

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –  
SEDE LIMA SUR N° 2

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : WENDY IVONE CÁRDENAS CHÁVEZ

**DENUNCIADA** : CENTRO DE ARBITRAJE DEL TRIBUNAL ARBITRAL  
DE LA CORTE INTERAMERICANA DE LOS  
DERECHOS HUMANOS – PERÚ

**MATERIAS** : NULIDAD  
IMPROCEDENCIA

**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES JURÍDICAS

**SUMILLA:** *Se declara la nulidad de la resolución venida en grado que declaró improcedente la denuncia interpuesta por la señora Wendy Ivone Cárdenas Chávez contra el Centro de Arbitraje del Tribunal Arbitral de la Corte Interamericana de los Derechos Humanos - Perú, toda vez que vulneró la debida motivación.*

**En vía de integración, se declara improcedente la denuncia debido a que los hechos denunciados no se encuentran en el ámbito de competencia de Indecopi en materia de protección al consumidor.**

Lima, 6 de julio de 2023

## ANTECEDENTES

1. Por Resolución 1644-2022/CC2 del 4 de agosto de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 -la Comisión- declaró improcedente la denuncia presentada por la señora Wendy Ivone Cárdenas Chávez -la señora Cárdenas- contra el Centro de Arbitraje del Tribunal Arbitral de la Corte Interamericana de los Derechos Humanos -el Centro de Arbitraje- por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-. Al respecto, la Comisión indicó que no tenía competencia para analizar los hechos denunciados en el presente procedimiento, al vincularse a un proceso arbitral.
2. El 10 de octubre de 2022, la señora Cárdenas apeló la referida resolución, señalando que la Comisión vulneró el principio del debido procedimiento -en el aspecto de la motivación-, el derecho de acceso a la justicia, el principio de legalidad, el principio de informalismo y el principio de eficacia. En cuanto a la procedencia de la denuncia, entre otros aspectos, señaló que el Centro de Arbitraje tenía la calidad de proveedor debido a que prestaba el servicio de administración de arbitraje y los hechos denunciados se vinculaban a presuntas deficiencias del referido servicio. Por escrito del 24 de abril de 2023, la señora Cárdenas solicitó el uso de la palabra.

## ANÁLISIS

### Sobre la solicitud de informe oral

3. El artículo IV numeral 1.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de LPAG), desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho, así como a solicitar el uso de la palabra<sup>1</sup>. Por su parte, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada<sup>2</sup>.
4. En consecuencia, es facultad discrecional de la Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a realizarlo en todos los procedimientos puestos en su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados, lo cual no involucraría una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado<sup>3</sup>.
5. En virtud de lo anterior, considerando que en el presente caso obran en autos los elementos de juicio suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la denunciante ha podido exponer y sustentar su posición a lo largo del procedimiento, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteado por la administrada.

<sup>1</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) 1.2. Principio del debido procedimiento. Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo. (...)

<sup>2</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°.** - Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal. 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada. (...)

<sup>3</sup> Mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la actuación o la denegatoria de una solicitud de informe oral quedará a criterio de la Administración que resuelva el caso, según la importancia y trascendencia del caso.

## Sobre la nulidad de resolución venida en grado por vulneración a la debida motivación

6. El artículo 10<sup>o</sup>.2 del TUO de la LPAG, establece como causal de nulidad del acto administrativo la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra la motivación. Dicho requisito señala que el acto administrativo debe contener una fundamentación expresa, a través de una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso analizado, y mediante la exposición de las razones jurídicas pertinentes que justifican el acto adoptado. De esta manera, es posible concluir que se lesionará el referido requisito cuando, no se expongan razones a luz de lo decidido, o cuando no se atiendan las pretensiones de los administrados<sup>4</sup>.
7. La Comisión indicó que la señora Cárdenas cuestionó que el Centro de Arbitraje a) No habría notificado de forma oportuna los actuados durante el arbitraje -vulnerando derechos procesales-; b) Se habría negado a recibir sus escritos de contestación, excepciones y objeción ante el Tribunal Arbitral; y c) Habría condicionado la presentación de escritos al pago de gastos administrativos.
8. Declaró la improcedencia de dichos presuntos hechos, debido a que consideró que se encontraban destinados a cuestionar el proceso arbitral referido y que no tenía competencia para evaluar la actuación del árbitro. Finalmente, precisó que la normativa de arbitraje indicaba que el Tribunal Arbitral tenía competencia para analizar excepciones y objeciones, y establecía un mecanismo de impugnación contra el laudo arbitral, en diversos supuestos.
9. Entre otros aspectos, la denunciante en su apelación indicó que se vulneró la debida motivación -como parte del debido procedimiento-, puesto que la Comisión señaló de modo general que no tenía competencia y su pronunciamiento no guardaba relación con las pretensiones planteadas.
10. Sobre el particular, se aprecia que la Comisión no brindó una explicación suficiente de la improcedencia de los hechos mencionados. Sobre las irregularidades de las notificaciones, no identificó qué actuaciones arbitrales no habrían sido notificadas oportunamente a la denunciante, a fin de apreciar con claridad si se encontraban referidas al proceso arbitral.
11. Acerca de la negativa de recibir escritos, el cuestionamiento referido por la Comisión no guarda relación concreta con el hecho consignado en la denuncia, en este extremo. En efecto, la denunciante indicó que, el 14 de febrero de 2022, su abogado se apersonó al establecimiento del Centro de Arbitraje a fin de

