



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



Tesis

**Análisis de las indemnizaciones y carga de la prueba en los laudos arbitrales del
sistema de arbitraje de consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024**

Autor:

Bach. Trujillano Burgos, Jean Paul

Asesor:

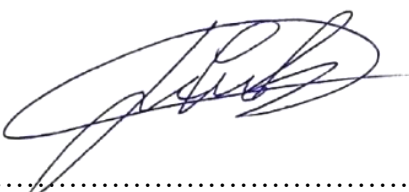
Dr. Hernández Canelo, Rafael

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

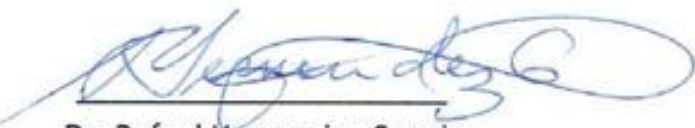
Fecha de sustentación: 04 de junio de 2026

LAMBAYEQUE, 2026

Tesis denominada: “Análisis de las indemnizaciones y carga de la prueba en los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024”, **presentada para optar el TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**, por:



.....
Bach. Trujillano Burgos Jean Paul
Autor



Dr. Rafael Hernandez Canelo
Asesor

APROBADO POR:



Dr. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNANDEZ
Presidente del Jurado



Mag. JESUS ALICIA FERNANDEZ PALOMINO
Secretario del Jurado



Abog. JUAN DE LA CRUZ RIOS
Vocal del Jurado.

DEDICATORIA

A mis padres Gloria y Wilson por su apoyo incondicional a lo largo de toda mi formación universitaria, por ser los pilares fundamentales para mi realización profesional. De ellos aprendí los valores, perseverancia y la responsabilidad que guían mi camino y forjarán mi futuro.

AGRADECIMIENTO

A mi querida Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, la cual me formó académicamente y fomentó mi desarrollo profesional, comprometiéndome con las causas justas y la defensa de los derechos de las personas; permitiéndome, además, forjar amistades que me acompañaran durante mi vida profesional.

Asimismo, agradezco también a mi asesor de tesis, cuya guía y compromiso con la enseñanza hicieron posible la culminación satisfactoria del presente trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN

A C T A DE SUSTENTACIÓN PRESENCIAL N° 63 – 2026 -UI-FDCP

Sustentación para optar el Título de profesional de ABOGADO de: **Jean Paul Trujillano Burgos**.

Siendo las 5:30 p. m. del día jueves 04 de junio del 2026 se reunieron en el Sala de simulación de audiencias de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”, los miembros del jurado evaluador de la tesis titulada: “ **ANALISIS DE LAS INDEMNIZACIONES Y CARGA DE LA PRUEBA EN LOS LAUDOS ARBITRALES DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO DE INDECOPI DE LOS AÑOS 2023 Y 2024**”, designados por Resolución N° 267-2025-FDCP-VIRTUAL de fecha 2 de mayo del 2025, con la finalidad Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, por parte de los Señores Catedráticos:

PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNANDEZ.
SECRETARIO : Mag. JESUS ALICIA FERNANDEZ PALOMINO.
VOCAL : Abog. JUAN DE LA CRUZ RIOS

La tesis fue asesorada por Dr. Rafael Hernandez Canelo, nombrado por Resolución N° 267-2025-FDCP-VIRTUAL de fecha 2 de mayo del 2025.

El acto de sustentación fue autorizado por Resolución 327-2026-FDCP-VIRTUAL de fecha 15 de mayo del 2026.

La tesis fue presentada y sustentada por el bachiller **Jean Paul Trujillano Burgos** y tuvo una duración de 30 minutos. Después de la sustentación y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, obteniendo el siguiente resultado: **APROBADO** con la nota de 17 (Diecisiete) en la escala vigesimal, mención de Bueno.

Por lo que queda **APTO** para obtener el Título Profesional de ABOGADO, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 6 :45 p.m., del mismo día, se da por concluido el acto académico tomando la juramentación respectiva y suscribiendo el Acta los miembros del jurado.

Lambayeque, jueves 04 de junio del 2026

Dr. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNANDEZ
Presidente del Jurado

Mag. JESUS ALICIA FERNANDEZ PALOMINO
Secretario del Jurado

Abog. JUAN DE LA CRUZ RIOS
Vocal del Jurado.

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, RAFAEL HERNÁNDEZ CANELO

usuario revisor de: Tesis ☒

Trabajo de Suficiencia Profesional ☐

Trabajo Académico ☐

Titulado: ANÁLISIS DE LAS INDEMNIZACIONES Y CARGA DE LA PRUEBA EN LOS LAUDOS ARBITRALES DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO DE INDECOPI DE LOS AÑOS 2023 Y 2024

Cuyo(s) autor(es) es(son):

JEAN PAUL TRUJILLANO BURGOS, DNI° 70913800

declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud 18 %, verificables en el Resumen del Reporte Automatizado de similitudes que se acompaña.

El(La/Los/Las) suscrito(a/s/as) analizó y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 11 de marzo del 2026



Dr. RAFAEL HERNANDEZ CANELO

DNI N°: 16465401

ASESOR

Análisis de las indemnizaciones y carga de la prueba en los laudos arbitrales del sistema de arbitraje de consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	11%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	2%
	Fuente de Internet	
2	spijweb.minjus.gob.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.esan.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	cuadernos.info	1%
	Fuente de Internet	
5	pirhua.udep.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.up.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	qdoc.tips	1%
	Fuente de Internet	
8	www.indecopi.gob.pe	1%
	Fuente de Internet	
9	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru	1%
	Trabajo del estudiante	
10	revistas.ulima.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
11	Submitted to Universidad Católica San Pablo	<1%
	Trabajo del estudiante	


Dr. Rafael Hernández Canelo
Asesor de Tesis



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Jean Paul Trujillano Burgos
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: Análisis de las indemnizaciones y carga de la prueba en los laudos...
Nombre del archivo: Tesis_Final_7.docx
Tamaño del archivo: 163.92K
Total páginas: 117
Total de palabras: 26,090
Total de caracteres: 146,148
Fecha de entrega: 09-mar-2026 07:34p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2899060399



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



Tesis

Análisis de las indemnizaciones y carga de la prueba en los laudos arbitrales del sistema de arbitraje de consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024

Autor:

Bach. Trujillano Burgos, Jean Paul

Asesor:

Dr. Hernández Canelo, Rafael

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

Fecha de sustentación:

LAMBAYEQUE, 2026



Dr. Rafael Hernández Canelo
Asesor de Tesis

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
INDICE DE TABLAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	10
I. CAPITULO I.....	13
ASPECTOS METODOLÓGICOS	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema.....	18
1.3. Justificación e importancia del problema	18
1.3.1. Justificación.....	18
1.3.2. Importancia.....	18
1.4. Objetivos de la investigación.....	19
1.4.1. Objetivo General:	19
1.4.2. Objetivos Específicos:.....	20
1.5. Hipótesis de la investigación	20
1.6. Variables de la investigación.....	20
1.6.1. Variable independiente.....	20
1.6.2. Variable dependiente.....	20
1.7. Diseño de contrastación de hipótesis / procedimiento a seguir en la investigación	21
1.7.1. Población y muestra	22
1.7.1.1. Población.....	22
1.7.1.2. Muestra.....	22
1.7.2. Técnicas, Instrumentos, equipos, materiales (según corresponda)	22
1.7.2.1. Técnicas.....	22
1.7.2.2. Instrumentos	23
1.8. Diseño Teórico	23
1.8.1. Antecedentes	23
1.8.1.1. Internacionales	23

1.8.1.2. Nacionales	25
1.8.2. Definiciones conceptuales.....	28
1.8.2.1. Carga de la prueba.....	28
1.8.2.2. Indemnización por daños y perjuicios.....	28
1.8.2.3. Arbitraje de consumo	28
1.8.2.4. Laudo arbitral	28
1.8.2.5. Consumidor	29
1.8.2.6. Relación de consumo	29
II. CAPÍTULO II:	30
DERECHO DEL CONSUMIDOR.....	30
2.1. Evolución del Derecho del Consumidor.....	30
2.2. Definición del Derecho del Consumidor	32
2.3. Características del Derecho del Consumidor.....	33
2.4. La relación de consumo	35
2.5. Derechos del consumidor	37
2.6. Protección del consumidor en el ordenamiento jurídico peruano	39
III. CAPÍTULO III:	42
EL ARBITRAJE DE CONSUMO.....	42
3.1. Definición del arbitraje de consumo.....	42
3.2. Naturaleza jurídica del arbitraje	43
3.3. Características del arbitraje de consumo	45
3.4. Regulación y estructura del arbitraje de consumo.....	46
3.5. Procedimiento arbitral	49
IV. CAPITULO IV:.....	53
LA CARGA DE LA PRUEBA.....	53
4.1. Concepto de la carga de la prueba	53
4.2. Clases de carga de la prueba.....	54
4.3. Principios generales en materia probatoria.....	55
4.4. Medios probatorios en materia de consumo	58
4.5. Valoración de la prueba.....	60
V. CAPÍTULO V:	62
LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN LAS RELACIONES DE CONSUMO.....	62

5.1.	La responsabilidad civil en el Derecho del Consumidor	62
5.2.	Elementos de la responsabilidad civil	64
5.3.	Tipos de daño indemnizable	65
5.4.	La indemnización en laudos del Sistema de Arbitraje de Consumo	67
VI.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	70
6.1.	Resultado del análisis	70
6.1.1.	Presentación de resultados	70
VII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	98
7.1.	DISCUSIÓN DE OBJETIVO GENERAL.....	98
7.1.1.	Discusión de objetivo general. - Determinar que la carga de la prueba repercute significativamente en el otorgamiento de indemnizaciones en los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024.	98
7.2.	DISCUSIÓN DE OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	99
7.2.1.	Discusión del objetivo específico 1.- Identificar qué medios probatorios aportan los consumidores al proceso arbitral para obtener indemnizaciones en los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024.	99
7.2.2.	Discusión del objetivo específico 2.- Analizar cómo se determina el daño emergente y lucro cesante de los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024.....	101
7.2.3.	Discusión del objetivo específico 3.- Analizar cómo los árbitros valoran los medios probatorios ofrecidos en las pretensiones indemnizatorias en los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024	102
	CONCLUSIONES.....	106
	RECOMENDACIONES	108
	BIBLIOGRAFÍA.....	109
	ANEXOS.....	114

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Evaluación de diez (10) laudos arbitrales en relación a la repercusión de la carga de la prueba en la obtención de indemnizaciones.</i>	71
Tabla2 <i>Evaluación de diez (10) laudos arbitrales en relación a identificar qué medios probatorios aportan los consumidores al proceso arbitral para obtener indemnizaciones</i>	79
Tabla3 <i>Evaluación de diez (10) laudos arbitrales en relación a analizar cómo se determinan el daño emergente y lucro cesante en los laudos arbitrales.....</i>	84
Tabla4 <i>Evaluación de diez (10) laudos arbitrales en relación a analizar cómo los árbitros valoran los medios probatorios ofrecidos en las pretensiones indemnizatorias en los laudos arbitrales.....</i>	90

RESUMEN

La presente investigación titulada “Análisis de las indemnizaciones y carga de la prueba en los laudos arbitrales del sistema de arbitraje de consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024”, plantea las dificultades que enfrentan los consumidores para acreditar los daños derivada de una relación de consumo al solicitar indemnizaciones a nivel arbitral. El trabajo de investigación planteado gira entorno a responder la pregunta de analizar: ¿Cómo influye el deber de carga de la prueba al solicitar indemnizaciones en el Sistema de Arbitraje de Consumo?

El tipo de investigación básica de alcance descriptivo con enfoque cualitativo. La muestra utilizada consta de 10 laudos arbitrales emitidos por el Arbitraje de Consumo durante los años 2023 y 2024. Los resultados evidencian las limitaciones probatorias que enfrentan los consumidores para sustentar sus pretensiones indemnizatorias, así como las dificultades que afrontan los árbitros al momento de pronunciarse sobre dichas pretensiones; esta situación se ve reflejada en un número reducido de laudos que amparan reparaciones económicas

De esta manera se corrobora la hipótesis planteada demostrando que la carga de la prueba repercute directamente en la determinación de indemnizaciones dentro del Arbitraje de Consumo, afectando su otorgamiento cuando no se logra acreditar efectivamente el daño de quienes tienen el deber de probar y no realizan una función acorde con ese fin. Con ello no se estaría cumpliendo con las finalidades por la cual se creó esta vía alternativa de solución, que es dar una solución rápida, eficaz y lo más justa posible.

Palabras clave: Arbitraje de consumo, carga de la prueba, indemnización, consumidor

ABSTRACT

This research, entitled “Analysis of Compensation and Burden of Proof in Arbitration Awards of the Indecopi Consumer Arbitration System in 2023 and 2024,” addresses the difficulties consumers face in proving damages arising from a consumer relationship when seeking compensation through arbitration. The research aims to answer the following question: How does the burden of proof influence claims for compensation in the Consumer Arbitration System?

The type of research is basic, descriptive in scope, with a qualitative approach.. The sample consists of 10 arbitration awards issued by the Consumer Arbitration Board during 2023 and 2024. The results highlight the evidentiary limitations consumers face in substantiating their compensation claims, as well as the difficulties arbitrators encounter when ruling on these claims. This situation is reflected in the small number of awards that grant financial compensation.

This corroborates the hypothesis, demonstrating that the burden of proof directly impacts the determination of compensation within Consumer Arbitration, affecting its award when the damage is not effectively proven. This is due to the failure of those who have the duty to prove the damage to fulfill their role. Consequently, the purposes for which this alternative dispute resolution method was created—to provide a swift, effective, and as fair a solution as possible—are not being met.

Keywords: Consumer arbitration, burden of proof, compensation, consumer.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación surge del interés desarrollado labores en mi centro de trabajo, donde mayormente conocía sobre temas de Derecho del Consumidor, esto fue despertando un interés cada vez mayor en los derechos que le asisten a los consumidores. El estudio de esta rama del Derecho me permitió conocer las implicancias de las relaciones de consumo y cómo éstas forman parte de la cotidianidad de las personas, ya que estas buscan de satisfacer sus necesidades interactuando en el mercado con los proveedores para obtener bienes y servicios. No obstante, estas relaciones no están ajenas a las disputas entre las partes que lo conforman en situaciones donde los consumidores no reciben los bienes y servicios que esperan, pudiendo ocasionarles daños patrimoniales o extra patrimoniales. En este contexto, surge el Arbitraje de Consumo como un mecanismo alternativo de solución para otorgar una resolución rápida, eficaz, gratuita y justa para el consumidor, con la particularidad de obtener una compensación económica dentro del proceso, lo cual representa una venta frente a la vía civil.

A pesar de los beneficios que ostenta este mecanismo, en practica se ha evidenciado una problemática concreta, y es que los laudos arbitrales emitidos durante los años 2023 y 2024 concerniente a indemnizaciones resultan escasos. Se ha visto que, a pesar de existir un número considerable de solicitudes de indemnización en vía arbitral en los años 2023 y 2024, es en este contexto que los árbitros luego de conocer los hechos, realizar las etapas respectivas en cada momento de acuerdo al procedimiento establecido, concluyen desestimando dichas solicitudes. Son limitados los laudos donde efectivamente se analizan y otorgan indemnizaciones, no obstante, al revisar dichos montos nos damos cuenta que las sumas dinerarias son mínimas, por lo cual se vería limitada la tutela efectiva del derecho de consumidor a recibir una reparación e indemnización de daños y perjuicios.

Esta situación hizo que nos planteemos la siguiente interrogante ¿Cómo está influyendo el deber de probar que le asisten a los consumidores al momento de solicitar indemnizaciones en el Sistema de Arbitraje de Consumo?

En ese escenario, la hipótesis planteada se confirmó determinado que la carga de la prueba repercute de manera directa y significativa en el otorgamiento de indemnizaciones dentro de los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi durante los años 2023 y 2024. Esta situación provoca que el derecho de los consumidores a la reparación e indemnización por daños y perjuicios se vea desamparado, incluso cuando se ha acreditado la existencia de un daño específico en la relación de consumo. Ello acreditado con los 10 laudos arbitrales puestos a análisis emitidos por tribunales del Sistema de Arbitraje de Consumo, donde se evidencia que esta situación se encuentra en estricta vinculación a la correspondencia de la carga de la prueba, ya que son los consumidores los que no logran aportar los medios de prueba idóneos para sustentar sus pretensiones indemnizatorias, teniendo como factor determinante el desconocimiento de las reglas teóricas y procesales de la indemnización. De esta forma, no se cumpliría con la función tuitiva que tiene el Estado en materia del Derecho del Consumidor y afectaría el derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios.

El objetivo de la presente investigación es de determinar cómo la carga de la prueba repercute significativamente en el otorgamiento de indemnizaciones en los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024. Asimismo, se plantean los siguientes objetivos específicos: i) identificar los medios probatorios aportados por los consumidores en los procesos arbitrales de consumo, ii) examinar la determinación del daño emergente y lucro cesante en los laudos arbitrales, y iii) analizar cómo los árbitros valoran dichos medios en el marco de las pretensiones indemnizatorias.

El tipo de investigación básica de alcance descriptivo con enfoque cualitativo, utilizando como principal técnica de investigaciones el análisis documental de laudos e instrumentos como fichas bibliográficas y fichas de registro.

La justificación de este estudio nace de la necesidad de fortalecer el sistema vigente de protección al consumidor, exhibiendo las limitaciones existentes en materia de indemnizaciones y proponiendo alternativas que contribuyan a mejorar los criterios probatorios con un enfoque pro consumidor. Con ello, buscamos aportar a la práctica arbitral y promover lineamientos que respalden políticas orientadas a la defensa efectiva de los consumidores.

Finalmente, la estructura de la investigación se organiza de la siguiente manera: el capítulo I aspectos metodológicos de la investigación; en el capítulo II el marco teórico del Derecho del Consumidor, en el capítulo III la figura de Arbitraje de Consumo; en el capítulo IV se analiza la carga de la prueba; el capítulo V la responsabilidad civil en torno a las relaciones de consumo; y en los siguientes capítulos se presenta el análisis y discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

I. CAPITULO I

ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.1.Realidad problemática

Las relaciones de consumo conforme a lo establecido en la Ley Nro. 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor se configuran cuando un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica, sin embargo, como en toda relación jurídica pueden surgir conflictos que pueden generar malestar o perjuicios para las partes involucradas.

El Título Preliminar de la Ley Nro. 29571 reconoce la existencia de una asimetría en la información en la relación comercial, dado que son los consumidores quienes desconocen sobre los productos y servicios que se ofrecen en el mercado. Esta situación de desventaja puede ser aún más gravosa si a consecuencia de la relación de consumo se vulnera al consumidor, y estos desconocen los derechos que le asisten para accionar al aparato estatal y hacer valer sus reclamos de manera efectiva. Sumado a las limitaciones existentes en la administración pública hacen que, la tutela y salvaguardia de los consumidores y sus derechos se conviertan en solo expresiones formales. Y un claro ejemplo de esto, son las pretensiones indemnizatorias nacidas de las relaciones de consumo.

Dado que los consumidores constituyen la parte más vulnerable en estas relaciones, el artículo 1° de la citada norma establece un conjunto de derechos que deben ser respetados y protegidos por todos los agentes del mercado. Entre estos derechos, se encuentra el derecho a la reparación y la indemnización por daños y perjuicios, el cual permite a los consumidores exigir una compensación adecuada frente a cualquier afectación derivada del incumplimiento o defecto en la prestación del producto o servicio contratado.

Rodríguez (2021) expresa que este reconocimiento ya se ha dado a nivel constitucional a través del máximo intérprete de la constitución peruana – Tribunal Constitucional – que reconoce a favor de los consumidores el derecho a la reparación, lo hace al interpretar el artículo 65° de la Constitución, sustentando una pluralidad de principios, dentro de los que se encuentra el *restitutio in integrum*. Principio que debe ser entendido como el restablecimiento de la situación anterior a la comisión de una infracción, lo que no siempre es posible, por ello la indemnización juega un rol de trascendente importancia.

