



**DPC**

Dirección de la Autoridad Nacional  
de Protección del Consumidor

## Se publica Nuevo Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo para incentivar el uso de este mecanismo de solución de controversias entre consumidores y proveedores

- ✓ La norma apunta a fortalecer el Sistema de Arbitraje de Consumo para que un mayor número de consumidores y proveedores lo utilicen y den solución a sus controversias, de forma gratuita.

La Presidencia del Consejo de Ministros publicó hoy miércoles, en el diario oficial El Peruano, el Nuevo Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo aprobado por el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, con la finalidad de que un mayor número de consumidores y proveedores confíen en este mecanismo y lo empleen para la solución de los problemas que puedan surgir entre ellos.

El nuevo reglamento ha sido elaborado por la Dirección Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi y, posteriormente, propuesto a la Presidencia del Consejo de Ministros para su aprobación, para lo cual se recogieron los comentarios y observaciones de los ciudadanos y de los diferentes sectores involucrados en el Sistema de Arbitraje de Consumo, quienes también participaron de una reunión de trabajo con el objetivo de mejorar el reglamento antes de su publicación.

Como se conoce, el Sistema de Arbitraje de Consumo fue creado en el 2010, con la dación del Código de Protección y Defensa del Consumidor y su primer reglamento fue aprobado en el 2011. Sin embargo, no fue hasta el 2016 que se implementó e inició sus funciones la Junta Arbitral de Consumo Piloto. Tras la experiencia recogida por la Junta, se advirtió la necesidad de modificar el referido reglamento y se empezó a trabajar en uno nuevo, el cual tiene una serie de modificaciones entre las que destacan:

- **Reduce** la tramitación del proceso arbitral de 90 a 45 días hábiles, a fin de brindar a los consumidores una solución aún más rápida a su controversia.
- Establece la posibilidad de que **las Juntas Arbitrales de Consumo puedan constituirse en entidades o personas jurídicas de derecho público**, además de los gobiernos locales y regionales.
- Crea el **Registro Único de Árbitros**, a fin de que los consumidores y proveedores cuenten con un padrón de profesionales especializados para resolver sus controversias, independientemente del lugar donde se esté tramitando su arbitraje. Cabe recordar que, con el anterior reglamento, cada Junta Arbitral debía contar con su propia relación de árbitros.

---

### Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos; 5011 - 5016





# DPC

Dirección de la Autoridad Nacional  
de Protección del Consumidor

- **Otorga libertad a las partes para elegir a los árbitros que conformarán el Tribunal Arbitral** encargado de resolver su controversia.
- Otorga la **posibilidad a los proveedores de adherirse de forma limitada al Sistema de Arbitraje de Consumo**, de manera que puedan señalar el tipo de controversias y los conceptos indemnizatorios sobre los que está dispuesto a arbitrar. Esto se ha establecido con el objetivo de incentivar un mayor número de adhesiones de los proveedores, lo cual repercute directamente en favor de los consumidores, pues tendrán mayor oportunidad de utilizar el arbitraje de consumo para dar solución a los conflictos que surjan con los proveedores.

En síntesis, las nuevas medidas adoptadas tienen como objetivo que el Arbitraje de Consumo constituya una herramienta efectiva para la solución de controversias entre consumidores y proveedores. Asimismo, es importante mencionar que el Nuevo Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo entra en vigencia desde el siguiente día de su publicación en el diario oficial El Peruano.

Finalmente, se invita a la ciudadanía a conocer más sobre el Arbitraje de Consumo ingresando al portal web del consumidor: [www.consumidor.gob.pe](http://www.consumidor.gob.pe), donde se encuentran el formato de solicitud de arbitraje para los consumidores y el formato de adhesión para los proveedores, así como los pasos para poder iniciar un arbitraje. Para mayor información, pueden comunicarse con la Junta Arbitral de Consumo Piloto, a través del correo electrónico: [arbitrajedeconsumo@indecopi.gob.pe](mailto:arbitrajedeconsumo@indecopi.gob.pe).

**Lima, 29 de mayo de 2019**

---

## Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos; 5011 - 5016