<sup>4</sup> Según el Tribunal Constitucional, la motivación insuficiente y la motivación incongruente constituyen vicios que lesionan el derecho a la debida motivación. La motivación insuficiente se refiere al mínimo de motivación exigible, lo que tendrá relevancia si la ausencia de motivación resulta manifiesta a luz de lo que se decide. La motivación incongruente, por su parte, ocurre cuando se deja sin atención las pretensiones o cuando se desvía la decisión del marco del debate generando indefensión (Ver, entre otras, la Sentencia de del 20 de noviembre de 2014, emitida por el Tribunal Constitucional en el expediente 08439-2013-PHC/TC).

presentar sus escritos; sin embargo, indicó que dicho local no tendría Mesa de Partes, ni funcionario que atendiera. Si bien la denunciante mencionó que una persona le indicó que volviera en dos (2) días, lo cierto es que, en este aspecto, el hecho denunciado se refería a no contar con una Mesa de Partes Física<sup>5</sup>.

12. Sobre haber condicionado la presentación de escritos al pago de gastos administrativos, la Comisión no analizó los argumentos de la denuncia referidos a que dichos pagos constituirían una cláusula abusiva. En la denuncia, se indicó que dichos pagos serían desproporcionados y que constituirían una cláusula abusiva de ineficacia relativa, referida a imponer obstáculos onerosos para ejercer su derecho de presentar escritos en el proceso arbitral.
13. Por otro lado, se observa que la señora Cárdenas denunció otros presuntos hechos que habría realizado el Centro de Arbitraje, tales como haber sido obligada a participar en el proceso arbitral, haber brindado información falsa, no brindar atención presencial, entre otros supuestos. Sin embargo, la Comisión no analizó dichos hechos, a fin de concluir a su criterio si eran, o no, procedentes.
14. Por tanto, en aplicación del artículo 10°.2 del TUO de la LPAG, corresponde declarar la nulidad de la resolución venida en grado que declaró improcedente la denuncia contra el Centro de Arbitraje, toda vez que vulneró la debida motivación. Al haberse declarado la nulidad de la resolución por el referido defecto, carece de objeto evaluar los alegatos de nulidad referidos a la presunta vulneración de los principios de legalidad, informalismo, entre otros.
15. Sin perjuicio de lo anterior, en aplicación del artículo 227° del TUO de LPAG<sup>6</sup> y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma, considerando que obran en el expediente elementos suficientes, corresponde emitir un pronunciamiento sobre la procedencia de la denuncia.

### Sobre la procedencia de la denuncia

16. El artículo 3° del TUO de la LPAG establece a la competencia como requisito de validez del acto administrativo. Dicho requisito se refiere a que el acto debe ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominado al momento de dictado del acto. En ese contexto, el artículo 108° del Código indica que los órganos resolutivos de protección al consumidor declararan improcedente las denuncias cuando adviertan que la materia cuestionada no forma parte de su competencia.

<sup>5</sup> En otros apartados, la denunciante indicó que el Secretario Arbitral se negó a recibir sus escritos; no obstante, el hecho consignado en la parte considerativa de la resolución venida en grado no se vincula con el anterior hecho.

<sup>6</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 227°. - Resolución.** (...) 227.2 Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

