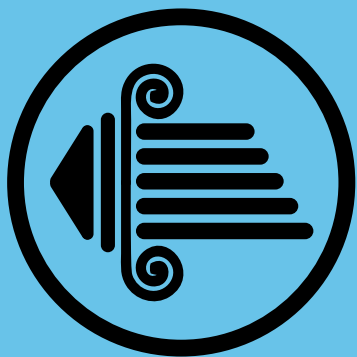


El abc del Derecho

DOMINGO 22 de febrero de 2026 | AÑO 6 | N° 158

Egacal
Escuela de Derecho

Directora: ANA CALDERÓN SUMARRIVA



Páginas 02 • 03

.. Una nueva lección

.. El abecé de ...

Páginas 04 • 05

.. Infografía

Página 06

.. Sentencias
trotamundos

.. Diccionario Jurídico

.. Pupiletras legal

Página 07

.. El Derecho
es redondo

.. Gobierno del
consumidor

.. Prueba tus
conocimientos



EL ARBITRAJE DE CONSUMO



Ana Calderón Sumarriva

Directora de *Egacal*
 Doctora en Derecho por la
 Universidad Nacional de Rosario
 (Argentina)

Una nueva lección



EL ARBITRAJE DE CONSUMO

El crecimiento de las relaciones comerciales en la sociedad moderna ha generado la necesidad de diseñar mecanismos de solución de conflictos más ágiles, especializados y accesibles para el ciudadano. En este escenario, el arbitraje de consumo surge como una alternativa frente a la vía administrativa sancionadora (fundamentalmente a cargo del Indecopi) y al proceso judicial. Se trata de un sistema voluntario que les permite a consumidores y proveedores resolver sus controversias mediante un laudo arbitral, decisión definitiva, obligatoria y con efecto de cosa juzgada entre las partes.

A diferencia del procedimiento administrativo sancionador, cuyo objetivo principal es determinar infracciones e imponer multas en favor del Estado y medidas correctivas en favor de los consumidores; el arbitraje de consumo está orientado a resolver el conflicto concreto y puede incluir el reconocimiento de indemnizaciones por daños y perjuicios cuando estas sean solicitadas y debidamente acreditadas. Al ser gratuito para el consumidor y de tramitación más célere, fomenta una cultura de solución pacífica de conflictos y responsabilidad empresarial, sin impedir que, en determinados supuestos, las partes puedan recurrir al Poder Judicial conforme a ley.

En este sentido, el arbitraje de consumo contribuye a fortalecer la confianza en el mercado y a equilibrar la relación entre consumidor y proveedor. Su diseño voluntario y especializado no sustituye la vía judicial, pero sí ofrece una alternativa eficaz que promueve soluciones rápidas y responsables dentro del propio sistema de protección al consumidor.

“Surge como una alternativa frente a la vía administrativa sancionadora (fundamentalmente a cargo del Indecopi) y al proceso judicial.”

El Abecé de

CONCEPTOS FUNDAMENTALES DEL ARBITRAJE DE CONSUMO

Naturaleza Voluntaria

Ambas partes deben aceptar someterse al sistema para resolver su disputa.

Los proveedores pueden adherirse previamente al Sistema de Arbitraje de Consumo para generar confianza en sus clientes.

Gratuidad para el Consumidor

El proceso no genera costos de tasas ni honorarios arbitrales para el consumidor.

Efecto de Cosa Juzgada

El laudo arbitral es definitivo y de cumplimiento obligatorio entre las partes.

No existe apelación dentro del sistema arbitral, sin perjuicio de los mecanismos de control judicial previstos por ley.

Especialización

Las controversias son resueltas por árbitros designados dentro del sistema, con formación en materia de consumo.

Celeridad

El proceso tiene plazos más breves que un proceso judicial ordinario (máx. 45 días hábiles, según el reglamento del arbitraje de consumo).



BIENES JURÍDICOS Y DERECHOS PROTEGIDOS



Derecho a la Reparación

- El consumidor puede solicitar reposición, devolución o indemnización por daños, siempre que los acredite.

Patrimonio del Consumidor

- Protección frente a cobros indebidos, incumplimiento de garantías o incumplimiento contractual.

Acceso a un Mecanismo Eficaz de Solución de Controversias

- Garantiza una vía rápida y gratuita para resolver conflictos de consumo, sin sustituir el derecho constitucional de acceso al Poder Judicial.

