la mitad del signo XX, siendo así que las normas antes de dicho evento se derivaban en base a la norma base o general de dicha época, la cual se consideraba como el código civil o código de comercio.

**Asimismo, Durand (2010)** precisa a través de su artículo efectuado, que este derecho es el grupo de normas que adopta el Estado para defender los derechos de salud, integridad y demás de los consumidores y población. Asimismo, cautelar las relaciones de consumo que se efectúan entre usuarios y proveedores. Esto a fin que exista una total satisfacción de las partes en la relación de consumo perfeccionada. En tal sentido, de las citas antes referidas se puede concluir que el derecho del consumidor corresponde al grupo de normas emitidas por el Estado las cuales buscan regular y defender los derechos de los consumidores en base a la relación de consumo que se efectúa con un proveedor en el mercado, esto debido a la relación de consumo perfeccionada. Este tipo de figura y regulación no sólo se establece en la misma Ley N° 29571, sino a su vez en normas sectoriales.

Adicionalmente, debemos precisar que el presente trabajo posee las siguientes subcategorías de investigación que citamos a continuación y que han sido abordadas por diversos juristas: (i) Reglamento de Arbitraje de Consumo, (ii) Principio Pro Consumidor, y (iii) Principio de la Corrección de la Asimetría informativa.

**En el caso de la subcategoría del Reglamento del Arbitraje de Consumo.** **Rojas (2023)** a través de su artículo emitido en donde se realiza un análisis del arbitraje de consumo y su reglamento, brinda como una de sus conclusiones, que este sistema con la modificación

efectuado mediante su Reglamento ofrece varias ventajas si se compara con otros procedimientos administrativos de resolución de conflictos que maneja INDECOPI para atender las controversias entre consumidores y proveedores. Es así, que algunas de estas ventajas, es que el procedimiento posee una duración de 45 días hábiles, es de libre adhesión, se otorga la libertad a la empresa de elegir que producto o servicios adherir, es unidireccional, confidencial, así como a su vez mantiene una simplicidad y sencillez mayor a un procedimiento administrativo sancionador.

**Asimismo, Lizarme (2019)** a través de su artículo emitido brinda un análisis de los beneficios del arbitraje de consumo producto del reglamento emitido durante el año 2019, indicando que, este procedimiento y figura regulada a través de la Ley N° 29571 nace debido una premura y necesidad de priorizar y resguardar los derechos de los consumidores, así como de otorgar un procedimiento de solución de controversia eficaz y que no requiera de los formalismos establecidos a diferencia de los demás procedimientos ya regulados. Es así, que a través de este reglamento aprobado durante el año 2019 se otorga incluso la facultad y libertad para que los proveedores no sólo puedan adscribirse a este mismo sistema y atender los reclamos de los usuarios, sino a su vez poseen la libertad de inscribir determinados productos o servicios a diferencia de otros procedimientos ya establecidos, hecho que resulta beneficioso, entre otros beneficios. Este procedimiento busca principalmente ser el más utilizado a fin de generar una descarga procedimental que a la fecha existe tanto ante INDECOPI como ante diversas entidades para resolver y atender las controversias jurisdiccionales. Ante las citas antes referidas, se podrá observar que si bien la figura del arbitraje de consumo busca ser un procedimiento alternativo a fin de solucionar y atender las controversias entre consumidores y usuarios. Sin embargo, si se puede determinar que si bien este procedimiento otorga determinados beneficios en comparación a otros procedimientos administrativos ordinarios, como un procedimiento de denuncia administrativo. Pero otorga demasiadas libertades al proveedor, siendo una de estas libertades la de adherirse o que el proveedor elija que productos o servicios desea inscribir, hecho que vulnera los principios que regulan la Ley N° 29571 así como la esencia de esta norma de proteger de forma integral a los consumidores y que las normas favorezcan a este y no a los proveedores.

**En el caso de la subcategoría denominada Principio Pro Consumidor**, debe considerarse. **Canalle (2021)** a través de su artículo publicado, precisa que el principio pro consumidor es la base y esencia de la norma de protección al consumidor, debido a que no se trata que se establezca una política pública, sino que las normas establecidas y promulgadas deben empoderar a los consumidores debido a que estos son la parte más débil en una relación de consumo frente a una empresa o persona que brinda servicios o productos en el mercado, siendo así que las normas establecidas deben de brindar una

protección integral a estos, toda vez que de no hacerlo no se estaría manteniendo una acción tuitiva y en favor de los usuarios, generando que las normas no posean una protección integral en favor de estos.

Ahora, **García-Villanova (2014)** a través del artículo publicado, brinda una precisión de la figura del principio pro consumidor establecida en la Ley N° 29571, indicando este principio es la base angular de la norma de protección al consumidor debido a que esta parte dentro de una relación de consumo es la parte más débil, toda vez que la misma no posee el mismo conocimiento especializado y técnico que maneja el proveedor, así como los instrumentos técnicos y recursos que este maneja.

**En el caso de la subcategoría denominada Principio de la Corrección de la Asimetría informativa.** **Canalle (2021)** a través del artículo publicado sobre este principio, precisa que la norma de protección al consumidor en todo momento debe evitar que exista una asimetría informativa entre los consumidores y proveedores, siendo así que si existe la misma debe esta debe ser corregida. Es debido a ello, que el proveedor tiene la obligación de brindar la información relevante hacia el consumidor a fin que este tome una decisión acertada tomando en cuenta toda la información recibida. Esta búsqueda de corrección de la asimetría informativa es uno de los pilares de la Ley N° 29571.

Por último, **Thorne (2010)**, a través de su artículo publicado, brinda una precisión sobre el principio de corrección de asimetría establecida en la Ley N° 29571, indicando que el Estado debe generar una corrección de la asimetría que se genera en una relación de consumo entre un usuario y proveedor, toda vez que, el consumidor siempre se encuentra en estado de desventaja debido a la información relevante y sustancial que maneja el proveedor en el mercado debido a su características y especialidad. Por lo que, es esencial que esta asimetría que se suscita en cada relación de consumo se vea corregida.

### **2.3. Aporte, desarrollo de la experiencia**

#### **Metodología**

**El presente trabajo de investigación utiliza un paradigma naturalista**, el cual es precisado por **Hernández, Fernández y Baptista (2014)** quienes indican que, este tipo de paradigma es conocido por su forma interpretativa que permite comprender y analizar las diferentes fundamentos y doctrinas para el análisis a efectuarse. **Asimismo, Velasco (2000)** de México a través de su libro publicado, precisa que el paradigma naturalista posee como argumento principal el monismo epistemológico, el cual considera y establece como modelo las características ya establecidas de las ciencias naturales, teniendo como objetivo básico la explicación y predicción sobre la base de los acontecimientos a fin de

sustentar los hechos. Este tipo de características se cumplen y aplican en las ciencias naturales.

Asimismo, **utiliza una investigación con enfoque cualitativo**, el cual según **Hernández, Fernández y Baptista (2014)** resulta en aquella que investiga la realidad entorno o contexto según un determinado momento de manera natural. **Asimismo, Sánchez (2005)** precisa que, la investigación cualitativa se puede definir como un conjunto de métodos que sirven para recolectar datos, según determinados modelos y teorías. Hechos y características que generan que el autor de una investigación se involucre de una mayor forma debido a la exigencia de obtención de información bajo estos parámetros y criterios, los cuales sirven para una mejor recolección de datos e información y posterior interpretación y desarrollo de los mismo. Adicionalmente, Taylor y Bogdan (1987) citados por Angulo (2012) quien fue citado en su trabajo de suficiencia profesional de **Gúzman (2022)**, precisa que la metodología cualitativa se basa en producir datos descriptivos mediante diversas palabras escritas.

