



Sílabo

Arbitraje de consumo

SÍLABO

ARBITRAJE DE CONSUMO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Curso : Arbitraje de consumo
1.2 Modalidad : Virtual asincrónico - sincrónico
1.3 Número de horas lectivas : 52 horas académicas

II. SUMILLA

El curso de Arbitraje de Consumo ofrece una visión integral del sistema de protección al consumidor en el Perú, con énfasis en los mecanismos de resolución de conflictos derivados de relaciones de consumo. A lo largo de seis unidades, se abordan los fundamentos constitucionales y normativos del derecho del consumidor, los mecanismos convencionales y alternativos de solución de controversias, la estructura y funcionamiento del Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC), el desarrollo del proceso arbitral, el laudo arbitral y su ejecución, así como la responsabilidad civil en materia de consumo. El curso combina sesiones asincrónicas y sincrónicas, promoviendo el análisis crítico y la aplicación práctica de los contenidos.

III. OBJETIVO GENERAL

Analizar el Sistema de Arbitraje de Consumo como mecanismo especializado de resolución de conflictos en relaciones de consumo, comprendiendo su marco normativo, estructura organizativa, proceso arbitral y efectos jurídicos, con el fin de valorar su eficacia en la protección de los derechos del consumidor.

IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 4.1. Comprender los fundamentos constitucionales y normativos del derecho del consumidor y su aplicación en las relaciones de consumo.
- 4.2. Identificar y analizar los mecanismos convencionales y alternativos de solución de conflictos en materia de consumo.
- 4.3. Describir la estructura y funciones de los órganos que conforman el Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC).
- 4.4. Explicar las etapas del proceso arbitral, sus principios, requisitos y actuaciones.
- 4.5. Analizar el contenido, efectos y procedimientos relacionados con el laudo arbitral, incluyendo su ejecución y causales de anulación.
- 4.6. Evaluar los elementos de la responsabilidad civil en el ámbito del consumo y su implicancia en la reparación de daños.

V. METODOLOGÍA

El curso se desarrolla bajo una modalidad mixta que combina el aprendizaje autónomo en entorno virtual asincrónico con una unidad sincrónica. Durante las cinco primeras unidades, el estudiante accede a contenidos estructurados en una plataforma virtual, donde encontrará recursos interactivos, lecturas, casos prácticos y cuestionarios de autoevaluación. Esta fase promueve el aprendizaje autónomo, el análisis crítico y la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos.

La sexta unidad se desarrolla en modalidad sincrónica, a través de una (1) sesión en tiempo real con el docente, en la que se profundiza en los aspectos más complejos del curso, se resuelven dudas y se promueve la discusión colaborativa. Esta sesión permite integrar los aprendizajes previos y fortalecer la comprensión de los aspectos jurídicos y prácticos de la responsabilidad civil en materia de consumo.

El enfoque metodológico se basa en el aprendizaje activo y significativo, fomentando la participación, la reflexión crítica y la resolución de problemas vinculados al arbitraje de consumo.

VI. PROGRAMACIÓN

Unidad 1: Fundamentos de Protección al Consumidor		
Logro de aprendizaje: Reconoce y comprende el fundamento constitucional, el marco normativo y los conceptos esenciales del derecho del consumidor, analizando los elementos que conforman la relación de consumo, los derechos del consumidor y las obligaciones del proveedor, para valorar la importancia del Sistema de Arbitraje de Consumo como mecanismo de resolución de conflictos.		
Sesión	Contenidos	Tiempo
Lección 1:	Fundamento constitucional de la protección al consumidor	10 horas académicas
Lección 2:	La relación de consumo y sus componentes	
Lección 3:	El modelo de idoneidad y el deber de información	
Unidad 2: Mecanismos de Solución de Conflictos de Consumo		
Logro de aprendizaje: Analiza los mecanismos convencionales y alternativos de solución de conflictos en materia de consumo, reconociendo sus características, procedimientos y efectos jurídicos, para valorar su utilidad en la protección de los derechos del consumidor.		
Sesión	Contenidos	Tiempo
Lección 1:	Mecanismo convencional de resolución de conflictos en materia de consumo: El procedimiento administrativo sancionador	10 horas académicas
Lección 2:	Mecanismos alternativos de resolución de conflictos en relaciones de consumo	
Unidad 3: Organización del Sistema de Arbitraje de Consumo		
Logro de aprendizaje: Describe y analiza la estructura organizativa del Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC), reconociendo las funciones de sus principales órganos –Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, Juntas Arbitrales y Tribunales Arbitrales– para comprender su rol en la gestión y resolución de conflictos en relaciones de consumo.		
Sesión	Contenidos	Tiempo
Lección 1:	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor	10 horas académicas
Lección 2:	Junta Arbitral de Consumo	
Lección 3:	Tribunales Arbitrales	
Unidad 4: Proceso Arbitral		
Logro de aprendizaje: Explica y analiza las etapas del proceso arbitral en el marco del Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC), identificando los requisitos, principios, actuaciones y roles de los actores involucrados, para comprender la dinámica procesal y su aplicación en la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores.		
Sesión	Contenidos	Tiempo
Lección 1:	Materias arbitrables	10 horas