17. En su denuncia, la señora Cárdenas realizó principalmente los siguientes cuestionamientos contra el Centro de Arbitraje<sup>7</sup>:
- a) Habría incluido a la denunciante indebidamente en el proceso arbitral iniciado por los señores Williams Manuel Zavala Lizaraso y Yasmin Esther Esquivel Velazco de Zavala contra la empresa Transportes BMJ E.I.R.L. y el señor Jaime Iván Esquivel Marujo, en el cual fue incluida junto al Banco Scotiabank y otros, debido a que no manifestó su consentimiento de ser parte del referido proceso.
  - b) Habría cometido irregularidades en la notificación de órdenes procesales relativas a la etapa de petición arbitral, que le impidieron proponer un árbitro, formular recusación, presentar aclaraciones o reconsideraciones de las reglas arbitrales.
  - c) No tendría Mesa de Partes Física o funcionario que pudiera recibir sus escritos relacionados a los arbitrajes, en un día hábil.
  - d) No tendría funcionarios que atiendan los números telefónicos o correos electrónicos consignados en su página web.
  - e) El Secretario del Centro de Arbitraje se negó a recibir sus escritos.
  - f) El Centro de Arbitraje atendería, de forma presencial, una hora a la semana, los viernes de 11:00 a 1:00 pm, lo que no tendría justificación.
  - g) A través de su página web, el Centro de Arbitraje habría brindado información falsa respecto a los años de experiencia que tendría administrando procesos arbitrales y a la cantidad de casos que habría tramitado.
  - h) Le habría impuesto cláusulas abusivas, referidas a pagar sumas grandes y desproporcionadas para presentar escritos en el proceso arbitral.
  - i) Habría condicionado la entrega de comprobantes de pago a la realización de un pago irrazonable.
  - j) El Secretario del Centro de Arbitraje le habría brindado información falsa, al presuntamente negar que formaba parte del referido centro, tomando en cuenta que firmó los escritos de arbitraje notificados a la señora Cárdenas.
  - k) En el establecimiento comercial del Centro de Arbitraje, no funcionaría ninguna institución arbitral.
18. En su apelación, la denunciante sostuvo que el Indecopi contaba con competencia para evaluar los hechos denunciados, toda vez que el Centro de Arbitraje tenía la calidad de proveedor del servicio de administración de procesos arbitrales y su denuncia se vinculaba a la prestación deficiente del referido servicio. Indicó que la referida calidad de proveedor se desprendería, además, de la página web del Centro de Arbitraje, en la que tenía un libro de reclamaciones. En ese sentido, señaló que su denuncia no se vinculaba con el análisis del debido proceso o del fondo de la controversia arbitral, pues dicho

<sup>7</sup> En su apelación, la señora Cárdenas indicó que los hechos denunciados se resumían en que el Centro de Arbitraje no notificó oportunamente órdenes procesales que iniciaron el proceso arbitral, no cumplió con atender de forma presencial los días hábiles a quienes llevaran procesos arbitrales, brindó información falsa e impuso cláusulas abusivas. Ahora bien, en el presente apartado, se analizará todo el contenido de la denuncia, a fin de apreciar la existencia de posibles infracciones a la normativa de protección al consumidor.

análisis, que se realizaría en el fuero ordinario, no era equiparable al presente procedimiento.

19. Al respecto, el artículo 105° del Código ha establecido que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en dicho cuerpo normativo, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas pertinentes; de modo que, dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley<sup>8</sup>.
20. La referida disposición otorga competencia para evaluar posibles infracciones de los derechos y obligaciones establecidas en el Código. Dicha facultad, sin embargo, se ejerce sin interferir con la función jurisdiccional asignada a las autoridades arbitrales, conforme al principio de legalidad, según el cual las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución y al ordenamiento jurídico.
21. Precisamente, el artículo 139° de la Constitución Política, inciso 1, otorga función jurisdiccional a los procesos arbitrales. El Tribunal Constitucional, al respecto, ha indicado textualmente: “(...) *el Tribunal reitera la protección de la jurisdicción arbitral en el ámbito de sus competencias, por el principio de ‘no interferencia’ (...) que prevé que ninguna autoridad puede avocarse a causas pendientes ante el órgano jurisdiccional, ni interferir en el ejercicio de sus funciones. Los tribunales arbitrales, por consiguiente, en el ámbito de sus competencias, se encuentran facultadas para desestimar cualquier intervención y/o injerencia de terceros -incluidas las autoridades administrativas y/o judiciales- (...).*”<sup>9</sup>
22. En vía legal, el Decreto Legislativo 1071, que regula el arbitraje, señala que pueden someterse a arbitraje las controversias sobre materias de libre disposición conforme a derecho. Específicamente, el artículo 3° del referido decreto indica que el Tribunal Arbitral tiene plena independencia y no está sometido a autoridad que menoscabe sus funciones. Asimismo, el artículo 4° del Decreto Legislativo 1071 indica que ninguna actuación, fuera de las arbitrales, podrá dejar sin efecto las decisiones del Tribunal Arbitral, a excepción del control judicial posterior.
23. La jurisdicción arbitral forma parte del orden público constitucional, y la protección de sus competencias se encuentra garantizada por el principio de no

<sup>8</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 105°.- Autoridad competente.** El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

<sup>9</sup> Sentencia del Tribunal Constitucional emitida en el expediente 6137-2005-HC/TC.

interferencia<sup>10</sup> -establecido en el Decreto Legislativo 1071 y en la Constitución Política-. Por tales circunstancias, la autoridad de consumo no resulta competente para evaluar hechos que se vinculen con la tramitación del proceso arbitral, toda vez que implicaría una interferencia en las funciones del Tribunal Arbitral.