En este sentido, la reparación que los proveedores deben otorgar a los consumidores debe ser analizada con la importancia que amerita, garantizando una compensación justa y adecuada, no obstante, el problema surge en aquellos casos en los que, si bien se ha comprobado que a consecuencia de la relación comercial se ha producido un daño al consumidor, no se cuentan con los medios probatorios idóneos que permitan sustentar dicha reparación.

A nivel internacional

Este problema se ha podido identificar en Europa, específicamente en España, donde Sánchez (2017) indica que será el juzgador, a partir de los medios probatorios idóneos aportadas en el proceso por las partes, quien va a emitir su pronunciamiento basado en una motivación congruente. El autor advierte también que cuando existe una incorrecta o errada exposición de los hechos sin pruebas de por medos, definitivamente van a tornase en contra de los motivos del reclamante.

Por otro lado, la investigación realizada por Unda (2016), analiza como son tratados los conflictos entre los consumidores y proveedores y formas de resolución en las diferentes jurisdicciones en América Latina, con mayor énfasis en el Arbitraje de Consumo.

La autora expone que, si bien esta vía tiene muchos beneficios para los consumidores, las experiencias internacionales también evidencian deficiencias en su aplicación, como es la falta de conocimiento o desconocimiento de los consumidores para conocer y reclamar sus derechos. Por ello, es suma importancia un acceso de información de los mecanismos con los cuales se cuenta en el ordenamiento jurídico para saber qué y cómo reclamar, un ejemplo de estos son las reparaciones que correspondan. Es por ello que la información debe ser un pilar fundamental que promueva las nuevas tendencias en sede de consumo.

A nivel nacional

En el Perú, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual creada en 1992 por el Decreto Ley N.º 25868, es el organismo regulador de las relaciones de consumo y quien tiene la función de supervisar y regular que los derechos al consumidor sean respetados, y en caso, estos sean vulnerados puedan dictar medidas que corrijan estas situaciones, así como aplicar sanciones para que no se vuelva a cometer.

El Código de Protección y Defensa al Consumidor garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Dentro de estos mecanismos, se encuentra el arbitraje de consumo voluntario, el cual constituye un mecanismo alternativo de solución rápida y directa a los reclamos de los consumidores.

Según Rodríguez (2021) este mecanismo está regulado por el Sistema de Arbitraje de Consumo, cuya finalidad es brindar a los consumidores una alternativa eficaz para solucionar los conflictos que surjan con los proveedores en el marco de una relación de consumo. Su aplicación se caracteriza por ser rápida, sencilla, gratuita y de carácter vinculante, garantizando así la protección de los derechos de los consumidores.

De este modo, el Arbitraje de Consumo - reglamentado por el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM - plantea una concepción distinta en lo respecta a la solicitud de indemnizaciones en comparación con la vía judicial, la cual en la mayoría de los casos resulta más engorrosa, extensa y costosa. Sin embargo, esta alternativa relativamente reciente para la resolución de conflictos no ha calado en las partes procesales. Como consecuencia, los consumidores no suelen preocuparse por sustentar adecuadamente su solicitud de indemnización, esta situación se ve agravada por el hecho de que el arbitraje de consumo no exige la intervención obligatoria de un abogado, lo que dificulta aún más la posición del consumidor, quien al carecer de conocimientos técnicos puede presentar una solicitud de arbitraje con deficiencias en su argumentación y sustento probatorio pudiendo poner al consumidor en un posición aún más desfavorable.

En ese contexto, identificados que el Sistema de Arbitraje de Consumo emite laudos en los que el otorgamiento de indemnizaciones es escaso e incluso inexistente. Esto se encuentra relacionado con la insuficiencia o ausencia de pruebas presentadas por los consumidores durante el proceso, lo que vulneraría su derecho a ser indemnizados patrimonialmente.

De esta manera, el problema central de mi investigación se centra en indagar el comportamiento de los consumidores para obtener indemnizaciones en el Sistema de Arbitraje de Consumo, ya que se ha podido evidenciar de los laudos emitidos en los años 2023 y 2024, que son muy pocos los que reconocen estas compensaciones, lo cual puede estar relacionado a la forma como se valora la prueba en el procedimiento y en quién recae el deber de probar el daño.

Esto nos invita a reflexionar sobre las posibles causas que originan este problema, y es que son los consumidores quienes deben tener previo conocimiento que existen derechos que le han sido violentados y tienen la capacidad de accionar en contra. Sin embargo, tal como menciona Salazar et al. (2024) si una persona ignora el contenido de sus derechos o las vías que posee para

salvaguardarlo difícilmente hará uso de las mismas. El desconocimiento obedece a que su adquisición implica un costo para el individuo y, en muchas ocasiones, este costo solo puede ser solventado por quien posee mayor capacidad adquisitiva.

Es así que podemos analizar el problema en dos frentes, por un lado, la actuación de los consumidores para aportar pruebas para la acreditación del monto indemnizatorio, y se desprende por otro lado, la actividad de los Árbitros del Indecopi al tener procesos en los que eventualmente se ha logrado probar un daño en la relación de consumo, pero no el monto indemnizatorio.

Una consecuencia directa del bajo número de indemnizaciones otorgadas en la vía arbitral sería la renuencia de los consumidores a optar por este mecanismo de solución de controversias a pesar de sus beneficios. Esto ya ha sido previsto por Salazar et al. (2024) evidenciando que, muchos consumidores recurrirían a la jurisdicción civil contribuyendo a la sobrecarga procesal en los juzgados, y en los casos en los que el monto reclamado resulte ser inferior al costo en tiempo y dinero que implicaría un proceso judicial, los consumidores optarían por desistir de su derecho a ser indemnizados, quedando su reclamo en un estado de incertidumbre. Esta situación contraviene el propósito fundamental del arbitraje de consumo, debilitando su aplicación y efectividad como alternativa de resolución de conflictos.

El presente trabajo pretende dar a conocer a los consumidores los mecanismos y herramientas con las que cuentan cuando opten la vía arbitral para conocer sus conflictos con los proveedores, de esta manera colocaremos en igualdad de condiciones a ambas partes buscando un tratamiento más justo a sus derechos.

1.2. Formulación del problema

¿Qué repercusión tiene la carga de la prueba en el otorgamiento de indemnizaciones dentro de los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi durante los años 2023 y 2024?

1.3. Justificación e importancia del problema

1.3.1. Justificación

- El presente trabajo de investigación encuentra su justificación teórica en el estudio de los elementos, alcances e implicancias de la indemnización y la correspondencia de la carga de la prueba buscando profundizar en los criterios utilizados por los árbitros para otorgar indemnizaciones. Además, esta investigación permitirá aportar la discusión sobre la eficacia de las indemnizaciones en el arbitraje de consumo.
- Desde una perspectiva práctica, esta investigación busca generar herramientas que contribuyan a mejorar la regulación y aplicación de las indemnizaciones en el arbitraje de consumo.
- Finalmente, la presente investigación tiene su razón legal en las normas que regulan el Arbitraje de Consumo, específicamente la Ley Nro. 29571 y Decreto Supremo Nro. 103-2019-PCM, cuya finalidad es garantizar una aplicación optima y justa en beneficio de los consumidores.

1.3.2. Importancia

El presente estudio tiene gran importancia dentro del derecho al consumidor, ya que busca analizar la relación entre las indemnizaciones y la carga de la prueba en los laudos arbitrales del

Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi durante los años 2023 y 2024. La investigación contribuirá a identificar las dificultades que los consumidores enfrentan para obtener indemnizaciones en sede arbitral, así como evaluar la forma como los árbitros valoran los medios probatorios aportados en el proceso.

La vía arbitral surge como aquella que resulta más eficaz y rápida para la resolución de conflictos, sin embargo, en cuanto a la efectividad de la indemnización presenta desafíos en su aplicación. De esta forma, la investigación busca analizar el marco normativo, así como los criterios adoptados en cuanto a las indemnizaciones en procesos arbitrales, con el fin de mejorar su operatividad. De igual forma, la investigación contribuirá al desarrollo del derecho al consumidor y al fortalecimiento del arbitraje de consumo como vía de acceso a una justicia más justa. Esto ayudará tanto al Indecopi, árbitros y consumidores para optimizar la protección y garantizar una reparación efectiva.

No tomar en cuenta de la importancia del tema a tratar, significaría persistir en dificultades en la implementación de indemnizaciones, y esto podría afectar la confianza de este mecanismo y limitar el acceso de los consumidores a una compensación justa.

1.4.Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General:

Determinar que la carga de la prueba repercute significativamente en el otorgamiento de indemnizaciones en los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024.

1.4.2. Objetivos Específicos:

1. Identificar qué medios probatorios aportan los consumidores al proceso arbitral para obtener indemnizaciones en los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024.
2. Analizar cómo se determina el daño emergente y lucro cesante de los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024.
3. Analizar cómo los árbitros valoran los medios probatorios ofrecidos en las pretensiones indemnizatorias en los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024.

1.5.Hipótesis de la investigación

La carga de la prueba repercute significativamente en el otorgamiento de indemnizaciones en los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi durante los años 2023 y 2024.

1.6.Variables de la investigación

1.6.1. Variable independiente

Carga de la prueba.

1.6.2. Variable dependiente

Indemnizaciones en los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo.

1.7.Diseño de contrastación de hipótesis / procedimiento a seguir en la investigación

La investigación por la naturaleza del tema tratado y tal como se ha expuesto, será de enfoque cualitativo de tipo básica y alcance descriptivo.

La presente investigación es cualitativa, como señala de Hernandez y Mendoza (2018) significa que la recopilación de información es basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas; para la posterior interpretación de significados.

Es de tipo básica definida como la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal del conocimiento científicos existentes acerca de la realidad. (Carrasco, 2006, p. 43)

Asimismo, el nivel de investigación es descriptiva, que en palabras de Chipana (2023), este trabajo va a estudiar a las variables independientemente para luego medir cómo se relacionan o interactúan con el fenómeno que es objeto de estudio.

La investigación a realizar busca analizar las implicancias de la prueba en los procesos arbitrales de consumo, comparando el comportamiento de los consumidores para el otorgamiento o rechazo de pretensiones indemnizatorias. El procedimiento a seguir en la investigación plantea la recopilación de información relevante para su estudio, la cual resultará de gran importancia para conocer cómo es que se plantean indemnizatorias, los medios probatorios aportados, la aplicación de la carga de la prueba y su repercusión en la decisión final de acoger las indemnizaciones.

Finalmente, los hallazgos serán considerados para su interpretación en concordancia a las bases teóricas, la normativa vigente que lo regula, doctrina especializada y principios aplicables de la materia; contribuyendo así a acreditar la hipótesis planteada.

1.7.1. Población y muestra

1.7.1.1.Población

Tomando en cuenta la producción de laudos emitidos a nivel nacional por el Sistema de Arbitraje de Consumo en los años 2023 y 2024, así como los datos estadísticos proporcionados por Indecopi a través de las solicitudes de acceso a la información pública, se ha determinado una población de 46 laudos como universo.

1.7.1.2.Muestra

Del universo compuesto por el total de 46 laudos emitidos se seleccionó como muestra el número de 10 laudos a través de un muestreo aleatorio simple.

1.7.2. Técnicas, Instrumentos, equipos, materiales (según corresponda)

1.7.2.1.Técnicas

Resultan convenientes para la presente investigación las técnicas de recolección de datos de análisis documental y observación.

- **Análisis documental:** Técnica en la cual se utiliza fuentes documentales para la obtención de información, para este caso, serán utilizadas principalmente los laudos arbitrales emitidos por el Sistema de Arbitraje de Consumo durante los años 2023 y 2024.

- **Observación:** Mediante el sentido de la vista permitirá identificar criterios utilizados en los laudos, medios probatorios presentados y el sentido de las decisiones tomadas por los árbitros.

1.7.2.2.Instrumentos

- **Fichas bibliográficas:** Para mantener un orden y estructura de la información recabada se utilizará las fichas bibliográficas permitiendo de esta manera sistematizar toda la información relevante utilizada para la presente investigación.
- **Fichas de registros:** Este instrumento permitirá seleccionar y organizar los pronunciamientos relevantes de los laudos arbitrales referentes a las pretensiones de indemnizaciones.
- **Documentos:** Como fuentes de información primaria, permitirá la obtención de datos e información relevante para la contratación de hipótesis y discusión de resultados, complementada con doctrina y normativa especializada asegurará una investigación objetiva.

1.8.Diseño Teórico

1.8.1. Antecedentes

Se detallan a continuación algunas referencias bibliográficas que fueron tomadas en cuenta para el desarrollo de los antecedentes.

1.8.1.1.Internacionales

Ponce (2021) en su trabajo de investigación titulado “Indemnización de perjuicios a consumidores financieros en juicios de interés colectivo” tiene como objetivo analizar críticamente

una sentencia de la Corte Suprema de Chile en la que se resolvió rechazar la acción indemnizatoria planteada por el Servicio Nacional del Consumidor contra un proveedor por adoptar cláusulas abusivas en la contratación de servicios financieros; comparando tal decisión con un pronunciamiento anterior del mismo tribunal en otro caso seguido por el mismo demandante contra otra proveedor el cual adoptó medidas abusivas similares, y en esta oportunidad sí se concedieron medidas restitutorias.

Mediante el análisis de ambas sentencias y comparando pronunciamientos se contrasta la forma en que dicho tribunal resolvió la pretensión reparatoria en uno y en otro fallo. Concluyendo que los casos colectivos de consumo financiero presentan una importante dificultad en lo que respecta a la prueba de la cuantía del daño sufrido por los consumidores.

Además, en casos como el que fue objeto de estudio, exigen la aplicación de herramientas que permitan superar las dificultades que puedan enfrentar para la debida reparación a los consumidores siendo preferible una estimación razonable del daño y su cuantía. Ejemplo de estas herramientas son: invertir la carga de la prueba aplicando presunciones, obligar al proveedor a aportar los instrumentos que sirvan para acreditar los hechos de los juicios y recurrir a alternativas ante la dificultad del cálculo de la indemnización, permitiendo arribar a soluciones en las que se repare debidamente a los consumidores afectados por conductas abusivas de los proveedores.

Bernabé (2018) nos presenta el trabajo de grado titulado “La carga de la prueba en el proceso civil” a través del cual hace un estudio de la figura jurídica de la carga de la prueba en la experiencia civil español con especial atención en la Ley de Enjuiciamiento Civil. Teniendo como objetivo explorar la carga de la prueba tomando en cuenta los aspectos más importantes tales como su concepto, naturaleza, clases y principalmente la distribución dentro de proceso civil.

El presente trabajo busca responder a tres interrogantes planteadas las cuales son: qué se debe probar, quién tienes que probar y los efectos de la falta de la prueba. Mediante el desarrollo teórico, además del análisis normativo dado en el territorio español permite concluir pues la importancia y transcendencia que tiene la carga de la prueba dentro de proceso, ya que constituye elemento fundamental para que las partes puedan, a través de la actividad probatoria que desarrollen, lograr acreditar los hechos facticos y alcanzar el resultado que buscan, que no es otra que la concordancia entre de los hechos facticos con el fin que persiguen.

Rojas (2017) nos presenta su tesis titulada “Hacia una aligeración probatoria en el derecho de protección al consumidor” en primer término, el presente trabajo se centra en las desigualdades existentes en torno a la carga de la prueba en especial en el ámbito del derecho del consumidor, ateniendo la institución de la carga dinámica de la prueba como mecanismo para equiparar las asimetrías existentes en estos tipos de relación jurídica. A través del análisis doctrinal – jurídico se examina la figura de la carga de la prueba dinámica, sus fundamentos, consecuencias jurídicas, así como forma en cómo se distribuye el esfuerzo probatorio. Asimismo, también se desarrolla mediante el análisis dogmático los principios de colaboración y cómo ello puede inspirar a normas que contemplen consecuencias para quienes no colaboren en el esclarecimiento de los hechos. De esta manera el presente estudio evalúa una redistribución de la carga probatoria con el objetivo de identificar el mecanismo que ayude a equilibrar el balance entre las partes en materia probatoria.

1.8.1.2.Nacionales

Salazar et al. (2024) nos presenta su estudio titulado “La idoneidad del arbitraje de consumo para tutelar el derecho a la reparación e indemnización de los consumidores en el Perú” tiene como objetivo estudiar al Arbitraje de Consumo como un mecanismo con las características de ser una vía rápida, sencilla y vinculante para resolver disputas en el ámbito del consumo, con la

particularidad de albergar la posibilidad de obtener una compensación, esquivando los caminos que implican la vía judicial y administrativa. Sin embargo, señala que aun hoy recibe cuestionamientos que hacen evaluar su eficacia; por ello, el objetivo de la tesis citada, busca estudiar si la vía de arbitraje resulta el camino más idóneo que los consumidores pueden adoptar para garantizar la reparación e indemnización de daños y perjuicios.

El método utilizado es de tipo descriptivo correlacional, haciendo un análisis normativo, jurisprudencial y doctrinal relevante en torno a la regulación de la figura del arbitraje de consumo, su procedimiento, alcances y fines, así como las implicancias del derecho de reparación e indemnización se busca examinar su idoneidad. Se concluye que, a pesar que son varias ventajas en comparación a otras vías, aún resulta un mecanismo no apto para tutelar el derecho de reparación e indemnización por daños y perjuicios a los consumidores en el Perú, pues existen diferentes factores que obstaculizan garantizar su materialización conforme a ley.

Alvarado (2024) nos presenta su tesis titulada “La regulación de la compensación a favor del consumidor en el Código de Protección y Defensa del Consumidor para asegurar la tutela de los principios protector y pro consumidor en el Perú, 2022”, donde identifica una problemática en referencia a la falta de regulación a nivel local y nacional cuando se trata de compensación de daños al consumidor en la vía administrativa sancionadora seguidos ante Indecopi con el afán de salvaguardar los derechos de los consumidores. Esta deficiencia normativa ha motivado a realizar el presente trabajo de investigación, el cual tiene como objetivo proponer a nivel normativo la implementación de la figura de compensación económica en beneficio del consumidor, para de esta manera tutelar sus derechos, ya que con ello guardaría relación con los principios protector y pro consumidor.

En ese sentido, la metodología empleada es cualitativa, básica, descriptiva y prospectiva. Así concluye que los actuales mecanismos administrativos son incapaces de otorgar protección efectiva al consumidor, por lo que resulta necesario incorporar en nuestra legislación en materia del derecho del consumidor una regulación específica de la institución jurídica de compensación económica a favor del consumidor en sede administrativa, para con ello ir en concordancia con la tutela que garantiza el principio protector y pro consumidor.

Rodriguez (2020) nos presenta su estudio titulado “Garantía del derecho a la reparación en el marco de normas contenidas en el código de protección y defensa del consumidor” para obtener el grado de magister. A través de este nos expone a la reparación a favor de los consumidores como principio revisado y reconocido a nivel constitucional, ya que se entiende como la forma mediante el cual se restablece la situación anterior a la infracción a la norma del consumidor, donde la indemnización toma un papel preponderante cuando no se logra la restitución.

Se establece pues que, a nivel administrativo sancionador no se pueden resguardar este derecho, ya que las medidas correctivas ordenadas por la Sala Especializada de Protección al Consumidor únicamente reparan consecuencias patrimoniales inmediatas y directas, siendo que la figura analizada abarca más allá de lo que Indecopi puede revisar. En ese contexto, el Arbitraje de Consumo surge como una alternativa, sin embargo, este tampoco resulta atendible puesto que la voluntariedad hace que no se garantice plenamente la reparación. Así también existen otras limitaciones, tales como establecer montos máximos a la indemnización, o excluir el daño moral.

En ese contexto únicamente valdría examinarse en vía judicial, sin embargo, no está libre de cuestionamientos, toda vez que existen barreras tales como la competencia, la cuantía y la clasificación del proceso a emplear. Por ello, la solución encuentra cabida en la ampliación de la competencia de los juzgados de paz letrado.