Lección 2:	Solicitud de arbitraje	académicas
Lección 3:	Examen previo a la conformación del Tribunal Arbitral	
Lección 4:	Conformación de Tribunal Arbitral	
Lección 5:	Abstención y Recusación	
Lección 6:	Competencia del Tribunal Arbitral	
Lección 7:	Actuaciones Arbitrales	
Unidad 5: Laudo Arbitral y Anulación		
Logro de aprendizaje: Explica el contenido, efectos y procedimientos asociados al laudo arbitral en el Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC), identificando su estructura, clases, requisitos de validez, ejecución y causales de anulación, para valorar su importancia como resolución definitiva en los conflictos de consumo.		
Sesión	Contenidos	Tiempo
Lección 1:	Definición del Laudo Arbitral. Clases de Laudo	10 horas académicas
Lección 2:	Contenido del Laudo Arbitral	
Lección 3:	Motivación de Laudo Arbitral	
Lección 4:	Plazo para Laudar	
Lección 5:	Ejecución del Laudo Arbitral	
Lección 6:	Anulación de Laudo Arbitral	
Unidad 6: Responsabilidad Civil en materia de consumo (sincrónico)		
Logro de aprendizaje: Explica y sustenta de forma objetiva los preceptos para el otorgamiento de indemnizaciones por daños y perjuicios.		
Sesión	Contenidos	Tiempo
Lección 1:	Conceptos básicos	2 horas académicas
Lección 2:	Elementos: daño, culpa o dolo, nexo causal	
Lección 3:	Indemnización y reparación	

VII. EVALUACIÓN

La evaluación del curso se estructura de manera continua y formativa, con el objetivo de consolidar los aprendizajes a lo largo de cada unidad temática. El sistema de evaluación contempla los siguientes instrumentos:

- **Cuestionarios por unidad (50%):** al finalizar cada una de las cinco unidades asincrónicas, el estudiante deberá resolver un cuestionario en línea que evalúa la comprensión de los contenidos teóricos y prácticos abordados.
- **Análisis de caso práctico (50%):** al término del curso, el estudiante desarrollará el análisis integral de un caso, aplicando los conocimientos adquiridos sobre el Sistema de Arbitraje de Consumo. Este trabajo final será presentado en formato escrito y evaluado según criterios...

La participación activa en la unidad sincrónica será considerada como parte del desempeño general del estudiante.

VIII. MEDIOS Y MATERIALES

Para el desarrollo del curso se utilizarán diversos recursos didácticos que facilitan el aprendizaje autónomo, así como la aplicación práctica de los contenidos. Entre los principales medios y materiales se incluyen:

- **Recursos interactivos:** disponibles en la plataforma virtual, diseñados para reforzar la

comprensión de los temas tratados.

- **Lecturas obligatorias:** textos seleccionados que abordan los fundamentos teóricos y normativos del arbitraje de consumo, cuya revisión es esencial para el desarrollo de las actividades evaluativas.
- **Lecturas complementarias:** materiales adicionales que permiten ampliar la perspectiva sobre los temas tratados y fomentar el análisis crítico.
- **Guía de Arbitraje de Consumo:** documento de referencia que describe el funcionamiento del Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC), sus procedimientos y actores.
- **Manual de Arbitraje de Consumo:** herramienta que desarrolla todos los temas que abarca el proceso arbitral.

Todos los materiales estarán disponibles en la plataforma virtual del curso y estarán organizados de acuerdo con la programación de cada unidad.