24. Definido lo anterior, los Centros de arbitraje realizan diversas actividades. En los ámbitos relacionados con tramitación del proceso arbitral, no actúan como proveedores de servicios, puesto que su función consiste en apoyar al Tribunal Arbitral para tramitar el referido proceso. Cabe indicar, además, que contar con libro de reclamaciones no es suficiente para determinar la calidad de proveedor del Centro de Arbitraje, sino que debe analizarse el principio de no interferencia de la función arbitral.
25. En tal sentido, a continuación, se analizará si los hechos descritos en los literales del considerando 17 de la presente resolución se encuentran en el ámbito de competencia de la normativa de protección al consumidor y, de esta manera, si fuese o no posible iniciar un procedimiento sancionador contra la emplazada.

*Sobre la inclusión indebida de la denunciante en el proceso arbitral, la irregularidad en notificaciones, la ausencia de una Mesa de Partes física, la falta de funcionarios que atiendan los teléfonos y correos electrónicos, la negativa a recibir escritos y la falta de atención presencial en días hábiles*

26. En cuanto al hecho descrito en el literal a) del considerando 17 -referido a la inclusión indebida en el arbitraje-, la señora Cárdenas cuestionó en su denuncia que no manifestó su voluntad para ser parte del proceso arbitral y que, en ese sentido, fue obligada a participar en dicho proceso. Cabe indicar que la denunciante adjuntó su memorial de contestación de demanda y excepciones, en el cual planteó, entre otras cosas, que no suscribió ninguna cláusula arbitral que la vincule con el arbitraje.
27. Al respecto, se aprecia que el referido hecho no forma parte de la competencia de la Comisión o la Sala en materia de Protección al Consumidor, puesto que dicha situación se encuentra dirigida a cuestionar la decisión del árbitro de incorporarla en el referido arbitraje como parte demandada. El análisis de dicho hecho implicaría decidir si la incluyó debida o indebidamente en dicho proceso, lo que interferiría con las funciones arbitrales.
28. Sobre el hecho descrito en el literal b) del considerando 17 -referido a el Centro de Arbitraje habría cometido irregularidades en notificaciones-, la señora Cárdenas indicó que, mediante Resolución 002-2022-ARBITRO-ÚNICO, notificada el 31 de enero de 2022, se le trasladó la demanda y el acta de instalación del árbitro único. No obstante, indicó lo siguiente:

<sup>10</sup> Sentencia del Tribunal Constitucional emitida en el expediente 1742-2013-PA/TC.

- No se le notificó oportunamente el acto de designación del árbitro único, el señor Marino Roelmi Sihuas Campos, lo que impidió que propusiera a un árbitro o presentara una recusación.
  - No se le notificó oportunamente el aviso de realización de la audiencia de instalación del árbitro único, para el 15 de diciembre de 2021, mediante la cual se establecieron las reglas del arbitraje, lo que impidió presentar aclaraciones o reconsideraciones de dichas reglas.
  - El acta de la referida audiencia fue notificada a los demás demandados el 17 de diciembre de 2021. Sin embargo, dicha acta le fue notificada el 31 de enero de 2022.
29. Se observa que los referidos hechos no forman parte de la competencia del Indecopi en materia de protección al consumidor, debido a que se vinculan con cuestionamientos al trámite mismo del proceso arbitral. Es pertinente indicar que, salvo acuerdo distinto, las actuaciones arbitrales inician en fecha de recepción de la solicitud para someter una controversia a arbitraje (artículo 33° del Decreto Legislativo 1071). En ese sentido, resulta claro que los referidos hechos sucedieron en el marco del referido proceso, por lo que analizar las situaciones descritas implicaría determinar si ocurrió una debida notificación de las actuaciones arbitrales, es decir, un debido proceso.
30. En relación el hecho descrito en el literal c) del considerando 17 -referido a la ausencia de Mesa de Partes física-, la denunciante indicó que, el 14 de diciembre de 2022, su abogado se apersonó al establecimiento del Centro de Arbitraje a fin de presentar su contestación de demanda, excepciones y objeciones. Sin embargo, mencionó que no había una Mesa de Partes<sup>11</sup>, ni algún funcionario que reciba sus escritos, en un día hábil, pese a que era el último día de presentación de dicho escrito. Indicó que una persona le informó que no se encontraba el propietario del Centro de Arbitraje y que volviera dos (2) días después.
31. Sobre el particular, se aprecia que el Indecopi, en materia de protección al consumidor, no resulta competente para analizar el referido hecho de acuerdo con las particularidades del caso concreto. En efecto, la denunciante cuestionó la presunta falta de Mesa de Partes que permita presentar sus escritos físicos relacionados con el proceso arbitral, tales como su contestación u excepciones. El cuestionamiento referido fue vinculado específicamente a la posibilidad de ejercer su derecho de defensa, toda vez que es evidente que los mencionados escritos tienen la finalidad de defender su posición, argumentado aspectos de procedencia de la demanda o rebatiendo las pretensiones planteadas. De esta manera, analizar dicho hecho implicaría evaluar un presunto vicio en el proceso arbitral e interferir en las actuaciones arbitrales.
32. Respecto al hecho descrito en el literal d) del considerando 17 -referido a que no habría funcionarios que atiendan teléfonos o correos electrónicos-, la