De otro lado, **respecto al diseño y estudio de caso** debe considerarse que **Saavedra (2017) de México**, a través de su informe emitido cita al autor Villareal, el cual precisa que este tipo de investigación respecto a un estudio de caso permite obtener una mejor forma de aprendizaje sobre un determinado evento o hecho, el cual sirve para efectuar una investigación a través de las ciencias administrativas, y permite a su vez exponer una mejor relación de los hechos a través del tiempo y poder elaborar de esta manera diversos perfiles generando a su vez teorías. **Asimismo, Urra, Núñez, Retamal y Jure (2014)** de Chile, a través de su artículo emitido, precisan que el estudio de caso es una variación de las disciplinas establecidas en un examen de fenómeno establecido, siendo así que dentro del caso se efectúa un análisis de la perspectiva y fenómenos sociales de dichos hechos, además de ello estos autores citan a Johansson, quien precisa que el estudio de caso funciona como unidad compleja debido a que se investiga en su totalidad los hechos así como elementos relevantes de cada caso a través de diversos métodos múltiples que sirven para obtener y sustentar el método de investigación.

Cabe precisar, que los puntos antes desarrollados a su vez se complementan con lo dispuesto por **Yacuzzi (2014) de Argentina**, el cual precisa de su informe emitido, que el estudio de caso es uno de los métodos de investigación de las ciencias sociales, el cual posee como sustento las teorías basadas en fenómenos sociales y organización. Asimismo, este tipo de investigación no sólo posee determinadas ventajas sino a su vez algunas limitaciones como en el campo de aplicación e investigación social. Sin embargo, este tipo de estudio de caso es valioso debido a que permite obtener como conclusión de un trabajo de investigación basado en una adecuada causalidad.

Ahora, **respecto al tipo de investigación básica**, debemos precisar que según lo indicado por **Nicomedes (2018) de Perú**, a través de su informe emitido, precisa que, la investigación básica encuentra su sustento en la obtención de la mayor fuente de información objetiva y concreta con el fin de aplicar la misma en el desarrollo de la ciencia y del tipo de investigación aplicada o tecnológica a efectuarse. Asimismo, **Muntané (2010) de España**, precisa a través de su artículo emitido, que la investigación es un procedimiento por la cual se aplica un método científico, el cual posee como principal función obtener la mayor fuente fidedigna con el fin de aplicar el método científico reflexivo para efectuar un razonamiento, predicción y observación del caso e investigación aplicada. Debe considerarse que el tipo de investigación básica se sustenta de la investigación que se efectúa sobre la dogmática o teoría con el fin de obtener los conocimientos científicos necesarios. Adicionalmente, **Risco (2020)** como se citó en el trabajo de suficiencia profesional de **García (2022)**, señala que la investigación de tipo básica está derivada a obtener un conocimiento de una forma sistemática teniendo a su vez como objetivo aumentar el conocimiento ya obtenido de una realidad.

**En el caso de la técnica de análisis documental del presente trabajo**, debemos indicar que **según lo indicado por Bernal (2018)** en su informe publicado en España, precisa que, esta técnica permite obtener un análisis y estudio a profundidad de diferente información existente, lo cual coadyuva poder obtener los conceptos, así como la información que sea necesaria para poder emitir no sólo un concepto sino un análisis y resultado del tema que se plantea investigar. Asimismo, **Hernández y Tobón (2016)** en su informe publicado en México, precisa que la técnica de análisis documental, consiste en la realización de una recolección de datos en varias etapas con el fin de poder contar con los elementos que sirven como base para generar nuevos conceptos y/o definiciones novedosas a las ya previamente fijadas.

Finalmente, **en el caso del Instrumento de Guía de Análisis Documental** del presente trabajo, debemos indicar que **Arias (2020)** en su libro publicado en Perú, se precisa que esta técnica consistente en la evaluación de diversos documentos con el fin principal de obtener no sólo los datos de estos documentos, sino de las fuentes primarias y principales las cuales permiten al investigador obtener los datos e información necesaria para presentar sus resultados y conclusiones sobre el estudio que se viene efectuando. **Asimismo, Sánchez, Reyes y Mejía (2018)** en su manual publicado en Perú, precisa que esta técnica es descrita como una de análisis del contenido de los documentos, es decir de revisión tanto del documento como de sus fuentes documentales, mediante la cual, a su vez, permite extraer la parte más relevante y objetiva con el fin brindar unos resultados por parte del investigador.

Ahora, debemos indicar que este trabajo cuenta con un **total de cinco (5) etapas**, las cuales son las que citamos a continuación: **Primera etapa** corresponde al desarrollo y reconocimiento del expediente administrativo que será utilizado en este trabajo, siendo los expedientes N° 0293-2022-JAC-INDECOPI y N° 1214-2022/CC1 de Lima Metropolitana, en donde se logró identificar un problema; el cual consiste en que una consumidora sufrió el robo de sus pertenencias y producto de ello le clonaron la tarjeta SIM de su teléfono permitiendo de esta manera el acceso a su línea telefónica, solicitando a través de este medio un préstamo bancario por la aplicación del Banco de iniciales B.S.P, por el monto de S/. 12,699.00 soles. A pesar, que la tarjeta de crédito se encontraba reportada como robada y bloqueada. Ante este hecho, la consumidora acudió a INDECOPI y determinó optar por iniciar un procedimiento de arbitraje de consumo contra la empresa B.S.P, a fin de resolver la controversia suscitada. Sin embargo, esta solicitud de inicio de procedimiento fue rechazada por la empresa, debido a la libertad otorgada mediante el último reglamento de arbitraje de consumo, generando por consecuencia que la consumidora se vea en la necesidad de optar por un procedimiento sancionador ordinario, obteniendo luego de ocho (8) meses una decisión, es decir excediendo el plazo de seis (6) meses por instancia una decisión favorable y sancionándose a dicha empresa. **Segunda etapa** de este trabajo se basó en la recolección de información; teorías y bibliografías en donde se citaron a diversos y distintos autores relevantes e importantes los cuales han establecido una referencia en la investigación. **Tercera etapa**, la misma realiza el análisis correspondiente al expediente en base a la recopilación de conceptos y a los alcances doctrinarios obtenidos; este análisis se realiza para poder determinar los resultados de la investigación. **Cuarta etapa** se estudiará y analizará los datos arribados de los resultados y se determinará la discusión en base a los objetivos planteados. **Quinta etapa** se precisarán todas las conclusiones las cuales pudieron ser obtenidas mediante la presente investigación y las cuales evidenciaran la vulneración que se ha generado a los principios de Pro Consumidor y de Corrección de la Asimetría informativa establecidos a través de la Ley N° 29571.

Es importante resaltar, que al momento del desarrollo del presente trabajo de investigación se presentó como dificultad, la obtención de definiciones, jurisprudencia, discriminación de caso a aplicarse, así como artículos y estudios internacionales que evidencien los beneficios de la figura del arbitraje de consumo y a su vez su falta de regulación o reglamentación en determinados países. Es producto de este hecho, que el asesor brindó los diversos mecanismos de obtención de información a través de los repositorios correspondientes, en donde se pudo obtener una mayor cantidad de información para poder realizar un análisis objetivo, interpretativo y comparativo para de esta manera poder desarrollar el trabajo final.

## **2.4. Presentación del reporte de caso jurídico**

Que, durante el mes de marzo de 2022 una consumidora presentó ante INDECOPI una solicitud de inicio de procedimiento de arbitraje de consumo a fin que se puede analizar y atender su controversia suscitada contra el Banco de iniciales B.S.P, toda vez que esta entidad bancaria permitió que durante el año 2021 se efectuaran operaciones no reconocidas a la tarjeta de crédito de la consumidora, así como la obtención de un monto de S/. 12,699.00 soles que corresponde a un préstamo y la realización de diversas transferencias bancarias por el monto de S/. 2,500.00 soles de una cuenta de ahorros. A esta solicitud de arbitraje se adjuntó como sustento los documentos de anulación de tarjeta de crédito, procedimiento iniciado antes de la pérdida, copia de denuncia policial presentada ante el Ministerio Público. Este procedimiento fue tramitado mediante el expediente N° 0293-2022/JAC-INDECOPI.

Ahora, es importante resaltar que a pesar de los documentos adjuntados que evidencian la infracción cometida por la empresa B.S.P de permitir la realización de operaciones no reconocidas en una tarjeta de crédito y débito anulada. Siendo así, que se corrió traslado a la empresa B.S.P para que esta presente sus descargos de Ley. Sin embargo, dicha entidad bancaria no contestó dicha solicitud ni atendió el reclamo previo iniciado por la consumidora antes de este procedimiento. Hecho y situación que conllevó, que se procedería a emitir la Resolución N° 1 de archivamiento del procedimiento de solicitud de arbitraje iniciado por la consumidora, toda vez que dicha empresa no tuvo interés alguno en aceptar y continuar con este procedimiento. Esto a pesar de la infracción cometida y debido a la liberalidad otorgada través del Reglamento del arbitraje de consumo otorgado por el DS N° 103-2019-SA.