IX. BIBLIOGRAFÍA

Acuña, Ricardo (2022). "Sobre el sistema de arbitraje de consumo como un mecanismo alternativo de solución de conflictos en el contexto jurídico peruano". En Repositorio Institucional Pirhua. Disponible en: <https://bit.ly/3i0Vsf0>

Álvarez Alarcón (1999) "El sistema español de arbitraje de consumo", Instituto Nacional del Consumo - INDECOPI.

Arrarte, María (2010) "Apuntes sobre la ejecución de laudos en el Decreto Legislativo N° 1071, nueva Ley de Arbitraje". *Revista Peruana de Arbitraje*. Lima, 2010, N° 10, pp. 77-105.

Ázcárraga y Palao (2016), "Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo: su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido". Valencia: Tirant lo Blach, 2016.

Bermúdez (2016) "Manual de arbitraje". INDECOPI. Lima.

Bullard, Alfredo (2010) "¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario". En: *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*, Año 6, N° 10. Lima, Indecopi, pp. 5-58.

Bullard, Alfredo (2010) "¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario". En: *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*, Año 6, N° 10. Lima, Indecopi, pp. 5-58.

Cabrera, Diego (2022). "La viabilidad del arbitraje de consumo dentro del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú". En Repositorio Institucional Pirhua [En línea]: <https://bit.ly/3jllGSx>

Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (2016) *Directrices para la Protección del Consumidor*. Sección V, letra F. p.15.

Del Aguila, Paolo (2012) "La organización del Sistema de Arbitraje de Consumo: ¿Un modelo para desarmar?". En Arbitraje PUCP N°. 2. Disponible en: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/arbitrajepucp/article/view/9370/9785>.

Espinoza, Jesús (2014) "La vía del arbitraje para la solución de los reclamos de consumo". *Vox Juris*. Lima, Nro. 27, pp. 99-124.

Espinoza, Matheus y Vergaray (2016) "Arbitraje de Consumo". INDECOPI. Lima.

Guzmán-Barrón, César (2017) Arbitraje Comercial Nacional e Internacional. Lima, Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/arbitrajepucp/article/view/9370/9785>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi (2016) *Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 216 -2016-INDECOPI/COD*. Recomendaciones Generales para la Creación de Defensorías Gremiales del Consumidor. Lima, 14 de diciembre de 2016.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi (2017) *Lineamientos sobre Protección al Consumidor*. Del 25 de agosto de 2017, elaborado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi (2001) *Lineamientos sobre Protección al Consumidor*. Del 7 de junio de 2001, elaborado por la Comisión de Protección al Consumidor.

Lasarte, Juárez y Moretón (2016) "Manual sobre protección de consumidores y usuarios". INDECOPI. Lima.

Lineamientos del 25 de agosto de 2017, elaborado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor. Indecopi, pp. 23-27.

Lorca, Antonio (2008) La Nueva Regulación del Arbitraje de Consumo. San Sebastián, Instituto Vasco de Derecho Procesal. pp. 13-46.

Lorca, Antonio (2008) La Nueva Regulación del Arbitraje de Consumo. San Sebastián, Instituto Vasco de Derecho Procesal.

Morales Acosta, Alonso (2021) "Arbitraje de consumo: retos en el sistema de protección al consumidor". Quincuagésima segunda edición. Lima: *Ius et Praxis*. pp.311-338.

Olivares Saldarriaga, María Cecilia (2021). "Arbitraje de Consumo ¿Alternativa beneficiosa para la solución de conflictos?". Disponible en: <https://nexolegal.pe/arbitraje-de-consumo/>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2007) *Recomendación de la OCDE sobre Resolución de Disputas y Resarcimiento a Consumidores*.

Ríos Ramírez (2016) El arbitraje de consumo. ¿Cerrando el círculo del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú? Tesis para optar el grado de Magister en Derecho de la Propiedad Intelectual y de la Competencia.

Rubio, Marcial (1999) *Estudio de la Constitución Política de 1993. Tomo III*. Lima, Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, pp. 318-325.

Sanguinetti Campos, Yvette (2021). "¿La adhesión de proveedores al sistema de arbitraje de consumo constituye un convenio arbitral en sentido amplio?". Revista Peruana de

Derecho de la Empresa: Temas actuales de Derecho Arbitral No. 75. Disponible en:
<https://rpde.tytl.com.pe/wp-content/uploads/2021/11/10.-OK-La-adhesio%CC%81n-de-proveedores-SANGUINETTI-4.pdf>

Serrano, Fernando (2010) "Breves comentarios sobre la nueva Ley Peruana de Arbitraje".
Lima Arbitration. Lima, 2010/2011, N° 4, pp. 49-50.