Transparencia y Buena Fe en el Mercado

- Promueve prácticas comerciales responsables.

Diferencias con la Denuncia Administrativa

Aspecto	Arbitraje de Consumo	Denuncia Administrativa
Finalidad	Resolver conflictos entre partes.	Determinar infracciones, sanciones y medidas correctivas.
Indemnización	Puede reconocerse si es solicitada y se prueba la afectación a resarcirse.	Multa beneficia al Estado, no al consumidor. La medida correctiva beneficia al consumidor, pero no constituye indemnización.
Instancias	Instancia única. El laudo es inapelable.	Doble instancia. Permite apelación en Indecopi.

Particularidades del Sistema

- Distintivo Oficial**
Las empresas adheridas pueden exhibir un distintivo que acredita su incorporación al sistema.
- Simplicidad**
No es obligatoria la intervención de un abogado para presentar la solicitud, aunque puede ser recomendable según la complejidad del caso.



EL ARBITRAJE

1 Marco Normativo del Arbitraje de Consumo



- ⊙ **Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571).** Establece el Sistema de Arbitraje de Consumo como mecanismo voluntario, gratuito y vinculante para la solución de controversias entre consumidores y proveedores.
- ⊙ **Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo (Decreto Supremo N.º 103-2019-PCM).** Regula la organización, procedimiento, plazos, incluido el máximo de 45 días hábiles para emitir el laudo, y el funcionamiento de las Juntas Arbitrales de Consumo.
- ⊙ **Decreto Legislativo N.º 1071 – Ley de Arbitraje.** Se aplica supletoriamente en lo relativo a la naturaleza del laudo arbitral y a los mecanismos de control judicial.

2 ¿Qué casos?



Incumplimiento de contratos de servicios.



Defectos product adquiridos.



4 Etapas del Arbitraje

- I** Solicitud de arbitraje.
- II** Aceptación del proveedor en 5 días hábiles (si no está adherido previamente).
- III** Actuación probatoria y, de ser necesario, audiencia.
- IV** Emisión del laudo arbitral.

DE CONSUMO

¿Qué se pueden arbitrar?



...s en
...os
...os.



Cobros
indebidos
o falta de
entrega.



Otros conflictos de
consumo, siempre
que ambas partes
acepten el arbitraje.

3 ¿Quiénes participan?



A.
El Proveedor



B.
El Consumidor



C.
El Árbitro o
Tribunal Arbitral



D.
La Junta Arbitral
de Consumo
(órgano administrador
dentro de INDECOPI)

4









5 Ventajas para el Proveedor

- Refuerza su imagen de confianza.
- Reduce costos de litigio.
- Permite solución especializada y más rápida.



6 Prevención y Buenas Prácticas

- Atención adecuada del Libro de Reclamaciones.
- Capacitación en derechos del consumidor.
- Uso de contratos claros y sin cláusulas abusivas.





Sentencias trotamundos

Revisión de mochila

España. Mariano trabajaba como oficial en una empresa de fabricación y montaje desde 1998. Tras constatar la existencia de una serie de hurtos de material y herramientas, la dirección comenzó a realizar registros esporádicos en las pertenencias de los empleados después de finalizar los turnos de trabajo. Estas inspecciones eran realizadas por el personal de seguridad sin previo aviso y en presencia de

la responsable de prevención de riesgos laborales y de los delegados de personal. El 30 de mayo de 2024 se organizó uno de estos registros en la salida del turno de tarde, y el personal de seguridad se situó en los tornos de acceso a las instalaciones y en los vestuarios. Cuando le correspondió a Mariano pasar por dicha revisión, él se negó a abrir su bolsa diciendo que no iba a enseñar lo que llevaba. Posteriormente, en los tornos fue nuevamente requerido a que enseñara la mochila y volvió a negarse. La empresa le comunicó la carta de despido disciplinario el 18 de junio de 2024.

Mariano decide demandar por el despido a la empresa y en primera instancia es desestimada la pretensión. El 19 de enero de 2026, la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia desestimó el recurso de suplicación

y confirmó la primera sentencia:

«El control contaba con un fin legítimo amparado por el art. 18 ET para proteger el patrimonio de la empresa. La medida era por ello necesaria. Afectó solo a unos trabajadores, los que portaban bolsas o mochilas, y mínimamente invadía solo a los efectos pretendidos (inspección visual sin manipulación del contenido de tales bolsas). Asimismo, se cumplieron las garantías de presencia de miembros de la representación de los trabajadores. No existió vulneración alguna de la dignidad del demandante ni exhibición ante terceros del contenido del bolso.»