Ante este hecho y situación de vulneración de sus derechos y de los constantes requerimientos de pago de la entidad bancaria, es que la consumidora se vio en la necesidad de optar por iniciar un procedimiento ordinario sancionador de denuncia administrativa ante el mismo INDECOPI y contra la empresa B.S.P., esto debido por infracción a la Ley N° 29571 de permitir se efectúen transacciones, compras y obtención de un crédito tarjetero en cuentas y tarjetas que se encontraban anuladas. Esta denuncia fue tramitada bajo el expediente N° 1214-2022/CC1. Siendo así, que a través de la Resolución N° 0512-2023/CC1 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI determinó sancionar la empresa denuncia con un total de cuatro (4) amonestaciones por las siguientes infracciones cometidas a la Ley N° 29571: a) Infracción a los artículos 18 y 19, b) Infracción al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56 y, c) Infracción al numeral 88.1 del artículo 88.

Es importante resaltar, que estas sanciones tuvieron sustentos en los siguientes hechos:

(i) Que, el Banco de iniciales B.S.P permitió que de manera no autorizada se crearan dos (2) cuentas de ahorros a nombre de la consumidora de iniciales E.A.I., esto a pesar que la consumidora no lo había solicitado. Estas cuentas de ahorros fueron creadas por las personas que sustrajeron los datos de la consumidora a través del hurto efectuado y suplantarón su identidad, acreditándose que la empresa denunciada no realizó una verificación total de la identidad de la denunciada, (ii) Que, el Banco de iniciales B.S.P, permitió que de manera no autorizada y sin realizar una adecuada verificación de la consumidora se autorizara y permitiera el desembolso de un préstamo por el monto de S/. 12,699.00 soles. Monto que fue solicitado por las personas que sustrajeron los datos de la consumidora a través del hurto efectuado y suplantarón su identidad, (iii) Asimismo, debido a que el Banco de iniciales B.S.P, permitió que de manera no autorizada y sin realizar una adecuada verificación de los datos consumidora, se efectuara una transferencia interbancaria por el monto de S/. 2,500.00 soles a otra cuenta bancaria no reconocida. Esta transferencia fue efectuada por las personas que sustrajeron los datos de la consumidora a través del hurto efectuado y suplantarón su identidad.

### III. Análisis de resultados del caso jurídico

En cuanto al problema y objetivo general del presente trabajo, debe tomarse en consideración lo siguiente:

<b>Objetivo General</b>	Analizar de qué manera la ineficacia del sistema de Arbitraje de Consumo afecta a los Principios del Derecho del consumidor en Lima, 2022.
<b>Categoría 1</b>	Arbitraje de Consumo.
<b>Categoría 2</b>	Derecho del Consumidor.

En el caso desarrollado a través del presente trabajo, se podrá observar cómo debido a la ineficacia del arbitraje de consumo se vulnera los derechos de la consumidora de iniciales E.A.I durante el año 2022 a través del procedimiento arbitral que se inició para atender y resolver sus controversias. Sin embargo, debido a las exigencias de una serie de formalismos y requisitos establecidos a través del Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, esta consumidora tuvo que optar por iniciar un procedimiento sancionador ordinario (procedimiento de denuncia administrativa), toda vez que el procedimiento arbitral fue rechazado por el proveedor al no encontrarse este suscrito ni los productos ni servicio que brinda. Es decir, en lugar de establecerse un procedimiento de resolución de conflictos con

normas que no sólo empoderen y busquen proteger al consumidor se establecen normas que por el contrario otorgan una total libertad al proveedor, quien determina si el procedimiento de resolución de conflictos es viable de iniciar o no, poniendo en un estado de condicionalidad al consumidor y de aumento de la asimetría informativa, esto debido al Decreto Supremo N° 103-2019-PCM.

Cabe precisar, que es producto de estas condicionalidades que durante el 2023 la consumidora tuvo que iniciar un procedimiento administrativo el cual fue resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi a través de Resolución Final N° 0512-2023/CC1 mediante la cual se declaró fundada la denuncia contra la empresa de iniciales B.F.P S.A, es decir para que el consumidor pueda hacer valer sus derechos y que se sancione a dicha empresa infractora, dicha consumidora tuvo que iniciar otro procedimiento, debido a que las normas establecidas sobre el arbitraje de consumo en lugar buscar empoderar al consumidor lo ponen en una situación de condicionalidad y de debilidad de sus derechos. Es decir, la consumidora de iniciales E.A.I., tuvo que esperar más de ocho (8) meses a fin de poder hacer valer sus derechos, esto producto de la vulneración que se suscita al principio pro consumidor establecido en la Ley N° 29571 producto del reglamento del sistema arbitral del consumo.

Ahora, es necesario tomar en cuenta que el Reglamento del sistema de arbitraje de consumo aprobado mediante el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM claramente afecta los derechos de consumidor establecidos a través de la Ley N° 29571. Toda vez, que mediante este sistema arbitral a través de este último reglamento expedido no solo establece una serie de condiciones hacía el consumidor para que pueda iniciarse el procedimiento de arbitraje de consumo, sino a su vez, se establece una serie de requisitos, los cuales de no ser cumplidos resulta en un imposible que pueda iniciarse este procedimiento arbitral. Siendo que estos requisitos, condiciones y exigencias generan que este procedimiento como mecanismo alternativo de resolución de conflictos entre los proveedores y consumidores no sea efectivo, al grado que el administrado deba optar por otros procedimientos alternativos para resolver y atender sus controversias. Por lo que, es evidente que estos condicionamientos y trabas que se establecen en contra el consumidor vulneran no solo la Ley N° 29571 sino incluso los principios regulados a través de esta norma y que son los pilares de protección y defensa del consumidor, siendo así que algunos de estos principios más elementales son los de Pro Consumidor y Corrección de la Asimetría Informativa. En los cuales se establece como criterio a través de la norma antes indicada, que el Estado debe buscar establecer procedimientos ágiles, céleres, menos burocráticos y formalistas para defender los derechos del consumidor, asimismo el Estado debe buscar corregir la asimetría informativa que se suscita en las relaciones de consumo entre proveedor y consumidor, toda vez que este último siempre es la parte más

vulnerable debido a las infracciones que son cometidas por los proveedores por dolo o negligencia el proveedor. Por lo que, en conclusión, se puede corroborar que el objetivo general se evidencia, toda vez que el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM **SI** se vulnera los derechos de consumidor establecidos en la Ley N° 29571.

<b>Categoría N°1</b>	Arbitraje de Consumo
<b>Objetivo Especifico N° 1</b>	Analizar cómo afecta el Reglamento de Arbitraje de Consumo N° 103-2019-PCM al consumidor.
<b>Subcategoría</b>	<b>Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo – ¿De qué manera afecta el Reglamento de Arbitraje de Consumo N° 103-2019-PCM al consumidor?</b>