1.8.2. Definiciones conceptuales

1.8.2.1. Carga de la prueba

Bernabé citando a Rosenberg (2018) entendía a la carga de la prueba como la necesidad que tienen las partes del proceso para probar los hechos y como estos se tipifican a la normativa que invocan, con el riesgo de obtener resultados desfavorables a sus pretensiones, si no resultan amparadas.

1.8.2.2. Indemnización por daños y perjuicios

Al remitirnos a nuestro Código Civil en su artículo 1985° decimos que la indemnización comprende las consecuencias que deriven de la acción u omisión generadora del daño, incluyendo el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral, debiendo existir una relación de causalidad adecuada entre el hecho y el daño producido.

1.8.2.3. Arbitraje de consumo

Salazar et al. (2024) indica que es un sistema extrajudicial encargado de resolver disputas entre determinados proveedores y consumidores, buscando ofrecer una solución a los problemas suscitados de una manera eficaz, rápida y lo menos onerosa posible; gozando en Perú de gratuidad.

1.8.2.4. Laudo arbitral

Soto y Bullard citando a Mantilla-Serrano (2011) indica que se considera laudo a toda decisión tomada por los árbitros que, luego de examinar los argumentos de las partes y analizar de manera detallada los fundamentos invocados, resuelve en definitiva y debidamente motivada la controversia puesta a su competencia respecto al fondo del asunto. (p. 601)

1.8.2.5.Consumidor

Indecopi en su Manual sobre protección y defensa del consumidor indica que se entiende como consumidor al destinatario final y sujeto activo de la relación comercial, al cual se le busca proteger y brindar toda la información y herramientas necesarias para un libre desenvolvimiento en el mercado

1.8.2.6.Relación de consumo

Indecopi en su Manual sobre protección y defensa del consumidor expone que estaremos en una relación de consumo cuando se constate que quien reclama es una persona que ha adquirido o pretende adquirir un producto o servicio fabricado, comercializado o distribuido por algún proveedor para beneficio propio o de su grupo familiar/social, o que producto de dicha interacción, quien reclama vea afectado sus derechos.

II. CAPÍTULO II: DERECHO DEL CONSUMIDOR

2.1.Evolución del Derecho del Consumidor

Durand (2007) concibe que el ser humano desde sus inicios ha tenido diversas necesidades que satisfacer y es a través del acto de consumo que logra satisfacer estas carencias. Esta correlación que nace del hombre entre necesidades y consumo fue cobrando mayor relevancia en el mundo jurídico a través del tiempo, a medida que evolucionaban las relaciones sociales y económicas. Desde tiempos remotos, incluso desde los orígenes de las civilizaciones han existido normas orientadas a regular el consumo, particularmente en la protección de los alimentos. En la Edad Media surgieron gremios inspectores que regulaban especias como la pimienta o la harina, fiscalizando que estas no sean adulteras o sustituidas por otras que podían llegar a ser dañinas para la salud. En este contexto, tuvo lugar la primera ley protectora de alimentos en 1202 promulgada por el Rey Juan de Inglaterra denominada “*Assize of Bread*”.

Así en las sociedades pre industriales predominaban las relaciones comerciales directas aplicando el derecho comercial y civil, sin embargo, a consecuencia de la Revolución Industrial este panorama se transformó, lo que significó el crecimiento de la empresa, el desarrollo del capitalismo y un incremento progresivo del poder adquisitivo de las masas, lo que fomentó necesidades cada vez mayores.

Este nuevo contexto tal como indica Piris (s.f.) dio lugar a un mercado oferente diversificado carente de regulación, lo que evidenció la necesidad de regulaciones a nivel jurídico que establezcan parámetros a las relaciones comerciales y que amparen al consumidor, destinatario final de los productos y servicios, que representaba el eslabón más débil del sistema, quien se limitaba su participación a solo ser el receptor.

Tal como indica Durand (2010), fue tomando mayor fuerza esta nueva concepción jurídica a mediados del siglo XX, registrándose ya algunas aproximaciones en la sociedad estadounidense, la cual ya venía gestando una regulación orientada a proteger a sus ciudadanos, al evidenciar situaciones en las cuales se veían afectados aspectos tales como salud, alimentación y seguridad de sus ciudadanos. En el recordado discurso brindado por el presidente John F. Kennedy el 15 de marzo de 1962 ante el Congreso de los Estados Unidos de América donde articula el concepto del derecho al consumidor, afirmando que todos somos consumidores y defendiendo el derecho a ser informados, el derecho a la seguridad, el derecho a escoger y ser oídos; formándose así la primera regulación del Derecho al Consumidor a nivel mundial.

Las acciones legislativas y administrativas dictadas durante esta época, así como el reconocimiento del grupo social consumidor, como un sector económico importante en el desarrollo de la economía de un país, y una proliferación de movimientos consumistas trajo consigo una mejora en las legislaciones. (Durand, 2010)

Luego del gran avance que significó el reconocimiento dado por la sociedad norteamericana de esta nueva disciplina jurídica, diferentes países en Europa principalmente, tuvieron la necesidad de ir adoptando medidas proteccionistas a favor de los consumidores, sin embargo, estas eran muy diversas e independientes entre sí, sin que se lograra uniformizar los conceptos y los alcances reguladores de las normas emitidas. Por ello, las Naciones Unidas fueron creando directrices comunes que armonicen este derecho, tales como la protección a la salud y seguridad, protección de intereses económicos de los consumidores, la reparación de daños sufridos por los consumidores, y la información dada a los consumidores. Estos pilares fueron los principales temas que abordaron las Naciones Unidas y sus estados miembros, impulsados en gran medida por la influencia que ejercían las asociaciones de consumo.

Estas Directrices sirven como marco para las leyes de protección al consumidor que existen en los diferentes países. En el ámbito regional, el Parlamento Latinoamericano durante su sesión celebrada el 6 de junio de 1997 en Guayaquil Ecuador, aprobó – por medio de la Comisión de Defensa del Consumidor y del Usuario – un Proyecto de Ley Marco sobre protección al consumidor. Este texto resultado de diversas contribuciones parlamentarias, estimó que estas normas son de orden público, responden al interés social, son irrenunciables y prevalecen sobre cualquier disposición legal o práctica en contrario, marcando un avance en la jerarquía de la legislación pro consumidor. (Organización de las Naciones Unidas, 2018)

En la actualidad el Derecho al Consumidor se configura como una disciplina jurídica autónoma e interdisciplinaria con enfoque sistemático, teniendo como lugar de nacimiento el Derecho Comercial, se ha independizado de este debido a la necesidad de garantizar a los consumidores protección. Esta autonomía permite que los operadores jurídicos puedan tener a su disposición mejores herramientas al interpretar y aplicar normativas de esta materia, de tal manera que incentiven el desarrollo de mercado y políticas públicas en favor del consumidor.

2.2. Definición del Derecho del Consumidor

El concepto de consumo ha experimentado una evolución constante, reflejo del carácter dinámico del Derecho. De manera amplia Durand (2007) la define como la rama del derecho que regula las relaciones de consumo y los intereses de la parte de los consumidores de tal forma que salvaguarde sus derechos. Así aparece el derecho del consumidor, cuando en toda relación obligacional de realización de servicios o proveer bienes, está el consumidor en la cadena final de producción.

Carbonell (2010) establece al Derecho del Consumidor como aquel conjunto de derechos que protege al consumidor previniendo cualquier tipo de peligro que pueda atentar la salud o su seguridad a consecuencia del consumo de productos o servicios mal realizados.

Villalba citando a Perez Bustamante (2009) la define como aquella disciplina que regula los intereses de los consumidores y las relaciones de consumo en general. Aunque no son comunes teniendo como finalidad la regulación de todas las situaciones jurídicas que pongan en juego los intereses de los consumidores.

Estas definiciones abarcan una concepción amplia, ya que se entiende que es el consumidor – sujeto protegido – destinatario final de bienes y servicios y quien va a satisfacer sus necesidades o de su grupo social a través del acto de consumo, guardando relación con las concepciones contemporáneas sobre el rol del consumidor.

Ahora bien, pasamos a exponer qué se entiende por consumo, según Durand (2007) es el acto a través del cual los consumidores adquieren, usan y disfrutan los bienes y servicios que adquieren en el mercado para satisfacer sus necesidades.

Teniendo en cuenta lo descrito podemos conceptualizar al Derecho del Consumidor como aquella rama del derecho que regula las relaciones de consumo, velando por los intereses y protección de los consumidores frente a las actuaciones de los proveedores, teniendo como objetivo controlar las posibles fallas del mercado y garantizar la obtención de bienes y servicios de calidad.

2.3.Características del Derecho del Consumidor

De acuerdo a Villalba (2009) podemos identificar una serie de características del derecho de consumo:

a) Es un derecho transversal:

Este Derecho que no se limita a una regulación del derecho civil y/o privado, sino que abarca otras disciplinas tales como derecho administrativo, económico o financiero, dando así variedad normativa.

b) Es un derecho económico:

Forma innegablemente parte de la economía de un país, ya que a través de ella buscar regular la economía hallando un punto de equilibrio entre los consumidores y proveedor garantizando una la información veraz para obtención de productos o servicios en el mercado.

c) Es un derecho especial:

Es un derecho de carácter preferente con regulación especial.

d) Es un derecho proteccionista:

Estado como protagonista en esta disciplina, amparando al consumidor como parte en vulnerable de las relaciones jurídicas, expandiendo su manto protector para evitar desventajas o vulneraciones a sus derechos.

e) Normas de derecho público:

Tiene como regla general el orden público, no pudiendo ser relevado por los particulares por el papel preponderante del Estado.

f) Es un derecho constitucional:

Con contenido constitucional al equilibrar la posición de desventaja de los consumidores, respondiendo de esta manera al mandato constitucional tutelar de la realidad social y económica.

g) Es un derecho social:

Se busca protección a un sector en debilidad, por intermedio de acciones colectivas o populares se busca tutelar debidamente los derechos de este grupo de ciudadanos, juegan un gran rol las asociaciones de consumidores.

2.4.La relación de consumo

Al remitirnos a la definición brindada por el Código de Protección y Defensa al Consumidor, en el numeral 5 del artículo IV del Título Preliminar indica que se entiende como relación de consumo a la relación por medio de la cual el consumidor va adquirir un producto o contratar un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica.

Indecopi en su Manual sobre protección y defensa del consumidor expone que estaremos en una relación de consumo cuando se constate que quien reclama es una persona que ha adquirido o pretende adquirir un producto o servicio fabricado, comercializado o distribuido por algún proveedor para beneficio propio o de su grupo familiar/social, o que producto de dicha interacción, quien reclama vea afectado sus derechos.

Así podemos identificar a los elementos de esta relación: a) consumidor, b) proveedor, c) productos o servicios, y d) contraprestación.

a) Consumidor.

Como destinatario final y sujeto activo de la relación comercial, al cual se le busca proteger y brindar toda la información y herramientas necesarias para un libre desenvolvimiento en el mercado.

b) Proveedor.

Entendido como toda persona natural o jurídica que vende o provee productos o servicios, teniendo como destinatario al consumidor, siendo clasificados de acuerdo a lo dispuesto en el artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa al Consumidor.

c) Bienes o servicios.

Cualquier bien mueble o inmueble sea materia o inmaterial de origen nacional o internacional.

Servicio entendido como cualquier actividad de prestación que se ofrece en el mercado prevista por la ley, incluidos los servicios profesionales.

d) Contraprestación:

Aquella entrega a favor de proveedores por los bienes y servicios brindados, sea en valor monetario u otras con carácter onerosa

La existencia de estos elementos es indispensable para que la relación jurídica sea calificada como relación de consumo, siendo el eje central para la aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2.5.Derechos del consumidor

Nos referimos a una serie de derechos que la normativa y doctrina ha clasificado para resguardar la integridad del consumidor. En nuestra regulación normativa están tipificados en el artículo 1° de la Ley Nro. 29571, los cuales han ido evolucionando y hoy en día se contemplan una gran variedad:

1) Derecho a recibir una protección eficaz respecto a productos y servicios que representen riesgo o peligro para la vida y la salud.

Por regla general todos los productos y servicios deben ser seguros, en caso estos signifiquen un riesgo o peligro para la vida, se deben brindar los mecanismos correspondientes para su protección.

2) Derecho a acceder a información oportuna, suficiente y veraz.

Brindar información relevante al consumidor para la toma de decisiones que más se ajuste a sus intereses, es el elemento esencial en la relación de consumo, de esta manera se garantiza un uso y consumo adecuado de productos y servicios.

3) Derecho a la protección de intereses económicos y contra métodos comerciales abusivos.

La información brindada no debe inducir al error al consumidor; tampoco se permite métodos comerciales coercitivos, agresivos o engañosos, y abusivos en el cobro.

4) Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y derecho a no ser discriminado.

Los proveedores no pueden establecer discriminación por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole respecto de los consumidores que se encuentren dentro o expuestos a una relación de consumo.

5) Derecho a la reparación o reposición de un producto.

Como el derecho a la reposición del producto por fallas o desperfectos; o nueva ejecución del servicio. De ser el caso a devolución de dinero pagado, según circunstancias que establezca el Código.

6) Derecho a recibir un producto o servicio apropiado y adecuado.

Como aquella correspondencia que debe existir entre lo que espera el consumidor y ofrece el proveedor en el mercado (idoneidad), tomando en cuenta la información, características y/o circunstancias de los bienes y servicios, y demás factores de la compra.

7) Derecho a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos.

Se garantiza la resolución de controversias a través de mecanismos expeditivos, fáciles y sin entrampamientos innecesarios en salvaguardia de los intereses de los consumidores.

8) Derecho a ser escuchado de manera individual o colectiva.

Las instituciones públicas o privadas están obligados a atender los reclamos y/o denuncias presentadas por los usuarios de manera individual o colectiva, conforma a los canales de

atención para la defensa de los consumidores. Este derecho se encuentra íntimamente relacionado al derecho de asociarse para proteger sus intereses de manera colectiva.

9) Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios.

Ante la oportunidad donde se haya causado daños al consumidor, el proveedor está obligado a indemnizarlo conforme a las reglas Código Civil, sea en la vía judicial o arbitral.

10) Derecho al pago anticipado o prepago de saldos en toda operación de crédito

Estos pagos pueden ser en forma total o parcial, con la consecuente reducción de intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que se apliquen penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

Finalmente, estos derechos no son *numerus clausus* pudiendo ser reconocido otros por disposiciones o leyes especiales. Asimismo, resulta nula la renuncia de estos, siendo de igual forma nulo el pacto en contrario.

2.6. Protección del consumidor en el ordenamiento jurídico peruano

La Constitución de 1979 ya contemplaba una protección al consumidor en su artículo 110° señalando la defensa del interés al consumidor, pero de manera limitada y sin que exista una ley que regule de manera íntegra esta área. Fue con la promulgación del Decreto Legislativo Nro. 716 en 1991, la primera norma especializada, actualmente deroga, mediante la cual sentaron las bases actuales de protección al consumidor en el Perú.

Durand (2007) señala que mediante esta Ley se define y conceptualiza a los actores que participan activamente en el mercado, consumidores, proveedores, bienes y servicios, otorgando

reconociendo al papel de las asociaciones para que puedan actuar en representatividad. Se reconocía una serie de derechos en su artículo 5° que hasta hoy sirvieron de guía para las leyes actuales, tales como el derecho reparación por daños y perjuicios.

Posteriormente se promulga la Constitución Política del Perú de 1993 que contempla en el Título III, el régimen de la economía social del mercado en la cual la protección al consumidor formar parte de ella indudablemente. Durand citando a Marcial Rubio (2010) indica que en el contexto en el que se promueve la libertad de comercio y de contratación, es decir la libre iniciativa privada, la defensa del consumidor adquiere importancia, porque todas las normas destinadas a promover la concurrencia empresarial, de una u otra forma, tienen siempre como destinatario y beneficiario final al consumidor.

Así se reconoce la libertad de empresa, comercio e industria como factor clave en el desarrollo de la economía, pero estableciendo límites a su actuación por parte del Estado, no a nivel intervencionista para regular las prácticas empresariales, sino proteccionista, respetando la moral, la salud y la seguridad pública de los consumidores garantizando una interacción más justa en el mercado.

El artículo 65° de la Constitución indica que es el Estado quien defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran en su disposición en el mercado. De esta forma, el derecho a la información que deben obtener los consumidores respecto a lo bienes y servicios que adquieren, toma una connotación constitucional, adecuándose así a una actuación acorde a movimientos contemporáneos de protección al consumidor y su defensa organizado.

Fue con la publicación de la Ley Nro. 29571 – Código de protección y defensa del consumidor que se perfecciona, amplía y actualiza la legislación de protección al consumidor, este nuevo articulado tiene como finalidad que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.

El desarrollo normativo vino acompañada con la creación del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi creada en 1991, a quien se le encarga esta función, de modo que es esta institución actualmente la obligada a fiscalizar las relaciones de consumo y ante situaciones desventajosas, brindar la información adecuada a los consumidores de modo que se respete sus derechos, y ante un eventual daño se garantice un acceso a una reparación e indemnización por daños y perjuicios.

III. CAPÍTULO III: EL ARBITRAJE DE CONSUMO

Atero et al. citando a Aquisé (2024) precisa que la normativa del consumidor mediante el Código establece mecanismos para tutelar los intereses de los consumidores bajo directivas gubernamentales en protección del consumidor. En ese sentido, al ser víctimas de prácticas que vulneren sus intereses económicos, estos quedan habilitados para salvaguardar sus derechos a través de figuras como la reparación de daños y perjuicios, de esta manera se establecen políticas de prevención y transparencia en las relaciones de consumo.

En el numeral 6) del Artículo VI del Código, se establece como política pública que se garanticen mecanismos eficaces y expeditos para la resolución de conflictos de consumo, promoviendo que los proveedores aborden directamente la solución de reclamos y utilicen métodos alternativos como la mediación, la conciliación y el arbitraje voluntario en asuntos de consumo, además de otros sistemas de autorregulación, dejando a salvo el derecho a la acción civil judicial si lo considera necesario.

En resumen, de conformidad a Cabrera (2018) en el Derecho del consumidor existen conflictos que pueden acarrear intereses no solo económicos, sino también situaciones donde se afecte a la salud de las personas, por ello ameritan alternativas eficaces de solución de controversias.

3.1. Definición del arbitraje de consumo

Para brindar un concepto de qué entendemos como arbitraje de consumo, preliminarmente definiremos qué es el arbitraje, citando a Valencia (2017) el arbitraje es reconocido por el ordenamiento peruano conforme lo establece el artículo 139° de la Constitución Política de Perú

y se entiende como aquella vía alternativa, entre privados que voluntariamente aceptan y que funge como vía de solución alternativa al fuero judicial, el pleno reconocimiento de esta institución recae en la validez que se otorga a los laudos emitidos al finalizar el proceso los cuales tienen plenos efectos jurídicos, revestidos con carácter de cosa juzgada.

Salazar et al. (2024) indica que es un sistema extrajudicial encargado de resolver disputas entre determinados proveedores y consumidores, buscando ofrecer una solución a los problemas suscitados de una manera eficaz, rápida y lo menos onerosa posible; gozando en Perú de gratuidad.

Atero et al. (2024) expone que el arbitraje nace de la necesidad de darle rapidez y efectividad a las disputas entre las partes de una relación de consumo, distinta a los procedimientos jurisdiccionales onerosos, ayudando a aligerar la carga administrativa y judicial en materia de consumidor.

Cabrera (2018) la define como aquella alternativa de solución en la que las partes se obligan a que su controversia sea vista por un tercero imparcial y tome la resolución del conflicto.

El arbitraje de consumo lo definimos como el mecanismo extrajudicial que va a resolver los conflictos que puedan surgir entre un grupo proveedores y otros consumidores quienes optaron voluntariamente esta vía, brindando una solución de manera rápida, eficaz, con la característica de ser gratuita, y alcanzando una solución vinculante para ambas partes de un proceso.