<sup>11</sup> Por ejemplo, la denunciante mencionó: "(...) ningún Centro de Arbitraje respetable y que actúe de manera regular, no cuenta con una mesa de partes que atienda a los interesados de los arbitrajes que se llevan a cabo su institución (...)"  
M-SPC-13/1B 8/17

denunciante indicó, en el contexto de la visita del 14 de febrero de 2022, que el Centro de Arbitraje en su establecimiento no tendría funcionario alguno que atienda los números telefónicos o correos electrónicos, consignados en su página web.

33. Se observa que el referido hecho también se encuentra dirigido a cuestionar presuntos obstáculos -o vicios- que impedirían presentar sus escritos vinculados al proceso arbitral, toda vez que el relato del referido hecho se realizó en el contexto en que la señora Cárdenas habría acudido a presentar sus escritos de forma presencial y no había una Mesa de Partes ni funcionarios que reciban dichos escritos. Así, se desprende que la presunta ausencia de dichos funcionarios impediría que presente escritos por medios distintos al físico o que participe en el proceso arbitral. En ese sentido, el análisis del referido hecho implicaría analizar un presunto vicio del proceso arbitral, lo que interferiría con las actuaciones arbitrales.
34. Cabe indicar que, en el anterior extremo, la señora Cárdenas no indicó que hubiera tratado de comunicarse con los números telefónicos o correos electrónicos y no habría recibido atención a sus consultas. No señaló, asimismo, que hubiera requerido recibir atención para absolver dudas sobre, por ejemplo, las condiciones económicas del Centro de Arbitraje, los servicios que brindara el referido centro, o aspectos equivalentes a la atención de usuarios.
35. Sobre el hecho descrito en el literal e) del considerando 17 -vinculado a la negativa de recibir sus escritos-, la denunciante sostuvo que, el 3 de marzo de 2022, su abogado junto con un notario se apersonaron al establecimiento comercial del Centro de Arbitraje y el Secretario del Centro de Arbitraje, el señor Juan Bautista Torres Aranda, se negó a recibir sus escritos, alegando que era ajeno al referido centro y los funcionarios encargados no se encontraban.
36. Al respecto, de similar manera al anterior supuesto, se aprecia que la denunciante cuestiona una falta de recepción de sus escritos vinculados con el proceso arbitral en el que es parte. Esta situación implicaría analizar un presunto vicio en el proceso arbitral, toda vez que la negativa de recibir escritos provocaría que no pueda defenderse debidamente, por lo que dicho análisis podría interferir en la tramitación del proceso arbitral.
37. Acerca del hecho señalado en el literal f) del considerando 17 -relacionado a falta de atención presencial-, la señora Cárdenas indicó en su denuncia que el Secretario Arbitral referido le indicó que el Centro Arbitraje atendería, de forma presencial, una sola hora a la semana, los viernes de 11:00 a 1:00 pm. Señaló que dicha situación no se podría justificar en la pandemia, debido a que, en marzo de 2022, los centros de arbitraje ya contaban con atención presencial.
38. En este caso, se observa que el Indecopi tampoco tiene competencia para conocer el referido hecho como una infracción a la normativa de protección al consumidor. El fundamento es que, según la denuncia, la falta de atención presencial diariamente -en días hábiles- se vinculó a la posibilidad de que la

denunciante presente sus escritos en lo vinculado al proceso arbitral. Al respecto, la denunciante señaló: “(...) si el plazo de algún justiciable vence de lunes a jueves, no hay manera de que pueda presentar físicamente los documentos que esgrimen su defensa.”<sup>12</sup> En ese sentido, resulta claro que el pronunciamiento sobre dicho hecho se dirigiría a determinar si ocurrió un vicio en el proceso arbitral, lo que afectaría las funciones del árbitro.

39. En relación con los hechos descritos, cabe indicar que el Decreto Legislativo 1071 contempla la vía y mecanismos para cuestionar los referidos presuntos vicios. El artículo 63° señala que una de las causales de anulación del laudo corresponde cuando no exista convenio arbitral. Asimismo, dicho artículo señala que constituyen causales de anulación del laudo arbitral que una de las partes no haya sido debidamente notificada del nombramiento de un árbitro o de las actuaciones arbitrales, o no ha podido por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos. En tal sentido, el referido decreto no establece al procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor, como una vía de cuestionamiento de tales presuntos hechos.