Ahora, en el caso desarrollado a través del presente trabajo, se podrá observar como el Reglamento del arbitraje de consumo aprobado mediante Decreto Supremo N° 103-2019-PCM vulnera los derechos del consumidor establecidos en la Ley N° 29571 Código de Defensa y Protección al Consumidor al no sólo no establecerse un procedimiento eficaz, con formalidades mínimas que protejan y resguarden los derechos de un consumidor y usuario, sino por el contrario establece el reglamento del procedimiento arbitral establece una serie de requisitos irrisorios. Ahora, si bien este sistema posee determinados beneficios pero con un condicionamiento directo hacia el consumidor al encontrarse limitado por la condicionalidad, libertad y decisión unilateral otorgada hacia el proveedor de inscribirse este al sistema de arbitraje para atender las controversias de los consumidores y discriminar de forma unilateral que productos o servicios en el mercado que se brindan pueden adscribirse a dicho sistema, siendo así que si el mismo no está inscrito el procedimiento arbitral no puede iniciarse. Es importante considerar, que el sistema arbitral del INDECOPI aprobado a través del Decreto Supremo N° 103-2019-PCM de forma evidente vulnera los derechos de protección al consumidor de las personas y usuarios. Esto debido, a que a través de esta última norma no solo se establece una serie de formalidades y condicionales hacia el consumidor para que pueda iniciarse el procedimiento de arbitraje, sino a su vez se impone una serie de requisitos, siendo uno de estos la total libertad al proveedor a fin que este no sólo determine de forma unilateral y a criterio propio su inscripción al sistema de arbitraje de consumo para poder atender y resolver las controversias de los usuarios, sino a su vez que este posea como facultad la de discriminar y elegir a su criterio propio que productos o servicios que brinda en el mercado y puedan adscribirse a este sistema. Es decir, a través de estas facultades otorgadas en la norma la empresa proveedora puede elegir si se inscribe al sistema arbitral de consumo, si el mismo se encuentra inscrito y un consumidor solicita un procedimiento arbitral, este puede iniciar. Sin embargo, si el proveedor no se encuentra inscrito al sistema

o los productos o servicios que brinda y que es materia de análisis de controversia, por más que el consumidor presente una solicitud de inicio del procedimiento, el mismo no inicia. Generando por consecuencia, que el usuario de forma condicionada deba optar por otro procedimiento de resolución y atención de controversia, como es el caso de un procedimiento sancionador ordinario (denuncia administrativa), el cual no sólo es más limitativo sino a su vez posee plazos más dilatorios.

Asimismo, es necesario tomar en cuenta que si el proveedor se encuentra inscrito al sistema y el producto o servicio que brinda se encuentra adscrito y un consumidor solicita la iniciación de un procedimiento arbitral, este puede iniciar. Sin embargo, si proveedor ha determinado no inscribir el producto o servicio que brinda, no sucede la misma situación citada anteriormente, dado que el procedimiento arbitral no puede iniciar, generándose por consecuencia una evidente condicionalidad al consumidor, quien debe optar por iniciar otro procedimiento como un sancionador ordinario (denuncia administrativa) y/o otros que posean más limitaciones y condicionamientos, en lugar de poder resolver su controversia en el plazo y ventajas otorgadas del arbitraje de consumo.

Ante este hecho, es necesario tomar en consideración que según lo **dispuesto Ley N° 29571 (2010)** que corresponde al Código de Defensa y Protección al Consumidor, se precisa que el Estado deberá gestionar mecanismos eficaces, expeditivos, menos burocráticos y formalistas para atender y solucionar los conflictos que puedan existir entre proveedores y consumidores en el mercado, promoviendo a su vez soluciones directas y celeres para resolver dichas controversias y procedimientos y judiciales ágiles, expeditivos y eficaces. Asimismo, a través de esta misma norma se precisa, que el Estado debe buscar corregir la asimetría informativa que se suscita entre consumidores y proveedores en una relación de consumo. Sin embargo, se puede observar que esto no es cumplido sino empeorado con el empoderamiento que se otorga al proveedor mediante el reglamento del arbitraje de consumo. Por lo que, en conclusión, se puede corroborar el objetivo establecido en esta categoría que el Reglamento del sistema arbitral aprobado mediante Decreto Supremo N° 103-2019-PCM **SI** establece una clara afectación al derecho del consumidor.

<b>Categoría N° 2</b>	Derecho del Consumidor.
<b>Objetivo Especifico N° 2</b>	Determinar la ineficacia del sistema de arbitraje de consumo y como afecta el principio Pro-Consumidor.
<b>Subcategoría 1</b>	<b>Derecho del Consumidor</b> – ¿Cómo la ineficacia del sistema de Arbitraje de Consumo afecta al principio Pro-Consumidor establecido en la Ley N° 29571?

Ahora, en el caso desarrollado a través del presente trabajo, se podrá observar la clara ineficacia del reglamento del arbitraje de consumo y afecta al principio pro consumidor.

Siendo así, que la consumidora de iniciales E.A.I durante el año 2022 inicio un procedimiento arbitral para atender y resolver sus controversias. Sin embargo, debido a las exigencias irracionales y trabas burocráticas establecidas a través del Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, esta consumidora tuvo que optar por iniciar un procedimiento sancionador ordinario (procedimiento de denuncia), toda vez que el procedimiento arbitral fue rechazado y archivado debido a que el proveedor no solo no se encontraba adscrito al sistema sino tampoco el servicio financiero que brindaba. Es decir, en lugar de establecerse un procedimiento de resolución de conflictos con normas que empoderen al consumidor y protejan y resguarden sus derechos, se establece una serie de normas (Decreto Supremo N° 103-2019-PCM) por la cual se establece un empoderamiento al proveedor a través de una serie de condiciones, requisitos y exigencias, hecho que en lugar de otorgar una mayor protección al consumidor y sus derechos lo pone en una situación de mayor desventaja y de total condicionalidad comparado con el proveedor, quien posee diversas libertades y facultades en el procedimiento arbitral debido a la condicionalidad precisada.

Cabe precisar, que es producto de estas condicionalidades que durante el 2023 la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi emitió la Resolución Final N° 0512-2023/CC1 por la cual declaró fundada la denuncia contra la empresa de iniciales B.F.P S.A, es decir para que el consumidor pueda hacer valer sus derechos y que se sancione a dicha empresa infractora, dicha consumidora tuvo que iniciar otro procedimiento administrativo uno sancionador ordinario, debido a que las normas establecidas sobre el arbitraje de consumo el cual en lugar de empoderar al consumidor lo ponen en una situación de condicionalidad y desventaja de ejercer sus derechos. Es decir, la consumidora de iniciales E.A.I., tuvo que esperar ocho (8) meses para poder hacer valer sus derechos, esto producto de la vulneración que se suscita al principio pro consumidor establecido en la Ley N° 29571 producto del reglamento del sistema arbitral del consumo. Es importante resaltar, que la ineficacia de este sistema arbitral producto del Decreto Supremo N° 103-2019-PCM vulnera evidentemente el principio pro consumidor establecido en la Ley N° 29571. Toda vez, que mediante este sistema arbitral a través de su último reglamento expedido no solo establece una serie de condiciones hacia el consumidor para que pueda iniciarse el procedimiento de arbitraje de consumo, sino a su vez, se establece una serie de requisitos, los cuales de no ser cumplidos resulta en un imposible que pueda iniciarse este procedimiento arbitral y pueda este resolver sus controversia dentro del plazo indicado y ventajas precisadas. Estos requisitos, condiciones y exigencias generan que este procedimiento no cumpla con la finalidad esencial de ser un mecanismo alternativo de resolución de conflictos célere, eficaz e idóneo para resolver las controversias entre los proveedores y consumidores, al grado que estos últimos deben optar por otros procedimientos alternativos ya establecidos por INDECOPi para poder atender y resolver

sus controversias. Estos mecanismos alternativos son: La vía del reclamo, procedimiento administrativo sancionador (denuncia administrativa) y conciliación a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC). Por lo que, es evidente que en lugar de generar y emitir un reglamento el cual establezca no solo mínimas formalidades en favor del consumidor a fin que este pueda resolver y atender sus controversias de una forma ágil, celer y con la menor cantidad de formalidades posibles, por el contrario, le genera una grave afectación al encontrarse este condicionado no solo a las exigencias y requisitos sino a su vez a la liberalidad del proveedor de servicio.

Ahora, es importante considerar que según lo dispuesto **Ley N° 29571 (2010)** que corresponde al Código de Defensa y Protección al Consumidor, se precisa que esta norma se sujeta a lo dispuesto en el Principio Pro Consumidor, el cual precisa que el Estado deberá ejercer una defensa en favor de los consumidores, gerando que las normas que se emitan deban intepretarse de manera favorable a estos y no hacía el proveedor, toda vez que en una relación de consumo es el usuario y consumidor la parte más débil. Por lo que, en conclusión, se puede corroborar el objetivo establecido en esta categoría que el sistema de arbitraje de consumo es ineficaz debido a esta serie de requisitos, condiciones y exigencias formales que se establecen en contra de los consumidores en lugar de emitirse por parte del Estado normas que generen un empoderamiento de este para poder resolver y atender sus controversias, por lo que, es claro y evidente que al contar con esta ineficacia el sistema arbitral producto Decreto Supremo N° 103-2019-PCM **SI** se vulnera el principio de pro consumidor establecido en la Ley N° 29571.