3.2.Naturaleza jurídica del arbitraje

El estudio que realiza Cabrera (2018) expone que existen dos grandes teorías que explican la naturaleza jurídica de esta institución jurídica. La primera de ellas es la tesis contractualista o privativista cuyo origen se basa en la libertad de las partes que acuerdan voluntariamente sujetarse a este procedimiento, y, por otro lado, la tesis jurisdiccionalista o procesalista, en la que se asimila

las funciones jurisdiccionales deben aplicarse al fuero arbitral. No obstante, existe una tercera tesis ecléctica que esboza ambas teorías tomando conceptos de ambas y dando forma a una nueva teoría mixta.

a) Teoría contractualista:

Entendida como aquel en la cual el arbitraje es un contrato donde el pronunciamiento final del árbitro tiene validez, ya que ambas partes han acordado sujetarse a ella, teniendo obligatoriedad y efectos plenos, esto en concordancia a la libre elección que ostentan.

b) Teoría jurisdiccionalista:

Como aquella en la que se concibe al árbitro o tribunal arbitral como sujeto similar al juez jurisdiccional, pero de naturaleza privada con fallos imperativos a las partes en el proceso siendo similar a una sentencia emitida en el fuero civil y que al final sirven para resolver disputas.

c) Teoría mixta:

Existe una tercera teoría ecléctica que toma ambos conceptos para determinar que el arbitraje es tanto contractualista como jurisdiccionalista, ya que, son las partes quienes deciden la manera cómo se va a resolver los conflictos y su resolución final es vinculante e imperativa de cumplimiento para ellas.

Esta última tesis es la acogida en el Perú, ya que como señala Valencia (2017) el arbitraje tiene tanto naturaleza privativista y procesalista, ya que tiene un origen en un acuerdo de

voluntades de las partes para sujetarse voluntariamente a sabiendas de los efectos que genera con obligatoriedad a cumplir, puesto que legalmente es reconocido como autentica jurisdicción.

3.3.Características del arbitraje de consumo

Según la Guía sobre Arbitraje de Consumo (2024) las características especiales de esta disciplina y que merecen ser estudiados, son las siguientes:

a) Voluntario:

Se entiende como el consentimiento expreso que manifiestan las partes en virtud a la libertad que ejercen para acogerse a este mecanismo de solución de conflictos.

b) Gratuito:

En tanto consumidor y proveedor no incurrirán en gastos por trámite administrativo ni por lo honorarios que le corresponderían al árbitro. Siendo el distintivo más relevante.

c) Libre de multas:

Los tribunales arbitrales no tienen potestad sancionadora para imponer multas de carácter económico, siendo incluso más favorable para el proveedor.

d) Sencillo:

Mecanismo donde predomina el principio de informalismo, ya que no cuenta con requisitos excesivos, de manera digital y sin necesidad de asesoría legal de por medio.

e) Rápido:

A diferencia de un procedimiento administrativo que, dado la carga de casos a discutir las comisiones puede demorar meses en dilucidar la controversia, el proceso arbitral tiene

como plazo hasta la emisión de laudo final 45 días hábiles concluyendo en ese momento, no prolongándose con apelaciones ya que es de única instancia.

f) Vinculante:

La resolución final del conflicto acarreará la expedición de laudo arbitral el cual tiene imperiosa necesidad de ser de obligatorio cumplimiento para las partes, teniendo la calidad de cosa juzgada.

g) Otorga indemnizaciones:

Este mecanismo es el único, a parte del fuero civil, que tiene la facultad de otorgar indemnizaciones a favor de los consumidores que hayan experimentado daños y perjuicios, sustentado en medios probatorios fehacientes. Con la particularidad que los proveedores tienen la potestad de fijar montos máximos indemnizables a otorgar de ser caso.

h) Confidencial:

Ambas partes al sujetarse a un proceso arbitral aceptan mantener reserva de los temas y detalles a tratar con el fin de salvaguardar la reputación de las empresas proveedoras.

i) No hay pago de costos y costas:

El proceso es gratuito, por lo que no se contempla esta figura.

3.4.Regulación y estructura del arbitraje de consumo

En el Perú el Código de Defensa y Protección al Consumidor en su artículo 137° contempla la creación de un sistema de arbitraje de consumo con el objetivo de resolver de manera sencilla, gratuita y rápida los conflictos entre consumidores y proveedores. Asimismo, mediante el Decreto Supremo Nro. 103-2019-PCM se aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo

mediante el cual se dictan las disposiciones que regulan este sistema, con el fin de resolver controversias con fuerza vinculante y efectos de cosa juzgada. Supletoriamente se aplica el Decreto Legislativo Nro. 1071 que norma el arbitraje en general.

El Sistema de Arbitraje de Consumo se organiza a través de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, las Juntas Arbitrales de Consumo y los Tribunales Arbitrales.

La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor es el órgano de más alta jerarquía y encargada de administrar este sistema a nivel nacional. Entre las funciones que le otorga la normativa se establecen en el artículo 7° del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, tienen como función principal ser la encargada de organizar a nivel interno la estructura y composición de las Juntas Arbitrales.

i. Juntas Arbitrales de Consumo

Por otro lado, las Juntas Arbitrales de Consumo es el órgano responsable de la organización y promoción del Sistema de Arbitraje de Consumo, además, de ser la clave para su funcionamiento e implementación. Teniendo como uno de sus principales roles la tramitación de las solicitudes de arbitraje que son presentadas por los consumidores en sus respectivas localidades, a fin de que sean procesadas y admitidas de manera conforme. (Salazar et al. 2024, p. 28)

Pueden funcionar en diferentes establecimientos tales como: gobiernos regionales o locales con los que se haya coordinado para ese fin, oficinas de Indecopi, e incluso en entidades o personas jurídicas de derecho público; en todos estos casos con la debida suscripción de convenio que así lo establezca. Están compuestas por su presidente y un secretario técnico, cuyos puestos recaen en personal que va a pertenecer a la administración pública.

ii. Presidentes

A su vez, los presidentes son únicamente designado por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor contando con plena autonomía técnica y funcional sobre los aspectos propios del Sistema de Arbitraje de Consumo. Para ser considerado presidente de la Junta Arbitral de Consumo se requiere poseer conocimientos de las normas de protección al consumidor y de arbitraje.

Sus funciones la determinan la normativa de la materia, y entre ellas encontramos que será quien resuelve las solicitudes de recusación que se presenten; nombrar secretarios arbitrales ad-hoc para asegurar el correcto desenvolvimiento del procedimiento arbitral y asumir las funciones que no hayan sido asignadas al secretario técnico. Así también actúa como representante de la Junta cualquier autoridad administrativa o judicial.

iii. Secretaria Técnica

Su órgano de apoyo lo conforman las secretarías técnicas, que al igual que los presidentes son designados por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Es el apoyo administrativo de los Tribunales Arbitrales para la tramitación de los respectivos procesos arbitrales, así como para el adecuado desempeño de sus funciones en virtud a que se lleve un proceso adecuado.

Así también se le puede encargar facultades de instrucción, coordinar la audiencia única con las partes, y las actuaciones de medios probatorios cuando se amerite, dotando así al Tribunal Arbitral los elementos de juicio necesarios para la resolución de las controversias sometidas a su competencia.

iv. Tribunal Arbitral

Son lo encomendados en la realidad a conocer los conflictos entre consumidores y proveedores, por regla general es de tipo unipersonal siendo un único árbitro encargado, salvo pacto en contrario y en casos que el valor motivo de la controversia supere las 3 UIT. Se encuentran adscritos a una Junta Arbitral de Consumo, cuya Secretaría Técnica brinda el apoyo administrativo necesario para el debido cumplimiento de su función arbitral. Dentro de las funciones encomendadas en el artículo 15° del Reglamento, detenta como labor principal en esclarecer los hechos y valorar las pruebas aportadas con objetividad, a fin de decidir y emitir su laudo. Además, de ser únicamente ellos quienes deciden sobre su competencia a conocer.

Finalmente, para ejercer como árbitro es indispensable estar inscrito en el Registro Único de Árbitros, cuyo proceso de evaluación, selección y control está a cargo de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

3.5.Procedimiento arbitral

Al igual que un proceso litigioso este inicia a la luz del principio dispositivo, es decir, es la parte interesada quien manifestara su interés para subsumirse dentro este procedimiento sea un consumidor individual o una asociación de consumidores a nombre de quienes le hayan otorgado poder para tal efecto.

Inicia con la solicitud del consumidor dirigida a la Junta Arbitral de Consumo, acompañado de los medios probatorios idóneos que considere que justificarán y prevalecerán a las pretensiones planteadas; claro está, esta solicitud debe cumplir con todos los requisitos establecidos por la normativa de la materia contemplada en el artículo 35° del Decreto Supremo Nro. 103-2019-PCM.

Si se ha planteado y pactado con el proveedor la resolución de conflictos estrictamente por medio de la vía arbitral se deberá acompañar copia de convenio. No es indispensable apersonarse al proceso con letrado de la materia, esto en concordancia a la gratuidad del proceso, teniendo la posibilidad también de proponer al árbitro que conocerá el proceso de la relación dispuesta en el Registro Único de Árbitros.

Por regla general, el Tribunal Arbitral está conformado por un árbitro único que es acordado y escogido de común acuerdo entre las partes, sin embargo, de no llegar a un acuerdo será el secretario técnico encargado de designar al árbitro con total imparcialidad. Excepcionalmente, cuando las partes así lo pacten y la cuantía sobre el producto o servicio reclamado supere las 3 UIT, el Tribunal Arbitral puede estar compuesto por 3 árbitros inscritos en el Registro Único de Árbitros.

Designado el árbitro y recibida la solicitud del consumidor, la secretaría técnica evaluará el cumplimiento irrestricto de los requisitos formales, de ser el caso no cumplir con ello, se otorga un plazo improrrogable de 5 días hábiles para subsanar las observaciones bajo apercibimiento de archivar el procedimiento.

Se corre traslado al proveedor para que también en un plazo de 5 días hábiles de notificado conteste la petición arbitral, aceptando o rechazando emprender la resolución del conflicto vía arbitral.

De ser el caso que acepte el inicio del procedimiento, el Tribunal Arbitral fija los puntos controvertidos y, dada la naturaleza de las pretensiones y acervo documentario con el que se cuente, puede citar a audiencia única para actuaciones de medios probatorios, oralizar los

argumentos de las partes con el fin de esclarecer los hechos materia de petición de arbitraje, o también propiciar una conciliación entre ellas.

Durante el proceso, las partes tienen la oportunidad de solicitar la actuación de medio probatorios, evaluando la pertinencia y procedencia por el Tribunal Arbitral. Asimismo, en relación a las causas reparadoras, el Tribunal Arbitral tiene la facultad de verificar que se ha producido un menoscabo patrimonial o personal al consumidor, para lo cual puede requerir al proveedor la presentación de determinados medios probatorios en caso los ofrecidos por el consumidor no resulten suficiente.

El Tribunal Arbitral cuenta con un plazo máximo para emitir el laudo final de 45 días hábiles, que se empiezan a contabilizar desde que se admite la petición arbitral, siendo solo ampliado excepcionalmente por el mismo periodo cuando exista causa justificada, tales como complejidad del caso o la necesidad de actuar medios probatorios.

Existen solo 2 formas de concluir con el procedimiento arbitral, una de ellas es con la emisión de laudo arbitral y la otra por terminación anticipada. Esta última, se da cuando las partes en cualquier momento, antes de la emisión del laudo, concluyen anticipadamente el procedimiento mediante desistimiento, conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que deje constancia indubitablemente que las partes de común acuerdo han solucionado la controversia que dio origen al inicio de procedimiento siempre y cuando se haya comunicado e informado al Tribunal Arbitral.

El laudo arbitral pone fin a la controversia debe contener los argumentos de hecho y de derecho que sustenten admitir o rechazar las pretensiones de las partes, valoradas con los medios probatorios introducidas al procedimiento. Debe ser notificada en un plazo de 10 días hábiles.

Este procedimiento es de única instancia, por tanto, la decisión adoptada debe ser cumplida bajo obligatoriedad, sin embargo, existen recursos a aplicar con el fin de hacer cumplir lo ordenado de la mejor forma. El Tribunal Arbitral de oficio o las partes, pueden solicitar la rectificación, interpretación, integración y/o exclusión de alguno de los extremos del laudo.

Si lo que se intenta cuestionar es la validez, pueden solicitarlo mediante la anulación siendo el único recurso que las partes pueden interponer contra el laudo para cuestionar su legalidad siempre que se sustente en alguna de las causales establecidas en el artículo 63° del Decreto Legislativo Nro. 1071.

IV. CAPITULO IV:

LA CARGA DE LA PRUEBA

En este punto corresponde estudiar el derecho probatorio, la rama del derecho que estudia la prueba en sus diferentes aspectos con el fin de generar convicción al juzgador de las pretensiones postuladas por las partes, no solo en sede judicial sino también incluye a vías extraprocesales. El estudio se realizará desde la perspectiva del derecho civil, pero en aplicación a materia de consumo.

4.1. Concepto de la carga de la prueba

Al estudiar carga de la prueba se desprenden dos elementos que resulta necesario delimitar, ya que consideramos que prueba y correspondencia de la carga, son distintas pero que guardan relación. Por ello, resulta necesario conceptualizar cada uno de estos términos a fin de precisar adecuadamente la figura objeto de estudio.

En primer lugar, hemos de definir el concepto de prueba, el cual ha variado en el tiempo y de acuerdo a juristas varios pueden tener diferentes acepciones, según Devís (1984) la prueba se entiende como todo elemento aportado al proceso a través de los caminos legales establecidos con el fin de generar certeza al juez de los hechos puesto a controversia.

Asimismo, Morales (2001) establece a la vez que la prueba tiene un objetivo establecido, lo cual va en concordancia con lo normado por el artículo 188° del Código Procesal Civil, ya que se dictamina que la prueba tiene como finalidad: esclarecer la verdad de los hechos; lograr la convicción o certeza al juez sobre los hechos a que la pruebas se refieren; y, finalmente será el sustento del juez para adoptar sus decisiones.

Así pues, podemos definir que las pruebas vienen a ser los instrumentos, documentales, testimoniales, periciales u otras que las partes se agencian, y que servirán para crear convicción al juzgador de que los hechos propuestos son comprobables, para tomar una decisión.

Ahora bien, corresponde ahora comprender qué entendemos como carga de la prueba. Bernabé citando a Rosenberg (2018) entendía a la carga de la prueba como la necesidad que tienen las partes del proceso para probar los hechos y como estos se tipifican a la normativa que invocan, con el riesgo de obtener resultados desfavorables a sus pretensiones, si no resultan amparadas.

Así tomando en cuenta lo descrito en el artículo 196° del Código Procesal Civil, podemos definirla como la obligación que tienen las partes para acreditar sus hechos pretendidos y que afirman como fundamentos de su defensa.

Al aplicar este concepto al Arbitraje de Consumo podemos afirmar que la finalidad específica de la prueba es generar convicción al Tribunal Arbitral para que resuelva el conflicto en base a los hechos debidamente sustentados en pruebas. Coexistiendo el derecho y el deber a las partes de aportar medio probatorios idóneos para alcanzar el resultado que persiguen.

En el Perú, tanto en el ámbito judicial y arbitral, la carga de la prueba se considera un instrumento que orienta a las partes sobre el esfuerzo probatorio a desplegar. Así, el resultado del proceso guarda relación directa con la parte que tenía la obligación de probar y no lo hizo.

4.2. Clases de carga de la prueba

De acuerdo a Bernabé (2018) existen 2 clases: carga de la prueba en sentido material y carga de la prueba en sentido formal.

La primera se entiende como aquello que debe probarse para generar convicción al juez respecto de los hechos planteados y esto se vea reflejado en una decisión favorable, debidamente sustentada en la norma aplicable. No importa quién aporte la prueba, sino qué es lo que demuestra a través de ella, de ese modo el juez podrá dilucidar, en conjunto con las partes, la verdad fáctica.

La carga de la prueba formal, refiere a la determinación de quien debe acreditar los hechos. Constituye la actividad procesal que realiza la parte interesada para sustentar su versión y evitar un supuesto desfavorable. Lo esencial es probar los hechos, quien no logra probar sus afirmaciones asume las consecuencias negativas de dicha omisión, lo que se traduce en el rechazo de sus pretensiones.

4.3.Principios generales en materia probatoria

Para Ramirez (2005) la base del procedimiento se sustenta en los principios de la prueba jurídica. En esa línea Soto (1985) señala que diversos autores han desarrollado principios varios del derecho probatorio, sin coincidir en un numero cerrado; no obstante, para la presente investigación hemos esbozado los que consideramos los más relevantes en materia de consumo:

- **Principio de legalidad de la prueba:**

Consistente en que la prueba ofrecida debe ser acorde a los cánones de la ley vigente, este concepto guarda relación con la licitud de la prueba, la cual señala que para su validez debe haberse obtenido guardando la legalidad y respetando los derechos fundamentales.

- **Principio de unidad de la prueba:**

Entendida como la contrastación y confrontación del acervo documentario presentado al procedimiento para de esa forma obtener la mayor certeza de cómo sucedieron los hechos. Aplicar una valoración aislada restringiría la interpretación que pueda surgir de ellas, ya que estaría limitando los resultados a los que se podría arribar.

- **Principio de comunidad de la prueba:**

Mediante el cual todos los medios de pruebas aportados forman parte del procedimiento independientemente de quien los presentó, es decir, todas partes podrán deducir interpretaciones favorables si así lo considera de la actividad probatoria ofrecida, esto significa una apreciación beneficiosa al proceso para alcanzar la justicia.

- **Principio de contradicción de la prueba:**

Pilar fundamental del derecho a la defensa, toda vez que las partes gozan del derecho a conocer las pruebas actuadas en un procedimiento de tal forma que garantice su participación afirmando o negando los hechos con la oportunidad de presentar a la vez pruebas que desvirtúen pretensiones en su contra, garantizando la igualdad en el proceso.

- **Principio de inmediación de la prueba:**

Mediante el cual se asegura que el juzgador no solo deba conocer a las partes que forman partes del procedimiento, sino que, además, estar en íntima relación con los medios de prueba para alcanzar la mejor percepción de lo ocurrido realmente.

- **Principio de preclusión:**

Referida a la oportunidad con la que cuentan las partes para la presentación de pruebas al procedimiento cumpliendo así con la finalidad de la etapa correspondiente, de no presentar diligentemente estas no habrá otra oportunidad para ello, exceptuando situaciones específicas por la ley.

- **Principio de oralidad:**

Si bien es cierto la oralidad en los procesos se evidencia en mayor medida en vías jurisdiccionales, en la vía arbitral se da la oportunidad a las partes de actuar los medios probatorios que consideren necesarios solo cuando sean estrictamente necesarios, ya que la naturaleza del procedimiento no acepta dilaciones innecesarias.

- **Principio de carga de la prueba**

Este principio parte de la idea de que cada parte es responsable de su actuación dentro del proceso. Si no se aportan las pruebas que respalden los hechos que le favorecen o contradicen lo que la otra parte logra acreditar, se arriesga a una resolución adversa.

Así pues, Devís (1984) expone que los principios generales de la prueba no son simples elucubraciones teóricas, sino que tienen cabida al ser aplicable en materia civil y por siguiente en materia de arbitraje de consumo. Estos principios ayudarán a las partes del proceso a resolver las dudas o problemas que esta materia presenta en el desarrollo de sus actividades.

4.4. Medios probatorios en materia de consumo

Como expone Tambussi (2021) la complejidad que implica llevar procesos litigiosos en los que intervienen consumidores puede justificar que se admitan no solo las pruebas tradicionales y conocidas, sino también la incorporación de pruebas no tradicionales. En estos casos, las partes deben adoptar las medidas necesarias para su oportuna presentación, quedando su incorporación al proceso sujeta a un estricto criterio de admisibilidad. Tenemos como medios de prueba:

a) Prueba informática:

Tambussi citando a Sanchis (2021) la define como la información almacenada en un dispositivo electrónico que permitirá conocer un hecho controvertido, ya sea generando convicción al juzgador de su contenido o acreditándolo por medio de una norma legal.

Para darle validez a su contenido debe valerse de ciertos criterios: i) Autenticidad: entendida como la correspondencia entre quien aparece como autor del documento y autor real; ii) Integridad: que el documento se mantenga indemne, y de ser el caso sea modificada pueda identificar desde que dispositivo se realizó y su alcance; iii) Licitud: referida a que el documento se haya conseguido mediante procedimiento legales.