Thorne, Jaime (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. Recuperado a partir de
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13328>

Tribunal Constitucional (2003) Expediente N.º 0008-2003-AI/TC. Sentencia: 11 de noviembre de 2003. Consulta: 28 de agosto de 2018.
<http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/00008-2003-AI.html>

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (2011) Resolución 3205-2011/SC2-INDECOPI del 24 de noviembre de 2011. Sobre personas jurídicas que califican como consumidores.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (2012) Resolución 397-2012/SC2-INDECOPI del 15 de febrero de 2012. Determina cuándo existe asimetría informativa entre personas jurídicas.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor (2013) Resolución 2780-2013 /SPC-INDECOPI del 17 de octubre de 2013. Sobre garantías legales en temas inmobiliarios.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor (2013) Resolución 2960-2013/SPC-INDECOPI del 31 de octubre de 2013. Sobre uso mixto de un bien.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor (2014) Resolución 1668-2014/SPC-INDECOPI del 22 de mayo de 2014. Sobre la garantía implícita para entrega de áreas comunes.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor (2015) Resolución 3175-2015/SPC-INDECOPI del 12 de octubre de 2015. Sobre la noción legal de proveedor.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor (2017) Resolución 0965-2017/SPC-INDECOPI del 28 de febrero de 2017. Sobre los proveedores en la cadena de producción.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor (2019) Resolución 2304-2019/SPC-INDECOPI del 26 de agosto de 2019. Sobre la asimetría informativa.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor (2019) Resolución 3732-2019/SPC-INDECOPI del 30 de diciembre de 2019. Sobre el uso mixto de un bien.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor (2020) Resolución 0186-2020/SPC-INDECOPI del 20 de enero de 2020. Sobre el concepto de habitualidad.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor (2020) Resolución 0655-2020/SPC-INDECOPI del 04 de marzo de 2020. Sobre la calificación de microempresarios como consumidores.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala de Defensa de la Competencia (2006) Resolución 1415-2006/TDC-INDECOPI del 13 de setiembre de 2006. Sobre criterios sobre discriminación.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor (2013) Resolución 2593-2013/SPC-INDECOPI del 30 de setiembre de 2013. Sobre la carga de la prueba de los proveedores cuando alegan que el defecto se presentó por falta de mantenimiento del vehículo.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor (2016) Resolución 2116-2016/SPC-INDECOPI del 8 de junio de 2016. Sobre la carga de la prueba en casos de discriminación.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor (2017) Resolución 1162-2017/SPC-INDECOPI del 21 de marzo de 2017. Sobre la carga de la prueba en casos aeronáuticos donde el proveedor tiene mayor conocimiento técnico.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (2011) Resolución 3205-2011/SC2-INDECOPI del 24 de noviembre de 2011. Sobre personas jurídicas que califican como consumidores.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (2012) Resolución 397-2012/SC2-INDECOPI del 15 de febrero de 2012. Determina cuándo existe asimetría informativa entre personas jurídicas.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor (2013) Resolución 2780-2013 /SPC-INDECOPI del 17 de octubre de 2013. Sobre garantías legales en temas inmobiliarios.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor (2013) Resolución 2960-2013/SPC-INDECOPI del 31 de octubre de 2013. Sobre uso mixto de un bien.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor (2014) Resolución 1668-2014/SPC-INDECOPI del 22 de mayo de 2014. Sobre la garantía implícita para entrega de áreas comunes.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala de Defensa de la Competencia (2006) Resolución 1415-2006/TDC-INDECOPI del 13 de setiembre de 2006. Sobre criterios sobre discriminación.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor (2013) Resolución 2593-2013/SPC-INDECOPI del 30 de

septiembre de 2013. Sobre la carga de la prueba de los proveedores cuando alegan que el defecto se presentó por falta de mantenimiento del vehículo.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor (2016) Resolución 2116-2016/SPC-INDECOPI del 8 de junio de 2016. Sobre la carga de la prueba en casos de discriminación.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor (2017) Resolución 1162-2017/SPC-INDECOPI del 21 de marzo de 2017. Sobre la carga de la prueba en casos aeronáuticos donde el proveedor tiene mayor conocimiento técnico.