<b>Categoría N° 2</b>	Derecho del Consumidor.
<b>Objetivo Especifico N° 3</b>	Examinar la ineficacia del sistema de arbitraje de consumo y como afecta el principio de corrección de la asimetría informativa.
<b>Subcategoría 2</b>	<b>Derecho del Consumidor</b> – ¿De qué manera la ineficacia del sistema de arbitraje de consumo afecta el principio de corrección de la asimetría informativa de la Ley N° 29571?

Ahora, en el caso desarrollado a través del presente trabajo se podrá observar la clara ineficacia que posee el sistema de arbitraje de consumo y como este afecta al principio de corrección de asimetría informativa. Toda vez, que la consumidora de iniciales E.A.I durante el año 2022 inicio un procedimiento arbitral para atender y resolver sus controversias, producto de la infracción cometida por la empresa de iniciales B.F.P Sin embargo, debido a las exigencias de una serie de formalismos y requisitos establecidos a través del Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, esta consumidora tuvo que optar por iniciar

un procedimiento sancionador ordinario (procedimiento de denuncia), toda vez que el procedimiento arbitral fue rechazado por el proveedor al no encontrarse este adscrito al sistema ni los servicios financieros que brinda en el mercado. Es decir, en lugar de establecerse una norma que permita corregir el desequilibrio suscitado en la relación de consumo en donde la consumidora claramente se vio afectada producto del abuso e inadecuada revisión de los parámetros de seguridad por parte de la empresa de iniciales B.F.P S.A, la consumidora se vio involucrada en una serie de deudas las cuales no correspondían a esta, aun cuando se había realizado el reporte y bloqueo de la tarjeta de crédito de la empresa denunciada, la cual permitió la realización de diversas transferencias interbancarias, solicitud de préstamo y la asignación de una clave dinámica. Por lo que, se puede evidenciar que el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM de Reglamento del sistema arbitral de consumo en lugar de realizar una corrección de la asimetría informativa, esta norma la agrava. Es así, que la consumidora tuvo que acudir a un procedimiento sancionador ordinario (denuncia administrativa) para poder solucionar, atender y corregir estos hechos de infracción cometidos por la empresa B.F.P S. A., razón que fue dada a través de la Resolución Final N° 0512-2023/CC1 y que determinó la autoridad sancionar a esta empresa de iniciales B.F.P

Ahora, sobre la ineficacia de este sistema de arbitraje de consumo, debe considerarse que este hecho es producto del Decreto Supremo N° 103-2019-PCM el cual vulnera evidentemente el principio de corrección de la asimetría informativa establecida en la Ley N° 29571. Toda vez, que mediante este sistema arbitral a través de su último reglamento expedido no solo se establece una condicional al consumidor para que pueda optar por este procedimiento para poder resolver y atender su controversia, sino que a su vez los beneficios otorgados al proveedor a través de este reglamento generan que este último posea una mayor posición de ventaja en la relación de consumo lo cual generan un total estado de vulneración e indefensión al consumidor. Esto debido a que, el consumidor se va a ver imposibilitado en optar por un procedimiento célere como lo es el sistema de arbitraje de consumo teniendo por consecuencia que acudir a otros procedimientos para poder atender y resolver la controversia generada. Procedimientos los cuales son más restrictivos, sino que a su vez poseen diversas limitaciones y plazos más dilatorios. Estos procedimientos son: procedimiento de denuncia ordinaria (sancionador ordinario), procedimiento de conciliación y procedimiento de reclamo.

Ahora, es importante precisar que la finalidad del principio de corrección de la asimetría informativa establecida en la Ley N° 29571, busca que la relación de consumo que se suscita entre proveedor y consumidor sea lo más equitativa posible, toda vez que siempre en este tipo de relación comercial es el consumidor la parte más débil de la misma. Esto debido, a que el consumidor no sólo es un adquirente de buena fe, sino que a su vez este

no posee los conocimientos técnicos especializados que posee el proveedor e incluso tampoco cuenta con los medios que posee este. Es por ello, que el Estado de la mano con diversas autoridades y principios normativos, como el de Pro Consumidor debe establecer y promover procedimientos ágiles, céleres sin formalismos que permitan al consumidor poder obtener una plausible equidad, más en un hecho infractor por parte del proveedor. Es por ello, que se promueve procedimientos de atención y de resolución de conflictos sin condicionamientos al consumidor. Sin embargo, en este caso el Reglamento del sistema arbitral aprobado mediante el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM no va en sintonía con este principio sino por el contrario lo vulnera. Por lo que, en conclusión, se puede corroborar el objetivo establecido en esta categoría que el sistema de arbitraje de consumo es ineficaz debido a esta serie de requisitos, trabas, condiciones y exigencias formales que se establecen en contra de los consumidores en lugar de emitirse por parte del Estado normas y procedimientos que permitan empoderar al consumidor y otorgarle un mayor posicionamiento, a pesar que este en la relación de consumo es la parte más afectada en comparación el proveedor y debido a las infracciones de este. Por lo que, el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM **SI** se vulnera el principio de corrección de la asimetría informativa establecida en la Ley N° 29571.

#### **IV. Discusión**

**El objetivo general de la presente investigación es analizar de qué manera la ineficacia del sistema de arbitraje de consumo afecta los principios de protección al consumidor.** Siendo así, que **Gálvez (2018)** precisa a través de su tesis de grado sobre la figura del arbitraje de consumo, que si bien el reglamento emitido de este sistema establece una serie de procedimientos, principios y mecanismos. Sin embargo, este reglamento aún debe ser mejorado a fin que se establezca el respeto a los derechos de los consumidores, situación que no suscita. Asimismo, **Consumo y Ciudadanía (2020)** de Madrid de España a través de su informe y análisis emitido sobre este sistema en España, Argentina, Colombia, México y Perú, precisa que en el caso de Perú si bien el reglamento emitido contempla varios supuestos. Sin embargo, el mismo debe ser aún modificado dado que no se considera varios supuestos de infracción y protección de los consumidores. Ante esta precisión, concordamos con lo precisado por Galvez sobre que si bien la figura del arbitraje de consumo es una figura adecuada para atender y resolver las controversias de los consumidores. Sin embargo, a la fecha este sistema es ineficaz debido a su reglamento emitido, el cual no contempla varios supuestos de protección de derechos y principios de protección al consumidor que deben ser respetados.

De otro lado, **sobre el primer objetivo específico del presente trabajo de investigación, el cual es analizar cómo afecta el reglamento del arbitraje de consumo (DS N° 103-2019-PCM) al consumidor.** Debemos precisar, que **Solís (2019)** a través de su tesis de

grado elaborada sobre el arbitraje de consumo y su aplicación en el sistema financiero, precisa que si bien este sistema es adecuado para resolver las controversias de los consumidores. Sin embargo, el sistema debe ser modificado incluyendo la posibilidad que este no sea voluntario dado que este hecho establece una restricción al derecho de consumidor, quien se ve condicionado a la liberalidad y facultad del proveedor. **Asimismo, Valencia (2017)** precisa a través de su tesis de grado sobre el arbitraje de consumo, que si bien este sistema es novedoso el mismo no es adecuado para resolver las controversias entre consumidores y proveedores, puesto genera un mayor sobrecosto económico cuándo la implementación debería ser un sistema judicial y administrativo adecuado, por lo que este sistema y su reglamento deben ser modificado a un nivel esencial si se pretende que el mismo sirva como procedimiento para atender controversias. Ante dichas precisiones, debemos indicar que nos encontramos de acuerdo con lo indicado por Solís sobre que voluntariedad otorgada al proveedor a través del último reglamento (DS 103-2019-PCM) emitido, el cual vulnera los derechos de los consumidores, dado que este debe ser un procedimiento obligatorio como lo son otros procedimientos, como por ejemplo, el procedimiento sancionador ordinario (denuncia administrativa), de conciliación y reclamo. Sin embargo, no nos encontramos de acuerdo con lo precisado por Valencia, dado que, si bien existen procedimientos tanto judiciales como administrativos ya establecidos, pero el sistema de arbitraje de consumo ha evidenciado su eficacia. Sin embargo, la forma como se aplica y regula en Perú a través de su último reglamento (DS 103-2019-PCM) es incorrecta, puesto que vulnera varios derechos y principios de protección al consumidor establecidos en la Ley N° 29571.