Dada la volatilidad de la prueba informática, se recomienda sea acompañada de peritos en informática que permita explicar los alcances de la prueba y garantizar su comprensión, generando así transmitir confianza técnica que contribuya al convencimiento del juzgador.

b) Prueba documental

No limitada a documento en soporte papel, pues dado la evolución tecnológica, también comprende cualquier documento cuyo contenido pueda ser verificado y autenticado. Esta referencia alcanza a otros documentos que representen información, ideas o manifestaciones de pensamiento. Para ello, se tienen que tomar las previsiones, tanto quien lo aporta como el juzgador, para asegurar la conservación de su contenido y garantizar su visualización según el soporte que en que se encuentre almacenado.

En casos de consumo donde la prueba se encuentre en poder del contrario, el juzgador debe requerir su presentación al procedimiento, en aplicación de la teoría de la carga dinámica de la prueba como mandato procesal.

c) Prueba testimonial

Los hechos narrados en la demanda o contestación pueden ser objeto de contrastación por personas que participaron de esos eventos. Así en juicios de consumo, la prueba testimonial cumple un rol complementario a las demás pruebas, y al ser coherente con la actuación de los otros medios probatorios contribuirán a dotar de mayor objetividad a la decisión.

d) Prueba pericial

A través de este medio se introduce conocimiento técnico necesario para la resolución del caso a debate, del cual tanto las partes y el juzgador carecen. Esta información es proporcionada por un experto en la materia cuyo informe orientará al decisor a dar solución al litigio.

Finalmente, los medios de prueba no previstos expresamente como uno de ellos, serán tramitados por analogía con aquellos que sean semejante, o de ser el caso, de acuerdo a forma que disponga el juzgador.

4.5. Valoración de la prueba

La valoración de la prueba como señala Neyra (2018) es la actividad que realiza el juzgador sobre las pruebas admitidas al proceso, cuyo objetivo es fijar o interpretar un valor de los resultados obtenidos en relación directa al ordenamiento normativo y sistema de valoración adoptado (sana critica). El resultado de la valoración, posterior a un análisis individual y en conjunto de las pruebas, serán materializadas en sus pronunciamientos.

Davis (1984) sostiene que la valoración de la prueba como la actividad exclusiva del juez y momento más importante y decisivo de la actividad probatoria, pues implica una operación mental destinada a determinar el grado de convicción que puede extraerse de cada medio probatorio.

En materia de consumo, los juzgadores cuentan con discrecionalidad para valorar los argumentos y los medios probatorios que consideren más idóneos para emitir una decisión fundamentada; sin embargo, dicha valoración no puede prescindir de criterios tales como la razonabilidad, la lógica y la experiencia, ni de la aplicación de los principios especiales propios del derecho del consumidor. En resumen, la decisión debe sustentarse razonablemente en los hechos y en las pruebas, lo que no exime de exigir una evaluación rigurosa por parte del juzgador para determinar cuáles resultan pertinentes y útiles para acreditar lo alegado (Tambussi, 2021, p. 163).

Como indica Tambussi (2021) las interpretaciones que realice el órgano decisor deben ajustarse a la naturaleza de las relaciones de consumo, puesto que se debe tener en cuenta la característica relevante de la asimetría informativa que las caracteriza. Estas diferencias se materializan en dificultades probatorias para el consumidor, por la que la interpretación no puede seguir el camino tradicional, sino por el contrario, debe buscar armonizarse con los principios del régimen tuitivo del consumidor. Se deben dejar de lado las convicciones de juez y optar por normas de orden público y principios de la materia.

En la actualidad, el Código de Protección y Defensa del Consumidor recoge esta línea de pensamiento, ya que ha establecido la interpretación favorable al consumidor – principio por consumidor – estableciendo una regla de obligatorio cumplimiento, a través del cual, ante cualquier duda en la aplicación o alcances de una norma, debe preferirse siempre la opción más favorable y menos gravosa para el consumidor, reafirmando la primacía social de su protección.

V. CAPÍTULO V:

LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

En este capítulo se abarcará, los principales aspectos vinculados a la responsabilidad civil partiendo de su concepto para luego desarrollar los tipos, elementos y requisitos de la indemnización como medida de protección del consumidor.

5.1.La responsabilidad civil en el Derecho del Consumidor

Partiremos indicando que el artículo 1 literal i) del Código de Protección y Defensa del Consumidor prevé la existencia del derecho a la reparación y a la indemnización de daños y como a consecuencia del perjuicio ocasionado al consumidor, es decir, existe una responsabilidad civil por parte del proveedor que lo obliga a resarcir sus actos. La responsabilidad civil de acuerdo a Espinoza (2019) la define como el mecanismo de protección de derechos presente en las relaciones jurídicas, destinado a atribuir al responsable el deber de reparar los daños ocasionados. (p. 63).

Esta definición es acogida por Carmona (2024) al señalar que la responsabilidad civil de consumidores y proveedores comprende la obligación de indemnizar a quien corresponda por el perjuicio ocasionado como consecuencia de una acción, omisión o incumplimiento (p. 3)

Ahora bien, cuando trasladamos estos conceptos a materia de protección al consumidor donde las relaciones de consumo vienen cobijadas por un régimen proteccionista, Fuenzalida (2018) señala que en materia de consumo la responsabilidad civil que le obliga al proveedor nace de la propia ley, ya que será el legislador el que establezca los requisitos mínimos que deben tener los productos o servicios puestos en el mercado, y en caso estas se vean defraudadas frente al consumidor, se deberá indemnizar tomando en cuenta el tipo de daño ocasionado. Es decir, en atención a las políticas de protección al consumidor, la ley será quien dicte las consecuencias el

hecho dañoso, siendo entonces que la responsabilidad civil en las relaciones de consumo es objetiva.

Conforme Carmona (2024) tratándose de responsabilidad civil objetiva es necesaria la presencia del daño y nexo de causalidad; y el tratamiento que puede darse en el caso colombiano nos sirve para ilustrar los alcances de esta. Así pues, el consumidor va a tener derecho a pretender y solicita una indemnización cuando medie daño previsto en garantía legal; con ello, el consumidor le asiste solo el deber de probar el producto defectuoso o daño sufrido para determinar la responsabilidad del proveedor. No obstante, a la par de la determinación de la responsabilidad del proveedor se examinan los casos de exclusiones a los cuales pueden ampararse, es decir, la ruptura del nexo causal.

De esta forma para Tambussi (2021) en teoría, se aligera la labor probatoria del consumidor ya que únicamente tendría que acreditar que forma parte de una relación de consumo, los daños ocasionados y la cuantía de los mismos. En conclusión, existe una presunción *iuris tantum* de responsabilidad, donde se invierte la responsabilidad al proveedor quien tiene el deber de probar que el daño ocasionado fue a consecuencia de la conducta del consumidor o tercero, caso fortuito o fuerza mayor.

Posición que no compartimos ya que como hemos dicho con anterioridad, la probanza de estos elementos no resulta ser tan fácil como parece, y es que no se toma en cuenta las desigualdades en información, conocimiento y desventaja económica en la que se ve inmersa un consumidor.

5.2.Elementos de la responsabilidad civil

La responsabilidad civil que debe asumir el proveedor en una relación de consumo defectuosa para la procedencia y obtención de indemnizaciones, se deberá verificar siguientes elementos constituyentes:

a) Existencia de daño

El elemento esencial de la responsabilidad civil, que constituye una pérdida para quien la sufre, y en cuanto haya sucedido genera efectos de resarcimiento. Se clasifica en daño patrimonial y extra patrimonial.

b) Imputabilidad al proveedor

Es la aptitud del sujeto de derecho, en este caso proveedor, para ser responsable por los daños que ocasiona, sea porque incumplió deber de idoneidad, seguridad o información.

c) Factor de atribución

Elemento que responde a la pregunta ¿a razón de qué el proveedor es responsable? Elemento que permite imputar el daño al proveedor. Pudiendo ser de tipo subjetivo (dolo o culpa) u objetivo (por realizar actividades o ser titular de determinadas situaciones jurídicas). En las relaciones de consumo prevalece el tipo objetivo ya que el proveedor viene a ser el garante y responsable de velar por la integridad del consumidor.

d) Antijuricidad

Conducta atribuida al proveedor que ha vulnerado la normativa del derecho del consumidor y, por tanto, se atribuye el deber de indemnizar.

e) Relación de causalidad

Nexo que vincula el hecho daño con la conducta que realiza el proveedor, el cual debe ser demostrable. Existen causales que excluyen la responsabilidad en casos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho por tercero ajeno.

5.3. Tipos de daño indemnizable

Hemos dicho que una infracción a la normativa del Derecho del Consumidor por parte de un proveedor puede generar la reparación del perjuicio sufrido, así pues, se tiene que tomar en cuenta los tipos de daños indemnizables en el régimen de protección al consumidor, los cuales han sido establecidos en su artículo 103° comprendiendo las consecuencias meritorias de indemnización tales como el daño emergente, el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral. Esta tipología es la que asegurará cubrir las consecuencias negativas de la relación de consumo.

Teniendo en cuenta que las reglas del derecho común son aplicadas para esta área de la responsabilidad civil en el consumo, tomaremos en cuenta las nociones dictadas por la doctrina peruana para determinar la clasificación de daños indemnizables.

Este tipo de daño puede ser clasificado de acuerdo al detrimento al consumidor, pudiendo ser de tipo patrimonial y extra patrimonial:

A. El daño patrimonial:

Se refiere a la afectación cuantificable en dinero que repercute en el patrimonio del consumidor debido al daño acaecido que se traduce en menoscabo o disminución de ingresos susceptible de ser indemnizados. Corresponde a su vez clasificar y hacer una distinción en cuanto a los tipos de daño patrimonial, siendo de tipo daño emergente y lucro cesante. (Espinoza, 2019)

- **Daño emergente:**

Es la pérdida directa que sufre el consumidor de su patrimonio a consecuencia de producto defectuoso, servicio inadecuado o incumplimiento contractual, generando una pérdida o disminución de esfera patrimonial que se ven reflejados en gastos o desembolsos que se debe hacer para afrontar las consecuencias del proveedor. (Espinoza, 2019)

- **Lucro cesante:**

Comprende el beneficio económico que el consumidor deja de percibir o el no incremento en el patrimonio del dañado. Siendo este de tipo potencial sustentado razonablemente y con el deber de ser cierto para ostentar esta categoría. (Espinoza, 2019)

B. El daño extrapatrimonial:

Hace referencia al daño que hiere al sujeto de derecho, en este caso consumidor, en su esfera personal. Se trata pues de la afectación inmaterial reflejada en su dignidad, tranquilidad, salud, o integridad moral. Está conformado por el daño a la persona y daño moral. (Espinoza, 2019)

- **Daño a la persona:**

Aquella lesión a los derechos de la persona en sí misma como valor inmaterial o entendida como la frustración al proyecto de vida del consumidor. (Espinoza, 2019)

- **Daño a la moral:**

Entendida como la aflicción, pena o sufrimiento que cae sobre el consumidor por el daño sufrido, siendo de tipo subjetivo. (Taboada, 2005)

De esta manera la normativa contempla todos los tipos de daños de carácter indemnizable en materia de consumo, entonces se buscaría resguardar no solo las pérdidas económicas, sino también tutelar la salud, integridad y dignidad del consumidor. No obstante, y más allá de los obstáculos que representan su probanza en la vía arbitral o judicial, ello no resulta concordante con lo normado por el D.S. N° 103-2019-PCM – Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, ya que en su artículo 23.4° inciso b), deja la libertad a los proveedores de limitar no solo el daño patrimonial sino también de excluir el no patrimonial relegándolo al proceso jurisdiccional, indudablemente esto significa un doble proceso que no debe ser tolerado.

5.4.La indemnización en laudos del Sistema de Arbitraje de Consumo

De acuerdo al artículo 100° del Código de Defensa y Protección al Consumidor describe los alcances de la responsabilidad civil cuando la conducta del proveedor ocasione daños al consumidor, debiendo por imperativo legal indemnizarlo de acuerdo con la normativa aplicable del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de las otras responsabilidades que se puedan imponer en aplicación al Código y otras normas afines de la protección al consumidor.

En la práctica, la posibilidad de obtener una indemnización se canaliza actualmente por dos vías excluyentes: la civil y arbitral. La primera se tramita ante el Poder Judicial y presenta para el consumidor las dificultades propias del sistema judicial. Considerando los montos indemnizatorios y requisitos de procedibilidad, la mayoría de casos deberán ventilarse en el proceso de conocimiento, siendo este el más lato, lo que implica un costo significativo en tiempo y recursos económicos.

Por su parte, la vía arbitral no está exenta de cuestionamiento, puesto que para acceder ella necesariamente el proveedor tiene que aceptar la adhesión a este proceso, si previamente dejó sentada su disponibilidad a resolver controversias vía arbitral o aceptando la solicitud de inicio de procedimiento arbitral. De este modo, el primer obstáculo a superar es la posibilidad de encaminar un procedimiento donde prima la voluntariedad. Aunado a ello, aun cuando los consumidores emprendan la resolución a su conflicto en esta vía, enfrentan un cuestionamiento legal, puesto que el Reglamento del Arbitraje de Consumo ha dado la facultad a los proveedores de limitar los montos referentes a lucro cesante y daño emergente si lo considera pertinente.

Durante el desarrollo del procedimiento se enfrentan también a cuestiones de valoración e interpretación por parte de los árbitros quienes, aplicando criterios y estándares probatorios tradicionalista, no toman en cuenta la tutela efectiva que merecen los consumidores dada la naturaleza de la disciplina jurídica. No obstante, estos cuestionamientos a la obtención de indemnizaciones a favor del consumidor no pueden dejar de ser tuteladas. Si bien la normativa de la materia contempla el derecho a la reparación el Tribunal Constitucional ha ratificado su trascendencia a nivel constitucional, en el Expediente N° 0008-2003-AI/TC y N° 3315-2004-AA/TC.

Por ello, toma gran importancia la reparación que puede obtener un consumidor ante los daños y perjuicios sufridos, buscando poner en una situación hasta antes de haberse producido el daño, y de no ser posible, la indemnización correspondiente.

Así pues, la indemnización debe cumplir una función doble, por un lado, resarcir el daño real y efectivo, y por otro, incentivar a los proveedores a tomar medidas cada vez mayores para garantizar la idoneidad de sus bienes y servicios. De esta manera cumple un papel fundamental importante como derecho esencial del consumidor, sustentando su tutela en la relación de

vulnerabilidad que se encuentra el consumidor, por ello, una correcta interpretación resulta indispensable para aplicarlo en el arbitraje de consumo y cómo la carga de la prueba incide en su otorgamiento.

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1.Resultado del análisis

6.1.1. Presentación de resultados

En el presente capítulo se pasará a exponer los resultados obtenidos a partir del análisis de los 10 laudos arbitrales seleccionados como muestra del total de emitidos por el Sistema de Arbitraje de Consumo durante los años 2023 y 2024. Capítulo de gran importancia mediante el cual se evidencia de manera objetiva y ordenada la información recabada, ello en concordancia a los objetivos de la investigación planteados.

De los 10 laudos arbitrales escogidos se toman los aspectos más relevantes sobre ello, analizando la repercusión de la carga de la prueba en el otorgamiento de indemnizaciones, así como los medios probatorios aportados por los consumidores, y los criterios utilizados por los árbitros.

Los hallazgos encontrados en los laudos arbitrales son expuestos en 4 tablas, las cuales sirven como base para el análisis y posterior discusión de resultados.

a) Objetivo general

Determinar que la carga de la prueba repercute significativamente en el otorgamiento de indemnizaciones en los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024.

Tabla 1

Evaluación de diez (10) laudos arbitrales en relación a la repercusión de la carga de la prueba en la obtención de indemnizaciones.

Laudo Arbitral	Repercusión de la carga de la prueba en el otorgamiento de indemnizaciones	Decisión del laudo
201-2023/JAC-INDECOPI	La decisión del Tribunal Arbitral, en un primer momento se centra en verificar si se brindó un servicio no idóneo, situación que al analizar el comportamiento y medios probatorios que forman parte del procedimiento, logran verificar que existió un incumplimiento en la entrega de inmueble en plazo establecido, y se afectó el derecho de información del demandante.	Infundada la solicitud del consumidor en el extremo referido al pago de indemnización por daños y perjuicios.

En ese sentido, a consecuencia de lo anterior correspondía analizar la pretensión de pago de indemnización daños y perjuicios por lo meses que no pudo disponer del inmueble, esto es, S/3,000 soles por mes desde el 30 de abril de 2021 hasta la fecha que se haga efectiva entrega del bien. No obstante, sobre este extremo el consumidor no ha aportado ningún medio probatorio que acredite daño alegado y sobre el cual solicita se pague una indemnización.

287-2023/JAC-	Sobre el caso de análisis, el Árbitro se ha	Fundada en
INDECOPI	convencido que proveedor infringió el deber de idoneidad al haber servido un plato de comida con una o más larvas moviéndose sobre la comida a ingerir. Al pasar a analizar el pedido de la pretensión indemnizatoria, da cuenta que la consumidora no ha aportado medio probatorio alguno que fundamente la existencia del daño alegado, ni de qué forma tal perjuicio se traduciría en suma alguna, por lo que no resulta posible validar la indemnización por la suma de S/ 20,000 soles. No obstante, valora lo declarado en su escrito de descargo presentado por el demandante, el cual no fue objetado por el proveedor, por lo que determina el daño patrimonial deber ser resarcido equivalente al costo de plato de comida que ascendió a S/31 soles.	parte en el extremo que consumidor reciba la compensación económica ascendente a S/ 31 soles por concepto de indemnización.
391-2023/JAC-	De la información introducida al	Infundado
INDECOPI	procedimiento, concluye que el proveedor ha infringido el deber de idoneidad frente al consumidor al no cumplir con sus obligaciones establecidas en el contrato de compra y venta. En consecuencia, procedió a analizar la solicitud de indemnización correspondiente al daño emergente	la pretensión referida a la indemnización solicitada.

sufrido. Del análisis de su demanda no ha presentado ningún medio probatorio que acredite el daño sufrido. Únicamente presentó un documento que contendría un acuerdo de alquiler que pretendía justificar la indemnización reclamada, sin embargo, el mismo no tiene los elementos suficientes para crear convicción sobre su validez o eficacia al Tribunal.

449-2023/JAC- INDECOPI	La decisión tomada en el laudo arbitral sobre el caso de análisis, da cuenta que el proveedor no cumplió con las condiciones ofrecidas en la matrícula del colegio por lo que el servicio califica como no idóneo. Concerniente a la indemnización consistente en la devolución y/o descuento de pensiones pagadas, el criterio del árbitro ha determinado que demandado no ha cumplido con el deber de idoneidad. Por ello se analiza la indemnización solicitada, se tiene que, el consumidor ha venido pagando desde marzo una mensualidad de S/ 320 soles, hecho no negado por el demandado. En atención a la falta de medios probatorios obrantes en el expediente, y a discrecionalidad del árbitro se ha fijado mediante	Fundada la indemnización solicitada debiendo pagarle la suma de S/ 928 soles a favor del consumidor.
---------------------------	--	--

	una valoración equitativa el resarcimiento de los daños y perjuicios por la suma de S/ 928 soles.	
486-2023/JAC-INDECOPI	El Tribunal analiza la pretensión de pago por indemnización por daños y perjuicios por S/ 10,000 soles, luego de concluir que efectivamente el hijo de la denunciante había sufrido un accidente en las instalaciones de la sala de juegos del demandado. Sin embargo, de la revisión de medios probatorios aportados, de los gastos que tuvo que incurrir para la atención medica de su hijo y dispositivos médicos y/o medicinas adquiridas, no han sido acreditado ninguno.	Infundada la solicitud arbitral en el extremo referido al pago de una indemnización.
55-2024/JAC-INDECOPI	En el caso de autos, el Árbitro deduce que el proveedor tiene la responsabilidad por la falta al deber de idoneidad al no cumplir con la expectativa de transporte y entrega de bienes personales enviados desde Polonia por el demandante, pese a que el consumidor ha realizado el pago correspondiente. Seguidamente analiza el pedido indemnizatorio, correspondiendo que el proveedor devuelva el monto de la contraprestación según documento obrante en el expediente determina la suma S/ 679.81 soles. Asimismo, se considera el	Se declara fundada en parte la pretensión indemnizatoria ordenándose el pago del concepto por indemnización por daños y perjuicios por un total de S/ 2,382.03 soles.

daño que ocasionó la pérdida de prendas de vestir descritas en documento obrante. En virtud a que no existía medio de prueba que genere convicción sobre el monto preciso de su valor por prenda, con la utilización de los documentales aportados por la parte demandada se ha fijado el lucro cesante resarcible en la suma de S/ 1702.22 soles.