Lea la sentencia en: <https://bit.ly/STSJ-AR-812026>



Pupiletras legal

El arbitraje de consumo

X F X I T M A P K T Q G E E R
M V O T C Y B G O A D R B J C
O E D U C O N S U M O T S K M
P H U F B E P B Q X B Q E B R
T C A S F P G Ñ I I D Y V A R
M G L V Z B R O D E E V O R P
F T F N O I C U L O S A I J D
I U M T E B D I G I Y Ñ T T A
D K A I S R E V O R T N O C Ñ
N O I C A Z I N M E D N I E O
A D L W L U H O J P A M C K S
Y Ñ T D F N E F O N Y A J B H
T V V A R B I T R A L H O U I
E M X Q W A R B I T R A J E Y
Y Q Q I C M U I C X D O S U E
J Ñ M B M R X R R F Ñ X U T U
S O I C I U J R E P E M R Y F
V I J V W J U P I Z U Q A X P

ARBITRAJE	DAÑOS	PROVEEDOR
ARBITRAL	INDEMNIZACIÓN	SOLUCIÓN
CONSUMO	LAUDO	
CONTROVERSIA	PERJUICIOS	



En el marco de un proceso civil es una de las medidas cautelares más relevantes y se encuentra regulado en el artículo 642 del Código Procesal Civil. Consiste en la afectación jurídica del bien o derecho del presunto obligado, aunque se encuentre en posesión de un tercero. A través de él se inmoviliza jurídicamente el bien

del deudor, a fin de que el acreedor pueda hacer efectivo su crédito una vez que ha sido reconocido en una sentencia firme. El embargo trabado deberá cubrir el capital adeudado y una suma prudencial por concepto de intereses y costas que se generen hasta el día de pago, razón por la cual, la medida siempre

va a ser mayor a la deuda liquidada.

Su ejecución es realizada por el auxiliar jurisdiccional, la cual tiene que estar descrita en un acta que debe ser levantada para tal fin, bajo responsabilidad. Dicha descripción debe identificar los bienes embargados; además, de verificar el estado de conservación y funcionamiento de ellos.

Diccionario Jurídico



El embargo

En el marco de un proceso civil es una de las medidas cautelares más relevantes y se encuentra regulado en el artículo 642 del Código Procesal Civil. Consiste en la afectación jurídica del bien o derecho del presunto obligado, aunque se encuentre en posesión de un tercero. A través de él se inmoviliza jurídicamente el bien del deudor, a fin de que el acreedor pueda hacer efectivo su crédito una vez que ha sido reconocido en una sentencia firme.



El Derecho
es redondo

La importancia de las formas en el Proceso

Una de las tantas coincidencias en el fútbol y en Derecho lo constituyen la importancia de las formas. En el primero porque es un deporte. Y, aunque su pureza pueda verse amenazada por la alta competencia mundial, no puede perder su esencia. Y, en el Derecho, es la garantía de seriedad en las relaciones jurídicas. Y esta garantía se eleva a la enésima potencia en el Proceso.

Hace unos días, Vinicius Junior, el extremo brasileño de l

Real Madrid protagonizó en Lisboa en un partido de la Champions League contra el Benfica, un doble episodio de los que ya nos tiene acostumbrados. Acusó que fue discriminado racialmente en el campo. Lo que, hasta ahora, no se ha podido probar; y, segundo, su celebración luego del espectacular gol que convirtió. Una celebración provocadora al rival. Más cerca de la burla al adversario que de una alegría genuina por el portento de jugada que culminó. Eso tiene un nombre: antideportividad. Situaciones similares ocu-

rren durante las audiencias en los procesos judiciales. Un desfile de ataques personales, antes que solidez argumentativa. Las puyas entre fiscalía y defensa tiene más vistas y likes que la teoría del caso de una u otra parte. El "con el respeto que se merece" anuncia que sigue una falta de respeto. En suma, despropósitos que envilecen el fútbol y el proceso.



Gobierno del consumidor Medida correctiva e indemnización

“La medida correctiva (...) se impone con la finalidad remover los efectos de la conducta infractora, retro trayendo los hechos aun estado anterior.”