Adicionalmente, **sobre el segundo objetivo específico planteado a través del presente trabajo de investigación el cual indica, que es necesario determinar la ineficacia del arbitraje de consumo y como afecta al principio pro consumidor.** Debemos indicar, que según lo indicado por **IUS 360 Portal Jurídico (2014)** a través de su informe emitido sobre el arbitraje de consumo, precisa que si bien este sistema es adecuado para resolver las controversias. Sin embargo, es necesario que se incluya en el mismo los procedimientos bancarios los cuales no son considerados, por lo que resulta imperante una modificación del reglamento del arbitraje de consumo. Asimismo, **Rojas (2017)** precisa a través de su tesis de segunda especialidad efectuada sobre el arbitraje de consumo, que lamentablemente a la fecha el Estado no ha adecuado de manera correcta el sistema de arbitraje de consumo para que este pueda ser un procedimiento idóneo para atender y resolver las controversias de los consumidores, es por este hecho que se vulneran diversos derechos de consumidor reconocidos a través de la Ley N° 29571. Ante lo indicado por estos dos autores, debemos indicar que nos encontramos de acuerdo con lo precisado por ambos, dado la función principal del principio pro consumidor establecido en la Ley N°

29571 es que se promuevan procedimientos administrativos objetivos, eficaces, céleres y con menos formalistas y burocráticos en favor de los consumidores para atender y resolver sus controversias. Pero en este caso, el reglamento (DS N° 103-2019-PCM) del arbitraje de consumo no solo no considera varios hechos como resolución de conflictos especializados en temas bancarios, sino que a su vez, este reglamento tampoco considera y regula de manera adecuada el arbitraje de consumo para proteger de forma integral los derechos de los consumidores sino por el contrario protege los intereses de los proveedores al punto de otorgarle varias libertades y beneficios. Por lo que, es necesario se modifique este reglamento dado que el mismo vulnera el principio pro consumidor de la Ley N° 29571.

Por último, **sobre el tercer objetivo específico establecido en el presente trabajo de investigación el cual establece, que es necesario examinar la ineficacia del sistema de arbitraje de consumo y como este afecta el principio de corrección de asimetría informativa.** Debe considerarse que **Cabrera (2018)** a través de su tesis de grado efectuada sobre la viabilidad del arbitraje de consumo, precisa que el derecho de los consumidores es una disciplina de relaciones humanas y de relación de consumo, siendo así que el procedimiento de arbitraje de consumo si bien busca corregir determinadas falencias que se suscitan en estas relaciones humanas. Sin embargo, existe una clara asimetría informativa que no es corregida y la cual es sumamente relevante, puesto que el consumidor es la parte más débil y afectada ante la infracción de un proveedor. Asimismo, **Gálvez (2018)** precisa a través de su tesis de grado efectuada del arbitraje de consumo en Perú, que si bien el reglamento establece una serie de principios, parámetros, mecanismos y demás, para poder atender y resolver las controversias entre consumidores y proveedores. Sin embargo, debe considerarse que este reglamento aún debe ser modificado tomando en consideración los principios que regulan la Ley N° 29571 sobre protección del derecho de consumidor. Ante estas precisiones brindadas por ambos autores, debemos indicar que nos encontramos de acuerdo con las precisiones brindadas por ambos autores, debido a que el principio de corrección de asimetría informativa de la Ley N° 29571 busca que se corrija a desventaja que existe entre proveedor y consumidor en una relación de consumo, toda vez que esta última parte siempre es la más afectada en este tipo de relación debido a su poco conocimiento especializado, así como situación económica y demás. Por lo que, es necesario que en un procedimiento administrativo se establezca como objetivo corregir este hecho y resguardar el derecho de un consumidor a diferencia de lo que suscita en la realidad con el reglamento emitido del arbitraje de consumo (DS N° 103-2019-PCM) el cual a la fecha busca empoderar y proteger al proveedor más que al consumidor estableciéndole a este diversas trabas y exigencias a este, lo cual al final termina generando que este deba optar por un procedimiento más

dilatorio, formalista y menos célere para atender y resolver su controversia, esto debido a la vulneración establecida por el reglamento antes indicado. Por lo que, resulta necesario se modifique este reglamento para que el mismo se encuentre en sintonía con lo establecido en la Ley N° 29571.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** Que del desarrollo del presente trabajo de investigación, así como de la revisión de la figura del arbitraje de consumo se puede evidenciar que este procedimiento es uno adecuado para poder atender y resolver las controversias que se generan entre consumidores y proveedores respecto a la relación de consumo generada y perfeccionado, siendo este sistema una alternativa idónea a diferencia de los procedimientos administrativos ya establecidos ante INDECOPI. Sin embargo, lamentablemente en el Perú este procedimiento no ha sido regulado de manera adecuada, toda vez que mediante el segundo reglamento emitido y vigente a la fecha se establece una serie de trabas, condicionalidades y exigencias burocráticas a los consumidores, mientras que en el caso de los proveedores se le otorga varios beneficios al punto que estos pueden determinar y condicionar el inicio de este tipo de procedimiento. Por lo que, es necesario que se realice una modificación de este reglamento y tome en consideración que la prioridad en una relación de consumo es la protección de los derechos del consumidor por ser la parte más afectada y débil de una relación de consumo.

**Segunda:** Asimismo, es necesario precisar que a través del desarrollo del presente trabajo se ha podido evidenciar que el Reglamento emitido durante el 2019 sobre el arbitraje de consumo en lugar de establecer una posición en defensa de los consumidores el mismo establece una serie de trabas, condicionalidades y exigencias burocráticas a estos para poder iniciar este procedimiento de arbitraje el cual posee como finalidad exclusiva ser un procedimiento más célere, eficaz, menos formalista, burocrático y objetivo a otros procedimientos administrativos ya establecidos y regulados. Sin embargo, esta finalidad se ve impedida de cumplir debido a las trabas indicadas las cuales terminan beneficiando al proveedor, quien posee totalidad la libertad incluso de determinar si el procedimiento puede iniciarse o no. Esto se podrá evidenciar del análisis desarrollado y en la cual se llega a la conclusión que este reglamento si vulnera los derechos de protección al consumidor.

**Tercera:** De otro lado, se puede concluir de la elaboración del presente trabajo que el Reglamento emitido durante el 2019 sobre el arbitraje de consumo vulnera uno de los principios básicos de protección al consumidor establecidos en el Código de Defensa y Protección al Consumidor, siendo este el principio pro consumidor, el cual busca que los procedimientos que promueve y establece el Estado sean menos dilatorios, formalistas y burocráticos por contrario vayan en síntesis con el principio de economía procesal. Sin embargo, este reglamento emitido en lugar de procurar respetar este principio vulnera el

mismo al tomar una posición más pro empresarial y vulnerar los derechos de los consumidores al establecer trabas y exigencias irrisorias. Hecho que debe modificarse.

**Cuarta:** Por último, se puede concluir que el Reglamento emitido durante el 2019 sobre el arbitraje de consumo vulnera otro principio esencial, el cual busca corregir el estado de desequilibrio que se produce en una relación de consumo entre proveedor y consumidor, el cual es el principio de corrección de la asimetría informativa. Sin embargo, con los requerimientos y trabas irracionales establecidos mediante el reglamento del sistema de arbitraje de consumo este principio por el contrario es vulnerado, dado que dicha norma empodera de una mayor forma al proveedor y pone una situación de mayor desventaja al consumidor para optar por este procedimiento, quien debe cumplir con cada uno de los requisitos y considerar que el proveedor se encuentre adscrito para iniciar este tipo de procedimiento.