Coligiendo, en tanto no se han aportado medios probatorios adicionales que permitan acreditar la solicitud de indemnización por S/ 7,00 soles, se fijan las sumas de S/ 679.81 por daño emergente y S/ 2,381.03 soles por concepto de lucro cesante.

699-2024/JAC-INDECOPI Determinada la responsabilidad del Fundada en parte proveedor por el hecho cuestionado, se analiza la referido a la solicitud de indemnización por daños y perjuicios pretensión ascendente a US\$ 50,000 dólares americanos, valor indemnizatoria, por que tendría la camioneta objeto de sorteo, al cual no lo que ordenan se pudo acceder debido a que la asignación de puntos pague la y beneficios por su consumo se realizó a otra compensación persona. En atención a ello, resaltaron que la parte económica demandada no había aportado medio probatorio ascendente a la alguno que fundamente su pedido. No obstante,

conforme los elementos de juicio que obran en el expediente, el daño patrimonial debe ser resarcido equivalente al monto de consumo realizado. suma de S/ 150 soles.

181- Habiéndose determinado que existió una falta de idoneidad en el servicio por el demandado al efectuar la devolución de entradas, se evalúa la pretensión indemnizatoria ascendente a S/ 1,500 soles. El Tribunal Arbitral da cuenta que el consumidor no ha presentado comprobantes de pagos sobre los conceptos de pasajes, estadías y otros que haya incurrido para asistir al evento. Tampoco ha acreditado los gastos referentes al envío de carta notarial, asesoría de abogado, ni pasajes a Lima. También como concepto indemnizatorio ha planteado el resarcimiento por el tiempo de demora en atender su solicitud de devolución, en ese sentido, el Tribunal aplica el interés legal al momento de los hechos, resultado un monto de S/ 17.40 soles. Declara fundada en parte la solicitud indemnizatoria por lo que se ordena el pago de S/ 17.40 soles por concepto de intereses legales.

2024/JAC-INDECOPI

205- La demandante indicó que, a consecuencia de la lesión sufrida debió ser sometida a una operación, así como proceso de reposo de más de 30 días, además, de no continuar con sus 2 negocios de Fundada en parte la pretensión indemnizatoria, ordenando el pago

2024/JAC-INDECOPI

delivery; por ello solicita una indemnización por de S/ 12,500 soles
 daños y perjuicios por S/ 30,000 soles. Se evalúan por concepto de
 los medios probatorios aportados por el consumidor indemnización por
 del cual se aprecian documentos relacionadas a las daños y perjuicios.
 sesiones de terapia de rehabilitación. Asimismo,
 diversos documentos que acreditan gastos antes de
 la cirugía por lo que se corresponde amparar el
 monto de S/ 7,000 soles por el concepto de daño
 emergente. En lo que respecta al lucro cesante, la
 demandante ha logrado acreditar que durante el
 tiempo de la lesión sufrida estuvo incapacitada,
 aportando documentación contrastable que permita
 acreditar la disminución en los ingresos durante ese
 periodo, por lo que permitió al Tribunal fijar el
 monto resarcitorio en S/ 5,500 soles.

280-	Tribunal analiza la procedencia del pago de	Se declara
2024/JAC-	una indemnización, en caso, la conducta del	parcialmente
INDECOPI	proveedor haya causado un perjuicio al consumidor, fundado el pago de	indemnización por
	situación que efectivamente se ha podido acreditar. la suma de S/	
	Consumidor ha aportado el documento “Términos y Condiciones” del servicio contratado el cual fijaba	2,268.54 soles.
	un mayor monto indemnizatorio al que finalmente	
	fue establecido.	

Fuente:

https://drive.google.com/drive/folders/1P1KJ_65qVp0tUvRcjKBikg2nP_RFyS1F?usp=drive_link

Análisis de tabla 1: Repercusión de la carga de la prueba en el otorgamiento de indemnizaciones

De los laudos emitidos en el Sistema de Arbitraje de Consumo durante el periodo de año 2023 y 2024 se da cuenta que los pronunciamientos dividen las resoluciones, primero en analizar y comprobar que el servicio o producto ofrecido en el mercado por el proveedor no cumplió con ser idóneo. Del total de resoluciones analizadas evidenciamos que en todas se ha logrado acreditar la defraudación en las expectativas del consumidor, es decir, hubo una ruptura en la idoneidad del servicio y/o producto ofertado en el mercado. Luego se continúa analizando si este ha causado un daño palpable al demandante, para posteriormente verificar la procedencia de la petición indemnizatoria como pretensión accesorio, la forma como sustentan los montos y qué medios probatorios aportan los demandantes.

En cuanto al análisis de la procedencia de la indemnización, se analiza el monto solicitado y los medios probatorios aportados por el consumidor que sustenten su pretensión, sean estos de cualquier clase. Empero, casi en la totalidad de casos los consumidores no se preocupan o no son diligentes al momento de plantear su solicitud indemnizatoria, ya que no adjuntan pruebas suficientes que sirvan para sustentar su pedido. La regla general exige a quien alega probar esos hechos, no obstante, en la mayoría de laudos los consumidores se limitan a sustentar el daño patrimonial en simples alegaciones sin una cuantificación reconocible y sin prueba de donde se sostenga. Esta ausencia de pruebas aportadas condujo a que los árbitros rechacen los montos

solicitados como indemnización, incluso cuando existía la verosimilitud o se reconocía un detrimento en el patrimonio del consumidor.

Excepcionalmente, hubo casos donde consumidores presentaron sustentos suficientes donde pudieron darse parcialmente indemnizaciones. Asimismo, el criterio utilizado por los árbitros y en virtud al conjunto de pruebas aportadas por la contraparte dentro del procedimiento, permitió que en algunos casos no se denegara totalmente las sumas indemnizatorias y al menos se reconocieran los costos del producto o servicio contratado por el consumidor.

b) Objetivo específico 1: Identificar qué medios probatorios aportan los consumidores al proceso arbitral para obtener indemnizaciones en los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024.

Tabla2

Evaluación de diez (10) laudos arbitrales en relación a identificar qué medios probatorios aportan los consumidores al proceso arbitral para obtener indemnizaciones

Laudo Arbitral	Medios probatorios aportados por consumidores	Resultado en la obtención de indemnizaciones
201-2023/JAC-INDECOPI	No se han aportado medio probatorio alguno para sustentar daño alegado.	Infundada la solicitud de indemnización por daños y perjuicios.
287-2023/JAC-INDECOPI	✓ Declaración de demandante del costo del plato por un valor de S/ 31 soles.	El Tribunal determina que daño patrimonial debe ser resarcido en

	✓ Documentación relacionada con la gastritis que sufría.	equivalencia al precio del plato de comida. En cuanto al daño emocional, no se verifica la concurrencia de responsabilidad al proveedor, por lo Tribunal no ampara demanda en este extremo.
391-2023/JAC-INDECOPI	✓ Documento que contiene un acuerdo de alquiler con un tercero.	No genera convicción al Tribunal Arbitral sobre su validez o eficacia, en consecuencia, infundada solicitud indemnizatoria.
449-2023/JAC-INDECOPI	✓ Declaración del demandante que ha venido pagando desde marzo del 2023 montos mensuales por S/ 320 soles.	Tribunal realiza una estimación de los costos de los servicios incumplidos hasta octubre del 2023, al no haberse aportado otros medios probatorios que permitan disgregar la prestación mensual, determinando una indemnización por la suma de S/ 928 soles.
486-2023/JAC-INDECOPI	No se aportaron medios probatorios que permitan verificar la cuantía de gastos médicos que ha incurrido.	Solicitud de indemnización por daños y perjuicios se declara infundada.

55-2024/JAC- INDECOPI	✓ Documento que contiene monto de contraprestación del servicio por la suma 714.89 eslotis o S/ 679.81 soles.	Tribunal estipula el concepto de daño emergente en S/ 679.81. No obstante, en cuanto al lucro cesante no se han aportado otros medios probatorios que permitan acreditar su solicitud. Por ello, se analizaron los ofrecidos por la parte demandada, de los cuales se determinan el lucro cesante en S/ 1,702.22 soles sumando un total de S/ 2,382.03 soles.
699-2024/JAC- INDECOPI	No se han aportado medios probatorios alguno que fundamente la solicitud de indemnización.	Tribunal determina que el daño patrimonial debe ser resarcido en atención al monto consumido, por ello se establece una indemnización por la suma de S/ 150 soles.
181-2024/JAC- INDECOPI	No se han acreditado los gastos, ni la cuantía de los mismos.	Tribunal fija la indemnización por mora en la devolución de lo pagado, debiéndose pagar S/ 17.40 soles por concepto de reparación.
205-2024/JAC- INDECOPI	✓ Cotización de clínica Internacional por un monto de S/ 1,718.24 soles	Tribunal fija la indemnización por daños y perjuicios en los siguientes conceptos: daño emergente por S/

	✓ Orden de farmacia 7,000 soles y lucro cesante por S/
	✓ Receta Médica 5,500 soles, siendo un total de S/
	✓ Descanso Médico emitido 12,500 soles.
	por Clínica Internacional
	✓ Estados de cuenta de
	demandante
	✓ Transferencia de Plin y Yape
280-2024/JAC-	✓ Copia de Boleta de venta Tribunal fija la indemnización en un
INDECOPI	electrónica N° BC19- monto total de S/ 2,268.54 soles a
	021539 de fecha 4 de mayo favor del consumidor.
	de 2024 por la compra de 1
	impresora y 1 sistema de
	cómputo HP por el importe
	de S/ 2,948 soles.
	✓ Copia de boleta de venta
	electrónica de fecha 5 de
	mayo de 2024 emitida por
	demandada por el servicio
	contratado por el importe de
	S/ 234,64 soles.
	✓ Copia de Términos y
	Condiciones del servicio
	contratado con demandada.

Fuente:

https://drive.google.com/drive/folders/1P1KJ_65qVp0tUvRcjKBikg2nP_RFyS1F?usp=drive_link

Análisis de tabla 2: Los medios probatorios y la obtención de las indemnizaciones en los laudos arbitrales

De la jurisprudencia de laudos escogidos, permite mostrar con datos objetivos cuales son los tipos de medios probatorios que aportan los consumidores en los procedimientos arbitrales y la importancia que de ellos se desprende con el fin de conseguir una decisión favorable. Podemos identificar que los consumidores suelen aportar como fuente principal sus declaraciones de los hechos como justificantes a los daños alegados, o de ser el caso presentan documentos que analizados y valorados por el Tribunal no resultan idóneos o suficientes para probar el *quantum* indemnizatorio.

Solo en limitados casos se pudo evidenciar una carga probatoria robusta que permitió analizar y cuantificar un daño patrimonial que se vio reflejada en una suma dineraria significativa para el consumidor, entre ellas encontramos comprobantes del producto o servicio contratado, valor de los objetos dañados, transferencias y estados de cuentas bancarias. No obstante, cuando su principal arma probatoria se limita a afirmaciones sin un respaldo documental mínimo, la casuística opta por denegar las indemnizaciones solicitadas.

Estas limitaciones a la que se enfrentan los árbitros hacen que estos opten por utilizar otros medios probatorios pertenecientes a los procedimientos que aportaron los proveedores, flexibilizando el deber de carga probatoria para, de alguna manera, sustentar una indemnización utilizando criterios más favorables para el demandante. De este modo, exhibimos la naturaleza y

suficiencia de la prueba aportada por los consumidores incide directamente en alcanzar sus reclamos indemnizatorios.

c) Objetivo específico 2: Analizar cómo se determina el daño emergente y lucro cesante de los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024.

Tabla3

Evaluación de diez (10) laudos arbitrales en relación a analizar cómo se determinan el daño emergente y lucro cesante en los laudos arbitrales

Laudo Arbitral	Determinación de las indemnizaciones
201-2023/JAC- INDECOPI	Consumidor ha solicitado la indemnización por un monto de S/3,000 soles, por cada mes que no hubiera podido disponer del departamento desde el 30 de abril de 2021 hasta la entrega efectiva del bien, asimismo, indica que la adquisición tuvo como destino el alquiler del mismo, resultado perjudicado en sus ingresos. Por ello el Tribunal clasifica el pedido indemnizatorio en el concepto de lucro cesante. No obstante, no habiendo aportado medio probatorio que permita determinar que el monto en cuestión corresponde al daño alegado, en consecuencia, se declara infundada la pretensión de indemnización por daños y perjuicios, sin reconocimiento alguno de suma dineraria.
287-2023/JAC- INDECOPI	En su demanda la consumidora solicita se ordene al proveedor del servicio el pago a su favor el monto de S/ 20,000 soles por concepto de

indemnización de daños y perjuicios para cubrir el tratamiento que requería para atender la gastritis y estrés producidos. Esto es se divide en daño patrimonial y extra patrimonial.

El daño patrimonial se sustenta en la declaración y escrito presentado por la consumidora, por tanto, se determina que el daño patrimonial debe ser resarcido en equivalencia al precio del plato de comida, esto es, por una suma de S/ 31 soles.

Respecto al daño emocional sufrido relacionado al agravamiento de su gastritis, el Tribunal evidencia que no se ha presentado medios probatorios que permitan verificar la existencia del daño alegado ni de qué forma se traduciría en suma alguna.

Finalmente se declara fundada en parte el pedido formulado ordenando se pague a favor de la consumidora la suma de S/ 31 soles.

391-2023/JAC-
INDECOPI

La demandante ha solicitado el pago de la suma de S/ 5,000 soles por los montos que ha debido pagar en alquileres, lo cual corresponde al daño emergente.

En ese sentido el Tribunal Arbitral Unipersonal luego de analizar medios probatorios y fundamentos de hechos, no se ha convencido de la existencia del daño y perjuicios alegados, por tanto, declara infundada la pretensión sin otorgar suma indemnizatoria alguna.

449-2023/JAC-
INDECOPI

Del laudo arbitral sobre este caso, se desprende que el pedido del demandante no se solicita expresamente como indemnización, pero dada la

naturaleza de la pretensión y el tratamiento dentro del procedimiento si corresponde a esta categoría.

Ahora bien, dado que el Tribunal no cuenta con elementos suficientes para medir cada incumplimiento y perjuicio, estima la devolución en un 10% por la prestación no cumplida referente al salón de juegos y un 30% por la prestación incumplida referente al aula inteligente. Estos valores son descontados de los montos pagado por cada mes (S/ 320 soles). Para una mejor apreciación se grafica un cuadro detallando los conceptos pagados desde marzo hasta octubre, exceptuando el descuento del 10% por el concepto de falta de salón de juegos en los últimos 3 meses, resultado un total de S/ 928 soles como indemnización por daños y perjuicios.

486-2023/JAC-
INDECOPI

La parte demandante no ha aportado medios probatorios que permitan verificar la cuantía de gastos médicos que habría incurrido, por lo que no resulta posible ordenar se efectué la devolución de algún monto a favor de la consumidora.

55-2024/JAC-
INDECOPI

Consumidor a consecuencia de recibir un servicio no idóneo solicita el pago de una indemnización equivalente a S/ 7,000 soles.

Por concepto del daño emergente el Tribunal ordena que corresponde que el proveedor devuelva la contraprestación por el servicio prestado equivalente a la suma de S/ 679.81 soles. En cuanto al lucro cesante estipula la suma de S/ 1702.22 soles, tomando en cuenta los medios

probatorios aportados por la parte demandada, donde se describen las diversas prendas de vestir perdidas y su valor estimado.

Por tanto, suman un total de S/ 2,382.03 por concepto de indemnización por daños y perjuicios.

699-2024/JAC- INDECOPI Se pretende ordenar el pago a favor del consumidor una suma no menor a US\$ 50,000 dólares americanos por concepto de indemnización de daños y perjuicios.

El Tribunal arbitral determina que, el daño patrimonial debe ser resarcido en equivalencia al monto del consumo realizado de S/ 150 soles, no existiendo medios probatorios que permitan sustentar la suma solicitado, en consecuencia, la compensación económica asciende a S/ 150 soles por concepto de indemnización.

181-2024/JAC- INDECOPI Consumidor solicitó la devolución del valor que pagó por dos entradas y pago de una indemnización de S/ 1,500 soles por daños y perjuicios.

Se determina que el proveedor denunciado, no es responsable de los daños causados por la cancelación del evento, por tanto, no es responsable de los daños causados por la misma. Asimismo, en cuanto a los otros costos por envío de carta notarial de fecha 12 de diciembre de 2023, asesoría de abogado, pasajes a Lima para realizar tramite de envío de carta notarial; si son conceptos indemnizables, no obstante, no se acreditado estos gastos.

Por tanto, dado que la demandante solicitó se le indemnice por tiempo de demora en atender su pedido de devolución, es por ello, que

habiendo un retraso en el pago del 28 de julio del 2023 al 18 de julio de 2024, corresponde aplicar la tasa de interés legal conforme normativa legal. Siendo el total de la deuda S/ 510 soles, la tasa de interés efectiva asciende a S/ 17.40 soles, siendo este monto final la indemnización.

205-2024/JAC- INDECOPI Se solicitó se ordene a la parte demandada el pago de una indemnización por daños y perjuicios ascendente a la suma de S/ 30,000 soles correspondiendo la suma de S/ 7,000 soles al daño emergente y S/ 23,000 soles al lucro cesante derivados.

Realizada la valoración de los medios probatorios aportados por la parte demandante que da cuenta de los servicios de rehabilitación por la suma de S/ 1,718.24 soles, así también, gastos antes de cirugía y medicamentos, siendo que la parte demandada no ha aportado elementos de juicio tendientes a desvirtuar tales medios probatorios ni la cuantía señala, por tanto, se ha podido acreditar el daño emergente de S/ 7,000 soles. En cuanto al lucro cesante, el Tribunal valorando la documentación ofrecida evidencia que a consecuencia de la lesión sufrida se vio limitada en sus actividades, y disminuyeron sus ingresos de manera significativa. Así durante la semana del 3 al 8 de marzo de 2024, la demandante recibía abonos por aproximados de S/ 1,700 soles, mientras que, durante el periodo de descanso médico, el promedio de abonos semanales – del 10 de marzo al 14 de abril de 2024 – fue solo S/ 600 soles, lo que permitió estimar el lucro cesante en la suma de S/ 5,500 soles. Finalmente, se ampara en parte el pedido de indemnización por daños y perjuicios, por las sumas de S/

7,000 soles por concepto de daño emergente y de S/ 5,500 soles por concepto de lucro cesante, lo que determina la suma de total de S/ 12,500 soles.

280-2024/JAC- INDECOPI Se solicita ordenar al proveedor del servicio devuelva a favor del consumidor el costo de los equipos perdidos ascendente a S/ 2,948 soles y el importe del servicio cuestionado ascendente a S/ 234.64 soles.

Los conceptos solicitados corresponder al daño emergente, por lo que el Tribunal señala que debe sujetarse a la cuantía establecida en los términos y condiciones del servicio brindado y aceptado por el consumidor, por tanto, se debe indemnizar con un monto equivalente al 80% de valor de los bienes extraviados sin IGV, más el costo del flete. Por lo expuesto, el valor de los bienes extraviados es de S/ 2,948, la cuantía de la indemnización por el 80% sin IGV asciende a la suma de S/ 2,033 soles, a lo que se deberá sumar el importe de S/ 234.64 soles. Por tanto, el monto indemnizatorio correspondiente es de S/ 2,268.54 soles.