#### Sobre la información consignada en la página web del Centro de Arbitraje

40. La señora Cárdenas denunció que el Centro de Arbitraje habría brindado información falsa mediante su página web. Señaló que, en dicha página, el proveedor referido informaría que cuenta con más de 25 años de experiencia y ha administrado más de 600 arbitrajes. Sin embargo, la denunciante sostuvo que la anterior afirmación no coincidía con la información del Centro de Arbitraje consignada en fuentes públicas. Refirió que, en la página web de la Sunat -sección consulta RUC-, aparecía que el Centro de Arbitraje había comenzado sus actividades desde octubre de 2019. Asimismo, en el Registro Nacional de Árbitros y Centros de Arbitraje -RENACE-, mencionó que dicho centro se registró el 30 de marzo de 2021.
41. En materia de protección al consumidor, el artículo 3° del Código tipifica la conducta referida a brindar información falsa o que induzca a error al consumidor. En ese sentido, dicho artículo prohíbe toda información o presentación de información que induzca al consumidor a error respecto de la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedad, cantidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.
42. Sin embargo, el artículo 17° del Código regula los alcances de la referida disposición, limitando la actuación de los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor. Así pues, dicho artículo indica que la Comisión de Fiscalización de Competencia Desleal del Indecopi es la autoridad encargada en forma exclusiva y excluyente para conocer, en primera instancia, el cumplimiento de las normas que regulan la publicidad en protección al consumidor. El mencionado artículo indica que, sin perjuicio de lo anterior, las afectaciones concretas y específicas a los derechos de los consumidores como

<sup>12</sup> Fundamento 4.10 de la denuncia (folios 14-15 del expediente).  
M-SPC-13/1B 10/17

consecuencia de la publicidad comercial son de competencia de las comisiones en dicha materia.

43. En principio, los órganos resolutivos de protección al consumidor no tendrán competencia para evaluar información falsa o que induzca a error a los consumidores respecto de productos y servicios, cuando constituya publicidad comercial. Según el Decreto Legislativo 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal, la publicidad es toda forma de comunicación difundida a través de cualquier medio o soporte, objetivamente, dirigida a promover, directa o indirectamente, la imagen, marcas, productos o servicios de una persona, empresa, entidad en el ejercicio de su actividad comercial, industrial o profesional, promoviendo la contratación de transacciones para satisfacer intereses empresariales, en una actividad de competencia.
44. No obstante, los órganos resolutivos en protección al consumidor quedan habilitados para tramitar denuncias cuando existe una afectación concreta y específica a un consumidor como consecuencia de la información consignada en una publicidad. Precisamente, la Directiva 001-2014-TRI-INDECOPI delimita la competencia de la Comisión de Fiscalización de Competencia Desleal y de las Comisiones de Protección al Consumidor. Así, indica que el órgano resolutivo en protección al consumidor es competente para tramitar denuncias en las cuales se invoca una afectación concreta al consumidor derivada del incumplimiento de la publicidad o derivada de la imposibilidad de entablar una relación de consumo en los términos ofrecidos en la publicidad.
45. Pues bien, se aprecia que la información referida a que el Centro de Arbitraje contaría con más de veinticinco años de experiencia y que habría administrado 600 arbitrajes constituiría publicidad, debido a que habría sido difundida por la página web del Centro de Arbitraje en el marco de su actividad empresarial o profesional, a fin de promover la contratación de los servicios de administración en arbitraje. En efecto, la mención de la experiencia en la referida administración generaría más confianza en los consumidores a fin de contratar dichos servicios, pues la experiencia suele ser un indicador del nivel de conocimiento y manejo de un tema.
46. En el presente caso, sin embargo, no se aprecia que la señora Cárdenas hubiera denunciado una afectación concreta derivada del incumplimiento de la publicidad o derivada de la imposibilidad de entablar una relación de consumo en los términos ofrecidos en la publicidad. De la denuncia, no se desprende que se hubiera vulnerado una expectativa concreta de la denunciante, referida a contratar el referido servicio tomando en consideración dicha publicidad, o referida a que hubiera contratado en términos diferentes -pues ha negado la contratación-.
47. Sin perjuicio de lo anterior, la presunta información falsa sobre la cantidad de experiencia y casos administrados podría constituir una infracción a la Ley de Represión de la Competencia Desleal. Habría la posibilidad de que sea un acto

que tenga como efecto, real o potencial, inducir a error a otros agentes económicos sobre los atributos del referido proveedor, u otros aspectos relacionados. Así, podría desviar las preferencias de los consumidores por razones distintas a una mayor eficiencia económica, en un ámbito en que el Centro de Arbitraje actuaría como un agente económico.