Muchas veces en los procedimientos de protección al consumidor (calificados por el Código del Consumidor como sancionadores) se requiere a los proveedores denunciados que se le imponga, además de una multa, la obligación de efectuar pagos a favor de los consumidores a modo de indemnización. Si bien, dicho requerimiento no es amparable debido a que nuestra legislación no otorga a los órganos resolutivos del Indecopi

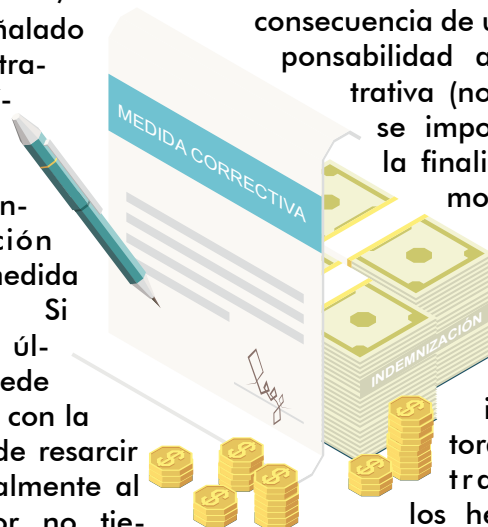
la facultad de ordenar indemnizaciones, sí es posible que la compensación económica solicitada por el consumidor denunciante se ordene como medida correctiva (específicamente, reparadora).

Lo señalado obliga a trazar la línea que se para a una indemnización de una medida correctiva. Si bien esta última puede ordenarse con la finalidad de resarcir patrimonialmente al consumidor no tie-

nen naturaleza indemnizatoria. La indemnización es consecuencia de una responsabilidad civil que busca determinar quién tiene que asumir el daño producido. La medida correctiva es consecuencia de una responsabilidad administrativa (no civil) y se impone con la finalidad remover los efectos de la conducta infractora, retro trayendo los hechos a

un estado anterior.

La indemnización tiene un alcance mayor ya que incluye el resarcimiento de consecuencias extrapatrimoniales (daño moral o psicológico) lo que no ocurre con la medida correctiva. En nuestro ordenamiento jurídico la indemnización solo puede ser ordenada por el juez o por el árbitro (esto último, por ejemplo, ocurre en el arbitraje de consumo).



Prueba
tus
conocimientos



El abc del Derecho



1. Es el competente para determinar la responsabilidad administrativa de una empresa.

- a. El juez penal.
- b. El juez civil.
- c. Un tribunal administrativo.
- d. El Ministerio Público.

2. No es un delito por el que tiene que responder una empresa.

- a. Cohecho.
- b. Falsedad genérica.
- c. Lavado de activos.
- d. Colusión.

3. ¿Qué entidad no participa en la supervisión de una empresa con la finalidad de determinar su responsabilidad administrativa?

- a. Ministerio Público.
- b. Poder Judicial.
- c. Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).
- d. Indecopi.

Respuestas: 1. a | 2. b | 3. d



¡Juntos alcanzamos tus sueños profesionales!

Prepárate con anticipación...
El éxito no entiende excusas...



CURSO DE PREPARACIÓN EXAMEN JNJ 2026 & CONCURSOS PÚBLICOS

**Inicio: 02 marzo
(2 meses)**

Fin: 27 abril 2026

- ☒ Lecturas especializadas
- ☒ Acceso a los videos de las clases (Plataforma Eganet)
- ☒ Simulacro de Examen al finalizar cada mes

24 SESIONES

Lunes, miércoles y viernes

6:30 p.m. a 8:30 p.m.

ACTUALÍZATE Permanentemente
y sigue **CRECIENDO.**

Curso zoom PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN JURÍDICA

ABOGADOS • BACHILLERES • ESTUDIANTES

Inicio: 02 marzo

Finaliza: 27 de abril 2026

2 meses

-  **Plataforma EGANET**
Acceso a clases
grabadas, diapositivas
esquemáticas,
evaluaciones mensuales

24 SESIONES

Lunes, miércoles y viernes

6:30 p.m. a 8:30 p.m.

 **suscríbete** “Aprende el Derecho fácilmente”

You Tube



Videos de Derecho



Videos de Derecho Penal



Videos de Derecho Constitucional

www.egacal.edu.pe

 977851074 | 975058868 | 975058880