Fuente:

https://drive.google.com/drive/folders/1P1KJ_65qVp0tUvRcjKBikg2nP_RFyS1F?usp=drive_link

Análisis de tabla 3: Determinación del daño emergente y lucro cesante en los laudos arbitrales

La determinación de la indemnización se estipula acreditando los daños patrimoniales y/o extrapatrimoniales dentro del procedimiento. De este modo, los resultados permiten evidenciar que, en la totalidad de laudos arbitrales comprendidos en los años 2023 y 2024, son los daños

patrimoniales los más solicitados por los consumidores (daño emergente y lucro cesante) y escasamente peticionan sumas relacionadas al daño moral y/o daño a la persona. La estipulación del monto específico de la reparación depende principalmente de la existencia de medios probatorios que acrediten el daño emergente, siendo el más reconocido en la totalidad de laudos arbitrales. En comparación, la fijación del lucro cesante es más estricto. Es de señalar que, el único caso donde se solicitó una compensación por daño moral no se acreditó sustancialmente su petitorio por lo que fue denegada.

Así pues, podemos evidenciar que los árbitros al momento de cuantificar los montos reparatorios por concepto de daño emergente y lucro cesante recurren a operaciones matemáticas calculando el monto preciso de la indemnización. Para ello, toman todo elemento constitutivo dentro del procedimiento arbitral, inclusive tomando criterios objetivos como valores referenciales de los costos de los productos y/o servicios involucrados y el alcance del patrimonio del consumidor afectado.

d) Objetivo específico 3: Analizar cómo los árbitros valoran los medios probatorios ofrecidos en las pretensiones indemnizaciones en los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024

Tabla4

Evaluación de diez (10) laudos arbitrales en relación a analizar cómo los árbitros valoran los medios probatorios ofrecidos en las pretensiones indemnizatorias en los laudos arbitrales

Laudos Arbitrales	Valoración del árbitro de los medios probatorios
--------------------------	---

201-2023/JAC- INDECOPI En el presente caso el análisis del árbitro se resume en una estricta aplicación de la normativa de daño patrimonial y su eventual indemnización, donde al perjudicado le corresponde la carga de probar el perjuicio, en razón de ello, del expediente no se desprende algún documento presentado por el demandante que permita acreditar el daño alegado, por tanto, no han creado convicción al Tribunal Arbitral.

287-2023/JAC- INDECOPI El consumidor solicitó una indemnización de S/ 20,000 soles, sin embargo, no se aportó medio probatorio alguno que fundamente la solicitud formulada, por lo que correspondía ser denegada. No obstante, el Tribunal valora y contrasta lo declarado por la parte demandante en su escrito de descargos donde se aprecia que el monto del plato asciende a S/ 31 soles, lo cual no fue negado por el demandado, por lo que el Árbitro determina que el daño patrimonial debe ser resarcido equivalente al precio del plato.

Asimismo, se analiza los medios probatorios relacionados a acreditar el daño emocional y agravamiento de la gastritis que sufría, empero, de ellos no resultan suficientes para verificar la concurrencia de los elementos conformantes de la responsabilidad que se pretende atribuir al proveedor, así como tampoco que, de existir tal daño, hubiera sido consecuencia directa e inmediata del hecho demandado.

391-2023/JAC- INDECOPI Sobre ello, el Tribunal analiza el único medio probatorio presentado por el demandante, un acuerdo de alquiler con un tercero el cual no tiene los elementos suficientes que le generen convicción sobre su validez o eficacia, en tanto, no se encuentra fechado, no se indica las fechas exactas

del periodo de alquiler, no existe certeza de la voluntad e identidad del tercero, así como el monto indicado es menor al valor de indemnización reclamada. Por tales motivos resultan insuficientes para convencer al Tribunal Arbitral de la existencia de daños y perjuicios por el monto solicitado como indemnización.

449-2023/JAC-

INDECOPI

Los hechos descritos por la demandante que venía pagando desde marzo mensualidades, no ha sido negado o contradicho por el proveedor del servicio, en ese sentido, hubo una reducción en su patrimonio conocido como daño emergente. En ese sentido, el Tribunal deja establecido que el demandado no ha explicado ni demostrado como se disgrega la prestación mensual de los servicios adicionales cuestionados, para de esta manera conocer los valores por cada uno. Por ello, en aplicación del artículo 1332° del Código Civil, el árbitro fija los montos del resarcimiento mediante valoración equitativa. Es así que, no contando con elementos suficientes para medir cada incumplimiento y perjuicio, estima los valores de los servicios no cumplidos en base a las mensualidades pagadas, determinando mediante una operación aritmética el monto total de S/ 928 soles como indemnización.

486-2023/JAC-

INDECOPI

Para el caso en análisis, el Tribunal constata que efectivamente el daño causado a la consumidora se encontraría comprendidos por los gastos que tuvo que incurrir para la atención médica para su menor hijo comprendiendo dispositivos y/o medicinas que tuvo que adquirir, sin embargo, estos gastos no han sido acreditados por ningún medio probatorio

aportado al procedimiento por la consumidora. Aunado a esto, en concordancia con el artículo 196° de Código Procesal Civil, texto normativo que precisa que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos. En consecuencia, no resulta posible ordenar una devolución de algún monto a favor de la demandante.

55-2024/JAC-
INDECOPI

En este caso el Tribunal, preliminarmente analiza el daño sufrido por el consumidor por el servicio contratado, verificando el documento que sustenta la contraprestación corresponde se ordene su devolución, por lo que se determina en un primer momento la suma de S/ 679.81 soles.

En consideración que la demandante sufrió la pérdida de prendas de vestir de los cuales fueron debidamente declaradas en descripción y valor, el Árbitro valora que esta declaración únicamente tenía fines aduaneros, por lo que no reflejaban de manera fehacientemente el valor de los bienes, no existiendo medio de prueba que genere convicción sobre el monto preciso de su valor. En ese sentido, considerando otros medios probatorios ofrecidos por la parte demandada que establece un valor por cada libra transportada, y tras una valoración equitativa, ha permitido fijar el lucro cesante en S/ 1,702.22 soles. En consecuencia, se ampara la pretensión indemnizatoria por la suma de S/ 2,382.03 soles.

699-2024/JAC-
INDECOPI

Con relación a la pretensión indemnizatoria la parte demandante no había aportado medio probatorio alguno que fundamente su solicitud, en ese sentido, a criterio del Tribunal debía ser denegada. No obstante, revisado el expediente y medios de prueba se constata que el servicio

defraudó las expectativas del consumidor al realizar el consumo de S/ 150 soles, por ello, el daño patrimonial debe ser resarcido en equivalencia al monto consumido. En cuanto al daño personal que habría causado al demandante, el Árbitro constata que no se aportaron medios de prueba que verifiquen la existencia del daño alegado, considerando la relevancia del artículo 196° del Código Civil referente a la carga de la prueba.

181-2024/JAC-

INDECOPI

El caso de análisis, el Árbitro realiza un análisis previo del servicio prestado por el proveedor y su actividad comercial determinando sus obligaciones y alcances, concluyendo que la misma no es responsable del servicio no idóneo, en consecuencia, no sería responsable de los daños causados ni pérdida de dinero ocasionados. Refuerza esta posición, indicando que no se presentaron comprobante de pago sobre los conceptos solicitados.

Muy por el contrario, los costos concernientes a carta notarial, asesoría de abogado, pasajes a Lima para realizar tramite de carta notarial con el fin de solicitar la devolución del servicio contratado, sí corresponden ser indemnizados, nos obstante, no se acreditaron los gastos, ni la cuantía de los mismos.

Seguidamente el Tribunal advierte que el pedido de indemnización comprende también el tiempo de demora en atender su pedido de devolución, verificando que el retraso en el pago comprende del 28 de julio de 2023 al 18 de julio de 2024, por lo que corresponde aplicar la tasa de interés legal sobre ese periodo conforme a los artículos 1242°, 1244°, 1246°

del Código Civil. En ese sentido aplicando la calculadora de intereses legales se determina una indemnización ascendente a S/ 17.40 por concepto de interés legal.

205-2024/JAC-
INDECOPI

De la evaluación de la procedencia del monto solicitado por daño emergente, se aprecian los documentos relacionados al servicio de 8 sesiones de terapia de rehabilitación cotizada por la Clínica Internacional, también otros documentos que dan cuenta de la realización de gastos antes de la cirugía, así como la Orden de Farmacia y Receta Médica que dan cuenta de los medicamentos que la demandante tuvo que adquirir, por lo que se acoge en este extremo el monto de S/ 7,000 soles.

Al analizar el otro concepto de la pretensión indemnizatoria y realizar una valoración conjunta de la documentación ofrecida, el Tribunal hace notar que la demandante se vio limitada para continuar con sus actividades durante el tiempo de descanso médico, cuya duración fue indicada en el documento “Descanso Médico”. Además, de los actuados se aprecian indicios suficientes para concluir que se dedicaba a brindar servicios de comida, imposibilitando su continuidad después de sufrir la lesión en su mano derecha. Considerando ello, analiza los estados de cuenta de la consumidora corroborando que hubo una disminución significativa después de sufrir la lesión, ya que durante la semana anterior al accidente recibía abonos aproximados de S/ 1,700 soles, mientras que durante el descanso médico fue solo de S/ 600.00 soles. De esta manera permite al

Tribunal fijar, tras una valoración equitativa, el lucro cesante debe ser resarcido en la suma de S/ 5,500 soles.

280-2024/JAC- INDECOPI El Tribunal considera que la indemnización por daño emergente debe sujetarse a la cuantía establecida en los “Términos y Condiciones” del servicio brindado por el proveedor, las cuales fueron aceptadas por el consumidor al momento de contratar. Esto significa que, del análisis del documento, se debe indemnizar en un monto equivalente al 80% del valor de los bienes extraviados sin IGV, más el costo del flete.

Hace la precisión que el demandante había aportado otros “Términos y Condiciones”, en el que se advierte un porcentaje indemnizatorio mayor al señalado, pero también observa que dichos términos no eran aplicables, puesto que tenían una vigencia del 01 de marzo al 30 de abril de 2021, siendo que el servicio de transporte de carga es del 5 de mayo de 2024.

Fuente:

https://drive.google.com/drive/folders/1P1KJ_65qVp0tUvRcjKBikg2nP_RFyS1F?usp=drive_link

Análisis de tabla 3: Valoración arbitral de los medios probatorios ofrecidos para obtener indemnizaciones en los laudos arbitrales

A continuación, se procede a exponer los hallazgos encontrados referente a la valoración que realizan los árbitros referentes a los medios probatorios que ofrecen los consumidores dentro de procedimiento.

En la mayoría de laudos los aportes realizados por los consumidores para sustentar sus pretensiones son insuficiente o inexistentes, por lo que no se puede valorar con lo que no se cuenta. En los casos donde se ha manifestado daño patrimonial, los árbitros han optado por darle valoración a las alegaciones de los demandantes al presentar sus descargos tomando como cierto estas afirmaciones cuando no eran rebatidas o negadas por los proveedores, con ello se ha buscado obtener algún beneficio a su favor.

Tal como se expone en sus resoluciones, los Tribunales toman en cuenta la relación inherente que debe nacer de la exigencia de pruebas específicas para cada tipo de daño alegado, prueba documental contable que permita cuantificar o aproximar la reparación. Como ha sucedido en los laudos arbitrales (Expediente N° 449-2023, 55-2024, 205-2024) donde, ante la insuficiencia de pruebas aportadas por las partes mediante la valoración equitativa, que significa una operación aritmética, se ha podido calcular valores aproximados de la indemnización, lo que sirve para fijar un monto preciso.

De esta manera los criterios o valoraciones que realizan los árbitros resultan ser más flexibles, sin que esto significa trastocar la imparcialidad y sin tomar la posición de una de las partes, cumpliendo de esta manera con el fin tuitivo del Derecho del Consumidor.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1.DISCUSIÓN DE OBJETIVO GENERAL

7.1.1. Discusión de objetivo general. - Determinar que la carga de la prueba repercute significativamente en el otorgamiento de indemnizaciones en los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024.

Los resultados de la presente investigación muestran la repercusión directa del deber carga de la prueba que ostentan los consumidores en el otorgamiento de indemnizaciones en los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024, esto se reflejado en las diez (10) resoluciones emitidas por los Tribunales Arbitrales, donde los casos en que los consumidores aportaron al procedimiento medios de prueba insuficientes o inexistentes, se denegaban las pretensiones indemnizatorias sin más, en estricta aplicación del deber probatorio. Es de mencionar que, de no ser por criterios de valoración aplicados por los árbitros especializados en materia de consumo la tasa de resoluciones denegando indemnizaciones pudiera haber sido más alta, ya que al menos hubo un reconocimiento mínimo en torno al valor del producto o servicio prestado por el proveedor.

Consecuentemente, esta displicencia que presentan los consumidores al deber de la carga de la prueba pudiera verse vinculado a diversos factores, tenemos el desconocimiento para sustentar adecuadamente los hechos y demostrar efectivamente un daño, más aún, teniendo en cuenta que la característica del procedimiento donde es facultativo el acompañamiento por letrado que oriente al demandante a aportar pruebas específicas de tal forma que se puede cuantificar una adecuada y proporcional reparación civil. El tratamiento de las indemnizaciones se rige conforme a las reglas del derecho civil, las cuales resultan en algunos casos complejas tanto en su probanza

como en su cálculo, esto en definitiva afecta a los usuarios quienes resultan ser la parte más vulnerable de la relación. En ese sentido lo expuesto por Unda (2016) cobra gran importancia, ya que el acceso a la información que le corresponden a los consumidores sobre sus derechos y las formas de cómo reclamarlos, para así obtener la reparación que buscan, es un pilar fundamental para ejercer sus derechos plenamente.

No obstante, también presentan otros obstáculos, ya que contrastando los resultados con lo señalado por Ponce (2021) se concluye que, ante la vulneración recurrente de los derechos al consumidor, estos casos presentan una importante dificultad en lo que respecta a la prueba de la cuantía del daño sufrido. Ello guarda relación con lo expuesto por Vasquez (2019) quien expuso que no se alcanzan las reparaciones solicitadas cuando queda demostrado que las partes no aportan prueba específica para la probanza del daño y la cuantía de la reparación civil.

A ello le sumamos los cuestionamientos concluidos por Atero et al. (2024) quien describe a la vía del Arbitraje de Consumo como un mecanismo aún con mejoras por hacer, resaltan la poca eficacia que se ha obtenido al Sistema de Arbitraje como vía para solución de conflictos y tutela del derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios a los consumidores en el Perú

7.2.DISCUSIÓN DE OBJETIVOS ESPECIFICOS

7.2.1. Discusión del objetivo específico 1.- Identificar qué medios probatorios aportan los consumidores al proceso arbitral para obtener indemnizaciones en los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024.

En relación a identificar qué medios de prueba que los consumidores aportan al proceso arbitral para obtener indemnizaciones conforme se expone de los laudos arbitrales la principal

fuente de sustento para ellos, son las alegaciones plasmadas en su solicitud u oralizadas en la audiencia única, oportunidad en la que manifiestan su perjuicio. Sin embargo, son estas escasas o ineficientes pruebas que intentan servir como objetos de valoración lo que limita la acreditación de daños patrimoniales y/o extrapatrimoniales. Asimismo, son algunos los expedientes arbitrales (Expediente N° 201-2023, N° 486-2023, N° 699-2024 y N° 181-2024) donde los consumidores no aportan ningún medio probatorio que sustenten mínimamente la existencia o cuantía de un daño y que pueda verse reflejado en una reparación.

La casuística analizada también nos permite concluir que existe una débil capacidad por parte de los consumidores para adoptar su rol protagonista en la probanza de daños, coincidiendo pues que existe una desigualdad entre los consumidores y proveedores, así lo indica también Estrada (2023) en la que inclusive recomienda la necesidad de modificar la carga probatoria para materializar la búsqueda de la verdad, y evitar eventuales injusticias hacia el individuo procesal que se encuentre en una situación de desventaja al momento de presentar pruebas de su declaración, y evidenciar los aspectos que fundamentan la responsabilidad civil.

Postura con la que coincidimos y que guarda relación con lo expuesto por Acosta (2021) al plantear un mayor empleo de la llamada prueba dinámica la misma que ya ha sido reconocida a nivel constitucional en la sentencia recaída en el Expediente N.º 1776-2004-AA/TC (numeral C del fundamento jurídico 50), donde se esgrime la posibilidad de hacer recaer el *onus probandi* sobre la parte que está en mejores condiciones de reproducir la prueba. Estos criterios en el ámbito de protección al consumidor ya están contemplados en nuestra normativa, pero poco utilizados en materia arbitral, y es que esta forma de distribución de la carga de la prueba se encuentra presente en el arbitraje de consumo, y se aprecia claramente en los artículos 35º literal f) y artículo 41º numeral 41.2º del Reglamento del Arbitraje de Consumo.

También lo expone así Bernabé (2018) quien sostiene que existen disposiciones que contemplan la inversión de la carga de la prueba, las cuales alteran las reglas generales en materia probatoria. Estas excepciones se justifican en la dificultad o imposibilidad de acreditar determinados hechos bajo una concepción tradicional, teniendo como objetivo que la parte obligada y quien tiene la carga probatoria quede liberada de ella, trasladando dicha obligación a su contraparte.

7.2.2. Discusión del objetivo específico 2.- Analizar cómo se determina el daño emergente y lucro cesante de los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024.

De la casuística arbitral podemos observar que los casos donde se amparan indemnizaciones responden exclusivamente a daños patrimoniales, sean estos por daño emergente o lucro cesante, mientras que en el único caso donde se solicitó el reconocimiento de daño extra patrimonial fue denegada por la falta de pruebas objetivas que permita acreditar el menoscabo señalado. Ello demuestra que los árbitros al momento de establecer los montos que integran la reparación, fijan montos mínimos o en otros casos inexistentes. Esto debido a la ausencia de herramientas probatorias necesarias que permitan fundar sus criterios de razonabilidad y proporcionalidad orientados a determinar una suma que efectivamente restituya la afectación patrimonial.

Los tribunales arbitrales otorgan la indemnización en función al valor del producto o servicio prestado por el proveedor, el cual corresponde al daño emergente, sin que esto resulte en algunos casos significativamente relevante para compensar el perjuicio ocasionado. Por otro lado, el lucro cesante se presenta aún más esquivo, de acuerdo a la casuística analizada, y es que, si bien pueden presentarse determinados medios probatorios, la cuantificación llega a ser más compleja

debido a la falta de idoneidad de tales elementos. Por ello, los árbitros recurran a criterios aproximativos para fijar el monto indemnizatorio, lo cual, en algunos casos resulta adecuado para reflejar la magnitud del daño alegado.

Así pues, los resultados se afianzan con lo expuesto por Vasquez (2019) quien señala que resulta ser el principal problema el no aportar pruebas para la cuantificación, pues, aunque se puede percibir que efectivamente se ha producido una afectación cuantificable, los jueces carecen de herramientas para poder determinar un monto concreto de manera objetiva en favor de los consumidores.

Estos resultados se alinean con lo precisado por Ponce (2021) donde destaca la importante dificultad en lo que respecta a la prueba de la cuantía del daño sufrido por los consumidores, e incluso prefiriendo estimaciones razonables de la cuantía que podían ser alternativas para facilitar el cálculo de las indemnizaciones.

Finalmente, Rodriguez (2020) además formula una crítica al propio sistema al sostener que, tal como fue diseñado el Arbitraje de Consumo no asegura una reparación adecuada, ya que con la finalidad de incentivar su incorporación por parte de los proveedores, se han establecido restricciones relevantes para el consumidor, otorgando incluso facultades de delimitar conceptos indemnizatorios y fijar montos respecto al daño emergente y lucro cesante, contemplando además, la posibilidad de excluir la indemnización por daño moral y/o a la persona, lo cual resulta a todas luces cuestionable.