48. En consecuencia, corresponde ordenar a la Comisión que remita una copia de la denuncia, sus anexos y de la presente resolución a la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal, a fin de que realice las acciones pertinentes en el marco de sus competencias sobre el referido hecho.

### Sobre las presuntas cláusulas abusivas

49. La señora Cárdenas denunció que el Centro de Arbitraje le habría impuesto cláusulas abusivas, referidas a pagar sumas grandes y desproporcionadas para presentar escritos en el proceso arbitral. Indicó que le obligaron a realizar los siguientes pagos:

- Mediante Resolución 004-2022-ÁRBITRO ÚNICO, se le ordenó que realizara el pago de la tasa “por presentación para apersonamiento en el presente proceso arbitral”, por el monto de S/ 1894,00 (\$ 500,00). Probó el pago de dicho monto mediante escrito del 28 de febrero de 2022.
- Mediante Resolución 013-2022-ARBITRO ÚNICO, se le ordenó que pague los aranceles por objeción y excepciones que se encuentran publicados en la página web del Centro de Arbitraje. Los montos por dos excepciones presentadas y una objeción era de \$ 2 500,00, cada una, lo que en total resultó \$ 8 850,00, más IGV. Pagó dicho monto el 6 de abril de 2022.

50. Sobre el particular, el Código define a las cláusulas abusivas como aquellas estipulaciones no negociadas individualmente en los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

51. El Código distingue dos tipos de cláusulas abusivas: las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta y las cláusulas abusivas de ineficacia relativa. Específicamente, la denunciante señaló que el supuesto denunciado se subsumía en el literal a) del artículo 51° del Código, el cual indica que constituyen cláusulas abusivas de ineficacia relativa las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.

52. Al respecto, se aprecia que el obstáculo oneroso -o desproporcionado- alegado por la denunciante se refiere a las tarifas -o precios- establecidos por el Centro de Arbitraje por concepto de derecho de apersonamiento, presentación de excepciones y objeciones. En la página web del Centro de Arbitraje, se observa que consigna tasas de presentación de escritos; entre las cuales, se encuentran

el derecho de presentación de solicitud por el monto de \$ 500,00 y tasa por presentación de oposiciones, objeciones, etcétera, por el monto de \$ 2 500, 00, cada una.

53. Resulta claro que la alegación de la denunciante se encuentra dirigida a cuestionar el monto o precio de las tasas establecidas por el servicio de administración de arbitraje. Es pertinente indicar que la iniciativa privada es libre y se enmarca en una economía social de mercado<sup>13</sup>. En ese sentido, el artículo 4° del Decreto Legislativo 757, Ley Marco para el crecimiento de la inversión privada<sup>14</sup>, estipula expresamente que los precios son fijados de acuerdo con la oferta y a la demanda, y los únicos precios que pueden fijarse administrativamente son las tarifas de los servicios públicos, si lo dispone una norma de rango legal promulgada por el Congreso de la República. De acuerdo a lo anterior, en anteriores pronunciamientos, ha indicado que no resulta competente para analizar la estructura de costos de los proveedores ni el precio que cobran por sus servicios<sup>15</sup>.
54. En este aspecto, se aprecia que el Centro de Arbitraje constituye un sujeto de derecho privado, por lo que regula su comportamiento en el mercado de acuerdo con la libertad empresarial y de contratación en el aspecto económico. La determinación de sus precios, en ese sentido, no se encuentran dentro de las materias de competencia de la protección al consumidor.
55. La referida postura no se opone al Decreto Legislativo 1071, Ley sobre el Arbitraje. El artículo 69° del referido decreto indica que las partes tienen la facultad de adoptar, directamente o por referencia a reglamentos arbitrables, reglas relativas a los costos del arbitraje y, a falta de acuerdo, el Tribunal Arbitral dispondrá lo conveniente -en el laudo arbitral-, según dicha normativa. Por su parte, el artículo 70° del Decreto Legislativo 1071 indica que los costos del arbitraje comprenden los honorarios y gastos del Tribunal Arbitral, los honorarios y gastos del Secretario, los gastos administrativos de la institución arbitral, los honorarios y gastos de los peritos -u otra asistencia-, los gastos razonables incurridos por las partes en su defensa, y los demás gastos razonables originados en las actuaciones arbitrales.

<sup>13</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ DE 1993. Economía Social de Mercado. Artículo 58°.**- La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

<sup>14</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 757, LEY MARCO PARA EL CRECIMIENTO DE LA INVERSIÓN PRIVADA. Artículo 4°.**- La libre competencia implica que los precios en la economía resultan de la oferta y la demanda, de acuerdo con lo dispuesto en la Constitución y las Leyes.  
Los únicos precios que pueden fijarse administrativamente son las tarifas de los servicios públicos, conforme a lo que se disponga expresamente por Ley del Congreso de la República.