**Respecto a las limitaciones,** debo precisar que, respecto a las limitaciones suscitadas para el desarrollo del presente trabajo de investigación, así como para la obtención de la información más relevante. Debe tomarse en cuenta que la principal limitación suscitada ha devino en la obtención de información nacional sobre el arbitraje de consumo, toda vez que en Perú a la fecha esta figura no ha sido desarrollada ampliamente por diversos juristas e incluso por investigadores, lo cual genera que a la fecha si bien la figura del arbitraje de consumo sea una figura novedosa para poder resolver y atender las controversias entre consumidores y proveedores. Sin embargo, al no desarrollarse, es decir analizarse la misma de manera adecuada no se puede realizar una autocrítica de esta y complementarla con los análisis que corresponden. Por lo que, es necesario que se efectúen diversos análisis y estudios sobre esta figura, así como de su reglamento y la vulneración que a la fecha, este viene efectuando a los consumidores.

**Respecto a las recomendaciones,** debe considerarse que si bien la figura del arbitraje de consumo es un procedimiento adecuado, objetivo, ágil, menos formalista y burocrático que permite obtener una decisión ágil al atender y resolver la controversia entre consumidores y proveedores. Sin embargo, lamentablemente a través de su segundo reglamento emitido (DS 103-2019-PCM) este procedimiento en lugar de mantener esta esencia y respeto a los derechos de los consumidores los cuales son establecidos en la Ley N° 29571 y principios establecidos en esta norma, se ha establecido diversas limitaciones, trabas y exigencias hacía estos favoreciendo totalmente a los proveedores y obligando a los mismos consumidores a que para poder resolver su controversia estos deban optar por otros procedimientos más dilatorios ya establecidos como lo son, los procedimientos sancionadores (denuncia administrativa), de reclamo y de conciliación, entre otros. Es decir, procedimientos que poseen diversas limitaciones en donde un consumidor no puede obtener un resarcimiento total por la afectación generada. Por lo que, es evidente que este

segundo reglamento en lugar de mejorar y complementar de una forma correcta y objetiva la figura del arbitraje de consumo ha generado una desnaturalización de su finalidad y esencia de este procedimiento, el cual ha si comprobado a nivel internacional que es un procedimiento objetivo, ágil, menos formalista, práctico y de respeto de los derechos de los consumidores por esencia, pero que lamentablemente debido a lo dispuesto en este reglamento en Perú se ha tergiversado la finalidad del mismo, es por ello, que resulta imperante su reemplazo por una norma más imparcial que no solo otorgue determinados beneficios a los proveedores para que se asocien a este sistema sino que se respete los derechos de los consumidores y se priorice a esta parte como la parte más débil en una relación de consumo y en la cual se deben resguardar sus derechos a fin que no se vuelva a vulnerar los mismos debido a la infracción cometida por la empresa proveedora en el mercado.

## Referencias

- Arias, J. (2020). *Técnicas e Instrumentos de Investigación Científica*. Perú.: Fondo Editorial Enfoques Consulting. <https://acortar.link/jweLah>
- Arroyo, J. (2019). *Generalidades del Derecho Administrativo*. Costa Rica: Fondo Editorial Universidad Estatal a Distancia. <https://acortar.link/zVaF7q>
- Ballina, F. (2013). Paradigmas y Perspectivas Teórico - Metodológicas en el Estudio de la Administración. *Revista de Investigación de la Universidad de Veracruz*. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/paradigmas2004-2.pdf>
- Bernal, G. (2018). Análisis Documental de las Metodologías de Enseñanza. *Revista Digital Electrónica Desafíos Educativos - REDECI*. <http://ciinsev.com/web/revistas/2017-2018/primeraEdicion/REVISTA4/03.pdf>
- Cabrera, D. (2018). *La viabilidad del arbitraje de consumo dentro del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú. [Tesis de Grado Profesional, Universidad de Piura]*. Repositorio Digital Universidad de Piura. <https://acortar.link/B2flY9>
- Canalle, R. (2021). Análisis de los Principios del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Del principio de corrección de la asimetría. *Revista Digital Estudio Jurídico Canalle Abogados*. <http://canalleabogados.com/wp-content/uploads/2021/05/4.-Principio-de-correccion-de-asimetria-de-informacion.-1-1.pdf>
- Canalle, R. (2021). Análisis de los Principios del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Del Principio Pro Consumidor. *Revista Digital Estudio Jurídico Canalle Abogados*. <http://canalleabogados.com/wp-content/uploads/2021/02/ANALISIS-DE-LOS-PRINCIPIOS-DE-CODIGO-DE-PROTECCION-Y-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.-PRINCIPIO-PRO-CONSUMIDOR-1.pdf>
- Cantero, N. (2020). *El Sistema Arbitral de Consumo en el Ámbito Bancario*. Repositorio Digital de la Universidad de Alcalá. <https://acortar.link/k5XWZ3>
- Carbonell O'Brien, E. (2019). *Arbitraje de Consumo en Iberoamérica*. Editorial Jurista Editores .

Congreso de la República de Perú. (2010, 2 de setiembre.). *Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Gobierno de Perú. <https://acortar.link/qw72jB>

Consinter de Direito. (2019). *El Arbitraje De Productos Financieros: La Experiencia Del Consumidor Español*. Revista Digital Internacional Consinter de Direito: <https://revistaconsinter.com/index.php/ojs/1001>

Consumo y Ciudadanía. (2020). *Arbitraje de consumo, una herramienta ampliamente desconocida*. Revista Digital Consumo y Ciudadanía: <https://consumoyciudadania.org/arbitraje-de-consumo-una-herramienta-ampliamente-desconocida/>

De la Rosa, F. (2020). *Los retos del nuevo marco europeo para el sistema español de arbitraje de consumo*. España: Repositorio Digital Universidad de Granada. <http://hdl.handle.net/10481/71701>

Durand, J. (2010). Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina. *Revista Digital de Investigación de la Asociación Civil Derecho y Sociedad*. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13329/13956>

Enfoque Derecho. (2019). El arbitraje de consumo como una alternativa eficiente en tiempos de COVID-19. *Revista Digital de Enfoque Derecho*. <https://www.enfoquederecho.com/2021/02/03/el-arbitraje-de-consumo-como-una-alternativa-eficiente-en-tiempos-de-covid-19/>

Gálvez, K. (2018). *El Sistema de Arbitraje de Consumo y su compatibilidad con el Sistema de Protección al Consumidor Peruano, 2016 – 2018 [Tesis de Grado Profesional, Universidad César Vallejos]*. Repositorio Digital de la Universidad Cesar Vallejo. <https://acortar.link/bEWCoT>

García, J. (2022). *Derecho de propiedad del tercero de buena fe frente a la incautación, Lima Metropolitana 2022 [Trabajo de Suficiencia para Grado Profesional Universidad Norbert Wiener]*. Repositorio Digital Universidad Norbert Wiener. <https://acortar.link/KbpTZm>

- García, M. (2017).** El arbitraje de consumo desde una perspectiva comparada: Derecho español y argentino. *Revista de Investigación Digital de la Universidad de Almería*. <http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/5853/1846-5350-1-PB.pdf?sequence=1>
- García, M. (2018).** *Análisis del arbitraje popular y su difusión para la resolución alternativa de conflictos [Tesis de Grado Profesional, Universidad Norbert Wiener]*. Repositorio Digital Universidad Norbert Wiener. <https://acortar.link/4vHNf7>
- García-Villanova, G. (2014).** Una aproximación jurídica al estudio del principio del "in dubio pro consumidor". *Revista de investigación digital estudios jurídicos de la Universidad de Granada*. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/rej/article/view/2156/1900>
- Gúzman, P. (2022).** *Influencia del bicameralismo parlamentario en la seguridad jurídica del Perú. [Trabajo de Suficiencia para Grado Profesional Universidad Norbert Wiener]*. Repositorio digital Universidad Norbert Wiener. <https://acortar.link/ivnON1>
- Hernández, A. y Tobón, S. (2016).** Análisis Documental del Procesal de Inclusión en la Educación. *Revista de investigación digital de Sistema de Información Científica Redalyc*. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46148194028.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014).** *Metodología de la investigación*. Fondo Editorial de McGraw-Hill/Interamericana. <https://acortar.link/Zq9qqp>
- Indecopi. (2019.).** *El Indecopi presentó la "Guía Práctica sobre Arbitraje de Consumo"*. Indecopi: <https://acortar.link/X9VUq4>
- IUS 360 Portal Jurídico. (2014).** *El costo de lo gratuito: El Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú*. IUS 360 Portal Jurídico: <https://acortar.link/2O8Jej>
- Legis Ambito Jurídico. (2023).** *La mediación como mecanismo efectivo para la resolución de conflictos derivados de las relaciones de consumo*. Legis Ambito Jurídico: <https://acortar.link/n9mJMz>
- Lizarme, L. (2019).** Arbitraje de consumo: Un mecanismo eficiente pero poco frecuente. *Revista de Investigación Digital de Sociedades Ius et Iustitia*. Sociedds Ius et Iustitia:

<https://boletinsociedades.com/2021/10/12/arbitraje-de-consumo-un-mecanismo-eficiente-pero-poco-frecuente/>

**Marques, C. (2017).** Mediación y arbitraje de consumo: una visión comparada de los modelos portugués y español. *Revista de Investigación Digital del Sistema de Información Científica Redalyc*. <https://www.redalyc.org/pdf/788/78852903003.pdf>

**Ministerio de Consumo de España. (2021).** *Ministerio de Consumo de la Dirección General de Consumo*. Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo de España. <https://acortar.link/1Cq9sc>

**Ministerio de Consumo España. (2023).** *Ministerio de Consumo de España. Arbitraje de Consumo*. <https://acortar.link/VNdqE7>

**Morales, A. (2021).** Arbitraje de consumo: retos en el sistema de protección al consumidor. *Revista Digital de Investigación de la Universidad de Lima*. [https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/lus\\_et\\_Praxis/article/view/5007/5015](https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/lus_et_Praxis/article/view/5007/5015)

**Muntané, J. (2010).** *Revisiones Temáticas. Introducción a la Investigación Básica*. Revista Digital de Investigación del Hospital Universitario Reina Sofía. [https://www.researchgate.net/publication/341343398\\_Introduccion\\_a\\_la\\_Investigacion\\_basica](https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica)

**Nicomedes, E. (2018).** *Tipos de Investigación*. Repositorio Digital de la Universidad Santo Domingo de Guzmán. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>

**Osinerning. (2017).** *Manual de Derecho Administrativo*. Perú.: Fondo Editorial de Osinerning. <https://acortar.link/OLxsmU>

**Ovalle, J. (2015).** *Concepto del Derecho de los Consumidores*. Ovalle J., *En Derechos de los consumidores (pp 3-18)*. Fondo Editorial del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. <https://acortar.link/q2teae>

**Parada, R. (2012).** *Concepto y Fuentes del Derecho Administrativo*. Fondo Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales. <https://acortar.link/r1McnW>

- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019, 25 de mayo.). *Decreto Supremo N° 103-2019-PCM Reglamento que Aprueba el Sistema de Arbitraje de Consumo*. Gobierno de Perú. <https://acortar.link/wjkyA7>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2011, 24 de mayo.). *Decreto Supremo N° 046-2011-PCM Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo*. Gobierno de Perú. <https://acortar.link/RnGeor>
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista de Investigación del Centro de Educación de la Universidad Federal de Santa María*. <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Rojas, A. (2023). ¿ Cuáles son las ventajas del arbitraje de consumo frente a la vía administrativa? *Revista Digital de Investigación*. LP DERECHO: <https://lpderecho.pe/cuales-son-las-ventajas-del-arbitraje-de-consumo-frente-a-la-via-administrativa/>
- Rojas, M. (2017). *¿ Qué no panda el cúnico?: El endiosamiento del arbitraje como mecanismo de solución de controversias entre consumidores y proveedores [Tesis de Segunda Especialidad, Pontificia Universidad Católica del Perú]*. Repositorio Digital de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8606>
- Saavedra, M. (2017). *El estudio de caso como diseño de investigación en las Ciencias Administrativas*. *Revista Digital Iberoamerican Business Journal*. [http://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/210/El\\_diseno\\_de\\_Caso.pdf](http://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/210/El_diseno_de_Caso.pdf)
- Sánchez, F. (2020). *Resolución Alternativa de Conflictos: El Sistema Arbitral de Consumo [Tesis de Doble Grado, Universidad de Valladolid]*. Repositorio Digital de la Universidad de Valladolid. <https://acortar.link/zRETKd>
- Sánchez, H., Reyes, C. Mejía, K. (2018). *Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística*. Perú: Fondo Editorial de la Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>

**Sánchez, M. (2005).** La metodología en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación del Centro de Investigaciones Económicas, Administrativas y Sociales del Instituto Politécnico Nacional.*

<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7413/1/REXTN-MS01-08-Sanchez.pdf>

**Solís, Y. (2019).** *Arbitraje de Consumo entre consumidores y proveedores como alternativa de solución de conflictos en el rubro bancario y financiero [Tesis de Grado Profesional Universidad Señor de Sipán].* Repositorio Digital de la Universidad Señor de Sipán,. <https://acortar.link/DsHEy4>

**Thorne, J. (2010).** Las Relaciones de Consumo y los Principios Esenciales en Protección y Defensa del Consumidor. Reflexiones en torno al Proyecto de Código de Consumo. *Revista Digital de Investigación de la Asociación Civil Derecho & Sociedad.*

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13328/13955>

**Tirado, J. (2021).** *Protección al Consumidor.* Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).

**Urra, E., Nuñez, R., Retamal, C., Jure, L. (2014).** Enfoques de Estudio de Casos con la Investigación de Enfermería. *Revista de Investigación de la Universidad de La Serena.* [https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n1/art\\_12.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n1/art_12.pdf)

**Valencia, K. (2017).** *La Eficacia del Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú. [Tesis de Maestría Pontificia Universidad Católica del Perú].* Repositorio Digital Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://acortar.link/vA5Ckb>

**Velasco, A. (2000).** *Tradiciones naturalistas.* En Velasco, A. *Tradiciones naturalistas y hermenéuticas en la filosofía de las Ciencias Sociales (pp. 17-24).* Editorial Universidad Autónoma de México. <https://acortar.link/wiW8QN>

**Yacuzzi, E. (2014).** *El Estudio de Caso como Metodología de Investigación: Teoría, Mecanismos Causales y Validación.* Revista de Investigación de la Universidad del CEMA. <https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/296.pdf>

Anexo 01  
Matriz Apriorística  
Tabla 1.

INEFICACIA DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO Y AFECTACIÓN AL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN LIMA, 2022. CASO: EXPEDIENTE N° 0293-2022-JAC-INDECOPI y N° 1214-2022/CC1.

Problema de investigación	Pregunta de Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Categorías	Subcategorías	Metodología
¿La afectación de los derechos del consumidor, por las limitaciones del sistema de Arbitraje de consumo?	¿De qué manera la ineficacia del sistema de arbitraje de consumo afecta a los principios del derecho del consumidor en Lima, 2022?	Analizar de qué manera la ineficacia del sistema de Arbitraje de Consumo afecta a los Principios del Derecho del consumidor en Lima, 2022.	Analizar cómo afecta el Reglamento de Arbitraje de Consumo N° 103-2019-PCM al consumidor.	Arbitraje de Consumo	Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo	<p><b>Enfoque:</b> Cualitativo</p> <p><b>Diseño:</b> Estudio de Caso.</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Básica</p> <p><b>Paradigma:</b> Naturalista</p> <p><b>Técnica:</b> Análisis Documental</p> <p><b>Instrumento:</b> Guía de Análisis Documental</p> <p><b>Escenario de Estudio:</b> Lima Metropolitana.</p>
			Determinar la ineficacia del sistema de arbitraje de consumo y como afecta el principio Pro-Consumidor.	Derecho del Consumidor.	Principio Pro-Consumidor.	
			Examinar la ineficacia del sistema de arbitraje de consumo y como afecta el principio de corrección de la asimetría informativa.		Principio de corrección de la asimetría.	

## Reporte de Similitud Turnitin

### ● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 8% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

---

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>hdl.handle.net</b> Internet	3%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>tesis.pucp.edu.pe</b> Internet	<1%
4	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	<1%
5	<b>repositorioacademico.upc.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>intranet.uwiener.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>nunezmorgan.com</b> Internet	<1%
8	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Internet	<1%