7.2.3. Discusión del objetivo específico 3.- Analizar cómo los árbitros valoran los medios probatorios ofrecidos en las pretensiones indemnizatorias en los

laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi de los años 2023 y 2024

La valoración que realizan los árbitros en el sistema arbitral se relaciona directamente con los medios probatorios aportados por los consumidores tiende a encaminarse conforme a las reglas del derecho privado, recae la carga de la prueba en la parte quien alega un hecho. Este tratamiento estricto hace que sean los demandantes quienes deben aportar pruebas documentales directas y específicas para acreditar tanto la existencia del daño como su magnitud, sin embargo, como ya hemos dicho antes, el desconocimiento de los consumidores resulta ser un problema fundamental.

La casuística permite distinguir y diferenciar los criterios de los tribunales arbitrales, al enfrentar casos donde la prueba presentada se simplifica a una declaración, esto hace que la valoración de los tribunales arbitrales se vea limitado al no contar con otras pruebas que respalden esos hechos, no obstante, se dan por ciertas estas afirmaciones cuando la contraparte no niega ni se pronuncia sobre ellos, posición que toman los árbitros en la medida que existen interpretaciones fundadas en el principio pro consumidor, donde se reconoce al consumidor como la parte débil de la relación garantizando así su derecho a la reparación.

Estos criterios, van acorde a lo planteado por Tambussi (2021) quien indica que el rol del decisor en el proceso en ejercicio de su actividad resolverá los asuntos que sean sometidos a su competencia mediante una decisión razonable fundada vinculada con la lógica, la experiencia y la razonabilidad, debiendo tener presente la desigualdad existente entre consumidor y proveedor, ya que esta diferencia de poder se refleja directamente en el proceso a través de las dificultades probatorias que enfrenta quien reclama.

Esta posición es confrontada por Rimarache (2024) quien concluye que los criterios jurídicos que el juzgador utilice para la determinación de la indemnización no deben sustentarse en – por ejemplo – máximas de la experiencia, ni quebrantar los principios de la indemnización con criterios basados en subjetividades o a libre discrecionalidad, debiendo motivar objetivamente sus sentencias.

Ante estas posturas no podemos tampoco dejar de lado algunas posiciones referente a este estudio, así tenemos la conclusión arribada por Rojas (2017), quien menciona que, en situaciones de evidente desigualdad, como ocurre en las relaciones de consumo, los criterios y valoraciones que hagan los juzgadores respecto con la posibilidad de alterar la carga de la prueba, quedan sujetos a la exclusiva discrecionalidad del órgano decisor, en concordancia con los estándares fijados por la normativa aplicable.

Asimismo, como indica Alvarado (2024) en los procedimientos que involucran a los consumidores la importancia que amerita una compensación al favor del afectado se fundamenta en los principios pro consumidor y protector. En ese sentido, las eventuales indemnizaciones de puedan darse deben ir en armonía con estas directrices, a fin de garantizar una protección integral del consumidor. Este enfoque deber ser tomado en cuenta por los órganos encargados de administrar justicia al momento de resolver.

Encontramos también posiciones en contra, tales como señala Canelo y Castillo (2021) quien indica que la aplicación de la inversión de carga de la prueba pone en riesgo la imparcialidad del juez, ya que se le atribuiría facultades de probanza que nada tienen que ver, además, de vulnerar el principio de igualdad de las partes.

Finalmente, tomamos la posición que lo concierne a la valoración de medios probatorios que en la casuística analizada demuestran que, al aplicar criterios estrictamente civilista tradicional, sin integrar los principios protectores del Derecho de consumidor, se terminará reforzando la desigualdad inherente a las relaciones de consumo. Muy por el contrario, somos de la posición que una valoración probatoria considerando la finalidad tutelar de esta disciplina permitiría garantizar el acceso a una reparación justa y equitativa.

CONCLUSIONES

Primera. – Se determinó que la carga de la prueba repercute de manera directa y significativa en el otorgamiento de indemnizaciones dentro de los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo de Indecopi durante los años 2023 y 2024. Esta situación provoca que el derecho de los consumidores a la reparación e indemnización por daños y perjuicios se vea desamparado, incluso cuando se ha acreditado la existencia de un daño específico en la relación de consumo. Asimismo, se advierte que un factor determinante en el rechazo de pretensiones indemnizatorias radica en la actuación de los demandantes, quienes no aportan el sustento probatorio idóneo que respalde sus alegaciones. Esta problemática se relaciona con aspectos como la desinformación sobre el procedimiento y la dificultad propia de la actividad probatoria.

Segunda. – Se identificó que, en los procedimientos arbitrales, los consumidores recurren con mayor frecuencia a la utilización de la prueba testimonial, mientras es notablemente más reducido el número de casos donde se presenten medios probatorios documentales como: comprobantes, liquidaciones, estados de cuentas o similares. Asimismo, se observa una cantidad de laudos donde la ausencia o insuficiencia de pruebas reduce de manera significativa las posibilidades de obtener una indemnización, poniendo en evidencia las dificultades que enfrentan los consumidores para cumplir con su carga probatoria.

Tercera. – Se analizó que los árbitros determinan el monto de la indemnización por el concepto de daño emergente y lucro cesante en función directa con los medios probatorios incorporados al procedimiento. En cuanto al cálculo del daño emergente, presente en la totalidad de pretensiones indemnizatorias, cuya cuantificación se determina por el valor del producto o servicio prestado. Por su parte, el lucro cesante es reconocido de manera excepcional, debido a las

dificultades para acreditar y cuantificar su existencia, lo que deriva en indemnizaciones escasas o valores reducidos, lo cual no alcanza a garantizar una reparación íntegra y perjuicio sufrido.

Cuarta. – Se analizó que la valoración de los medios probatorios por parte de los árbitros se realiza bajo criterios aplicables a materia indemnizatoria sustentados en el Código Civil; sin embargo, esta valoración no siempre integra de manera adecuada los principios protectores del Derecho del Consumidor, y particularmente las desigualdades existentes entre las partes. En ese contexto se genera una controversia a tener en cuenta entre la exigencia de objetividad en la decisión y la finalidad tuitiva de arbitraje de consumo, por lo que da lugar a laudos efectivamente válidos pero ineficaces para asegurar la reparación e indemnización por daños y perjuicios al consumidor.

RECOMENDACIONES

Primera. – Se sugiere que tanto el Sistema de Arbitraje de Consumo como al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual implemente o fortalezca en mayor medida lineamientos respecto a una aplicación flexible en cuanto a la carga de prueba en materia indemnizatoria, incorporando un enfoque pro consumidor que permita apreciar indicios razonables cuando la demostración plena del daño sea materialmente compleja para el consumidor.

Segunda. – Se recomienda que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual a través de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor establezca mecanismos de orientación previa con participación de especialistas en la materia que acompañen a los consumidores en el procedimiento, teniendo como propósito informarles a los usuarios qué medios probatorios resultan pertinentes y necesarios para sustentar sus pretensiones indemnizatorias, siendo que así podrían disminuirse los supuestos de desestimación por falta o insuficiencia de pruebas.

Tercera. – Se propone que se adopten criterios jurisprudenciales más uniformes y amplios para la determinación del daño emergente y lucro cesante, recurriendo a herramientas que posibiliten un cálculo justo, valores de referencia y métodos de estimación razonable, que permitan superar las limitaciones probatorias sin menoscabar la debida motivación de los laudos.

Cuarta. – Se exhorta fortalecer la formación continua a los árbitros en materia de valoración y criterios aplicables en materia probatoria con un enfoque de protección al consumidor, promoviendo decisiones que armonicen la exigencia de fundamentación objetiva con la finalidad reparadora y tuitiva del arbitraje de consumo.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, A. (2021). Arbitraje de consumo: retos en el sistema de protección al consumidor. *Ius Et Praxis*, 52(052), 311-338. doi:<https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2021.n052.5007>
- Acuña, K., & Solorzano, S. (2022). *La Distribución de la carga de la prueba en el procedimiento administrativo sancionador en el estado Peruano [Tesis de licenciatura, . Repositorio institucional*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad Peruana Los Andes: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3949>
- Aliste, A. U. (2016). *El Arbitraje de Consumo en derecho comparado y su aplicación en Chile*. Obtenido de Repositorio Academico de la Universidad de Chile: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/142569/El-arbitraje-de-consumo-en-derecho-comparado-y-su-aplicaci%c3%b3n-en-Chile.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Almanza, F., Neyra, J., Paúcar, M., & Portugal, J. (2018). *La prueba en el proceso penal peruano [Trabajo de investigación, Universidad de San Martin de Porres]*. Repositorio académico, Lima. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3150>
- Alvarado, L. (2024). *La regulación de la compensación a favor del consumidor en el Código de Protección y Defensa del Consumidor para asegurar la tutela de los principios protector y pro consumidor en el Perú, 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Norte]*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/item/0ff876c7-d0e8-4b57-8c25-5166c4dd6c0e>
- Atero, E., Olano, K., Ñahue, J., & Torrejon, I. (2024). *Análisis de la eficacia del sistema de arbitraje de consumo en el Perú durante el periodo 2018-2022 [Tesis de magister, Universidad del Pacífico]*. Repositorio institucional, Lima. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad del Pacífico: <https://repositorio.up.edu.pe/item/12176a94-9800-4190-bc78-75a7cb8cc49d>
- Bernabé, I. (2018). *La carga de la prueba en el proceso civil [Tesis de grado, Universidad de Valladolid]*. Repositorio documental. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/31442>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bordarlí, A. (2020). La carga de la prueba en el proceso civil: una evolución desde la igualdad formal. *Estudios de Derecho*, 77(170), 201-225. doi:10.17533/udea.esde.v77n170a08
- Boulangger, L. (2016). *La naturaleza no indemnizatoria de la medidas correctivas y su régimen jurídico en el derecho administrativo peruano [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura]*. Repositorio institucional. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Piura: <https://pirhua.udep.edu.pe/item/3a624cf3-6ce9-4224-8962-7a3062b7725c>
- Cabrera, D. (2018). *La viabilidad del arbitraje de consumo dentro del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura]*. Repositorio

- institucional, Lima. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Piura: <https://pirhua.udep.edu.pe/item/65e8118d-72e6-4432-be8b-ca232a351624>
- Canelo, R., & Castillo, E. (2021). Inconvenientes de la introducción de las cargas probatorias dinámicas en el sistema procesal civil peruano. *Ius Et Praxis*, 52(052), 213-230. Obtenido de https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ius_et_Praxis/article/view/4975
- Capcha, E. (2021). *Las cargas dinámicas probatorias en casos de responsabilidad civil por negligencia médica en el Perú [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]*. Repositorio académico, Lima. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/9623>
- Carbonell, E. (2010). *Análisis al Código de Protección al Consumidor Ley N° 29571*. Jurista Editores E.I.R.L.
- Carmona, S. (2024). *La responsabilidad civil de proveedores y productores en relaciones de consumo*. Universidad El Bosque. Obtenido de <https://repositorio.unbosque.edu.co/items/e44ef251-1313-4147-9907-4275ceda2f08>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos.
- Chipana, G. (2023). *La investigación científica*. Letanías Centro Editorial .
- Devis, H. (1984). *Compendio de la prueba judicial Tomo I*. Rubinzal - Culzoni Editores.
- Durand, J. (2007). *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Doctrina, Legislación, Instituciones, Jurisprudencia Internacional, Nuevas perspectivas de Desarrollo.
- Durand, J. (2010). Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma. *Derecho & Sociedad*(34), 69-81. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13329>
- Durand, J. (2015). El código de protección y defensa del consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. *Revista De Actualidad Mercantil*, (4), 94-135.
- Elias, J. (2022). *La prueba de oficio y la carga de la prueba: ¿amigos o rivales?* Recuperado el 2025 de octubre de 15, de LP Pasion por el derecho: https://lpderecho.pe/la-prueba-de-oficio-y-la-carga-de-la-prueba-amigos-o-rivales/#_ftn3
- Espino, J. (2025). *Parámetros para cuantificar la indemnización derivada del despido incausado en el proceso laboral, Lima Este 2024*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/164697>
- Espinoza, J. (2019). *Derecho de la responsabilidad civil - Tomo I y II*. Pacifico Editores S.A.C.
- Estrada, H. (2023). *La carga de la prueba en la responsabilidad civil médica [Monografía de Maestría, Universidad Externado de Colombia]*. Repositorio institucional, Bogotá. Obtenido de Repositorio Universidad Externado de Colombia:

- <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/f9b597b8-684d-424c-999e-c7c9127bfc1d>
- Flores, J. (2021). *Límites a la iniciativa probatoria del juez para ordenar prueba de oficio frente al principio de la carga de la prueba [Tesis de magister, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. Repositorio Digital UCSG. Obtenido de Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17695>
- Fuenzalida, E. (2018). El acto de consumo como hecho y la responsabilidad civil. *Revista De Derecho Coquimbo*, 25(1), 121-152. Obtenido de <https://revistaderecho.ucn.cl/index.php/revista-derecho/article/view/2999>
- Garcia, M. (2024). *La carga de la prueba en el proceso de extinción de dominio*. Obtenido de Repositorio Academico Universidad de San Martín de Porres: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/14185>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Indecopi. (2024). *Guía sobre Arbitraje de Consumo*. Lima: Junta Arbitral de Consumo Piloto del Indecopi. Obtenido de <https://consumidor.gob.pe/2024/07/12/guia-sobre-arbitraje-de-consumo/>
- Leon, L. (2011). *La responsabilidad civil lineas fundamentales y nuevas perspectivas*. El Jurista Editores.
- Mendoza, L. (2021). Flexibilización de la carga de la prueba y el principio de colaboración procesal. *Revista De Derecho Procesal Del Trabajo*, 3(3), 131-144. Obtenido de <https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/rdpt/article/view/354>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2021). *Manual Sobre la Protección y Defensa del Consumidor*. Lima: Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Miranda, I. (2009). *Las cargas probatorias dinámicas [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso]*. Repositorio institucional PUCV.
- Morales, A. (2021). Arbitraje de consumo: retos en el sistema de protección al consumidor. *Ius Et Praxis*, 52(052), 311-338. Obtenido de Ius Et Praxis Revista de la Facultad de Derecho: https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ius_et_Praxis/article/view/5007
- Morales, J. (2001). La prueba y el Código Procesal Civil peruano. *Gaceta Jurídica*, 87, 9-20. Obtenido de <https://biblioteca.amag.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=7314>
- Organización de las Naciones. (2017). *Manual sobre protección del consumidor*. Ginebra: Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo.
- Osterling, F. (1968). La valuación judicial de los daños y perjuicios. *Derecho PUCP*(26), 93-102. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/12847>

- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Piris, C. (2014). *Hacia la Construcción de un Sistema de Responsabilidad Civil Justo para el Régimen de Daños por Productos Elaborados una mirada rawlsiana*. Advocatus.
- Piris, C. (s.f.). *Evolución de los derechos del consumidor*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/142116782/Evolucion-de-los-derechos-del-consumidor-pdf>
- Ponce, M. (2021). Indemnización de perjuicios a consumidores financieros en juicios de interés colectivo. El olvido del caso Sernac con Cencosud. *Revista Chilena de Derecho*, 48(1), 257 - 278. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-34372021000100257&script=sci_arttext
- Rimarache, G. (2024). *La prueba para demostrar el perjuicio para otorgar la indemnización en la separación de hecho*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipan: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/12326>
- Rincon, P., & Díaz, C. (2020). *Aproximaciones conceptuales y críticas a la teoría de la carga dinámica de la prueba*. Obtenido de Sistema Nacional de Bibliotecas SISNAB: <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2118>
- Rodriguez, G. (2017). ¿Quién consumiría el arbitraje de consumo?: el problemático caso a favor del acceso a la justicia de consumo. *THEMIS Revista De Derecho*(71), 109-115. doi:<https://doi.org/10.18800/themis.201701.007>
- Rodriguez, K. (2021). *Garantía del derecho a la reparación en el marco de normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Perú]*. Repositorio institucional PUCP, Lima, Perú. Obtenido de Acceso Libre a Información Científica para la Innovación: <https://tesis.pucp.edu.pe/items/c5e869b6-d81a-484a-a8bf-123ff9f5bf69>
- Rojas, F. (2017). *Hacia una aligeración probatoria en el derecho de protección al consumidor [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]*. Repositorio academico de Universidad de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/147318>
- Salazar, A., Terrones, A., & Vasquez, R. (2024). *La idoneidad del arbitraje de consumo para tutelar el derecho a la reparación e indemnización de los consumidores en el Perú*. Obtenido de Repositorio Institucional ESAN: <https://repositorio.esan.edu.pe/items/c5cd145d-c53c-4151-b757-0c6c3892428a>
- Salazar, A., Terrones, A., & Vasquez, R. (2024). *La idoneidad del arbitraje de consumo para tutelar el derecho a la reparación e indemnización de los consumidores en el Perú [Tesis de pregrado, Escuela de Administración de Negocios para Graduados]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.esan.edu.pe/items/c5cd145d-c53c-4151-b757-0c6c3892428a>

- Sánchez, X. (2017). *Los procedimientos arbitrales de consumo. Aspectos prácticos*. Recuperado el 15 de octubre de 2025, de Noticias Jurídicas: <https://noticias.juridicas.com/conocimiento/articulos-doctrinales/12277-los-procedimientos-arbitrales-de-consumo-aspectos-practicos/>
- Soto, C., & Bullard, A. (2011). *Comentarios a la ley peruana de arbitraje*. Instituto Peruano de Arbitraje Comercial y Arbitraje de Inversiones.
- Soto, J. (1985). En torno a los principios de derecho probatorio. *Revista De La Facultad De Derecho Y Ciencias Políticas*(69), 50-60. Obtenido de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/view/5168>
- Taboada, L. (2005). *Elementos de la Responsabilidad Civil*. Editora Jurídica Grijley E.I.R.L.
- Tambussi, C. (2021). La prueba en los juicios de consumo. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política Lex*, XIX, 141-170. Obtenido de <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/2316>
- 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. *Derecho & Sociedad*(34), 61-68. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13328>
- Unda, C. (2016). *El arbitraje de consumo en derecho comparado y su aplicación en Chile [Tesis de licenciatura, Universidad de Chile]*. Repositorio academico de la Universidad de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/142569>
- Valencia, K. (2017). *La eficacia del sistema de arbitraje de consumo en el Perú [Tesis de Magister, Pontifice Universidad Catolica del Peru]*. Repositorio PUCP. Obtenido de Repositorio Pontificia Universidad Catolica de Perú: <https://tesis.pucp.edu.pe/items/8b2211d6-8e69-4f91-bf8d-1f9b61059ef3>
- Vasquez, M. (2019). *La prueba de la reparación civil producto de la responsabilidad civil extracontractual proveniente de la comisión del delito, en el marco del proceso acusatorio garantista*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa: <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/baac13a7-3022-47f1-8ca4-e04a7bcf75bc>
- Villalba, J. (2009). Aspectos introductorios al derecho del consumo. *Prolegómenos Derechos y Valores*, XII(24), 77-95. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3696495>

ANEXOS

Anexo 1. – Operacionalización de variables

Variable	Definición de variable	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Carga de la prueba	Se entiende a la carga de la prueba como la necesidad que tienen las partes del proceso para probar los hechos y como estos se tipifican a la normativa que invocan, con el riesgo de obtener resultados desfavorables a sus pretensiones, si no resultan amparadas (Bernabé, 2018).	-Suficiencia probatoria -Medios probatorios -Valoración probatoria	1. Existencia o ausencia de prueba 2.Tipo de prueba presentada 3.Fundamentación de suficiencia probatoria	Ficha de análisis documental
Indemnizaciones en los laudos arbitrales del Sistema de Arbitraje de Consumo	Comprende las consecuencias que deriven de la acción u omisión generadora del daño, incluyendo el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral, debiendo existir	-Tipo de daño reconocido -Cuantificación del daño	1.Reconocimiento de daño emergente 2.Reconocimiento de lucro cesante	Ficha de análisis documental

	una relación de causalidad adecuada entre el hecho y el daño producido.	-Resultado de laudo	3.Monto otorgado 4.Criterios de cuantificación	
--	---	---------------------	---	--

Anexo 2. – Laudos arbitrales emitidos del Sistema de Arbitraje de Consumo