<sup>15</sup> Resolución 2446-2020/SPC-INDECOPI del 22 de diciembre de 2020, Resolución 2505-2022/SPC-INDECOPI del 23 de noviembre de 2022 y Resolución 2598-2022/SPC-INDECOPI DEL 5 de diciembre de 2022.

56. Los pagos realizados por la denunciante se refieren a los conceptos de gastos administrativos de la institución arbitral y demás gastos razonables por actuaciones arbitrales, toda vez que se vinculan con gastos por tramitación de apersonamiento al proceso arbitral, presentación de excepciones y objeciones. La normativa referida no señala topes específicos en relación con el precio de los gastos administrativos de la institución arbitral o con los gastos administrativos que generan las actuaciones arbitrales. Si bien indica que los costos comprenden los demás montos razonables de las actuaciones arbitrales, se aprecia que dicha mención se refiere a que el concepto sea razonable, es decir, que se realice un cobro por una actividad real. No se observa que dicha mención se vincule con la posibilidad de regular o fijar un tope previamente por dicho concepto<sup>16</sup>.

*Habría condicionado la entrega de comprobantes de pago a la realización de un pago irrazonable*

57. En su denuncia, la señora Cárdenas indicó que, el 28 de marzo de 2022, solicitó al Centro de Arbitraje que le remita una factura como comprobante de los pagos efectuados. Sin embargo, mencionó que, mediante Resolución 017-2022-Árbitro ÚNICO del 16 de mayo de 2022, le requirieron que el pago de un monto no razonable para que le entreguen el referido comprobante y, en caso de no efectuarlo, se le impondría una multa de forma progresiva.
58. De la revisión de dicha resolución, se aprecia que el estudio de abogados que patrocina a la denunciante solicitó la entrega de comprobantes de pago de los demandantes del proceso arbitral. Ante ello, el Árbitro Único indicó que no cumplieron con presentar la tasa por solicitud de cada solicitante. Además, señaló que era su obligación expedir comprobantes de pago; no obstante, la denunciante y otros debían realizar un pago lo montos de S/ 320,92, S/ 2 230,20 y \$ 2 950,00, por tasas pendientes de pago. Finalmente, ordenó que cumplieran dicho pago en el plazo de tres (3) días, y que los demandados -o contendientes- cumplan el principio de buena fe procesal, bajo apercibimiento de imponer multas previstas en el acta de instalación de Árbitro Único.
59. En dicha resolución, no se aprecia, en principio, que la denunciante hubiera solicitado los comprobantes de los pagos que efectuó, sino se observa que el referido estudio de abogados solicitó el comprobante de pago de los demandantes. En segundo lugar, la falta de entrega de comprobantes de pago se debería a que la denunciante no habría realizado el pago de algunas tasas por presentación de objeciones. Además, la multa no se refiere a una falta de

<sup>16</sup> Cabe indicar que el artículo 71° del Decreto Legislativo señala que el concepto de honorario del tribunal arbitral y del secretario son establecidos de manera razonable, tomando en cuenta el monto en disputa y otros parámetros. En este caso, el referido decreto señala que dicho honorario debe ser razonable. Sin embargo, el monto de los posibles honorarios no constituye un hecho denunciado; por lo que no es materia del presente pronunciamiento. Se aprecia que el Decreto Legislativo 1071, de similar manera al Código Procesal Civil, establece una regla de distribución de los costos. De este modo, indica que el Tribunal Arbitral debe tomar en cuenta el acuerdo de las partes para realizar dicha distribución y, a falta de acuerdo, los costos serán de cargo de la parte vencida. Asimismo, otorga la facultad al Tribunal Arbitral de distribuir y prorratear dichos costos si lo considera razonable.

pagos de montos irrazonables; dicha multa se impondría por un supuesto distinto, referido a no seguir presuntamente el principio de buena fe.

60. Finalmente, si bien en anteriores pronunciamientos, la Sala ha indicado que el Indecopi resulta competente para conocer los supuestos donde el proveedor no haya cumplido con entregar comprobantes de pago, lo cierto es que, en el presente caso, analizar la falta de entrega del comprobante de pago implicaría evaluar la decisión tomada por el referido árbitro en la resolución mencionada.
61. Dicha situación, no obstante, no se encontraría permitida por el Decreto Legislativo 1071. En efecto, el artículo 3° del referido decreto indica que el Tribunal Arbitral tiene plenas atribuciones para continuar con el trámite de las actuaciones arbitrales. Precisamente, la referida decisión corresponde a una actuación arbitral dentro del proceso referido. Por consiguiente, la Comisión o la Sala no tendría competencia para cuestionar una decisión del Árbitro Único.

*El Secretario del Centro de Arbitraje le habría brindado información falsa*

62. La señora Cárdenas denunció que el señor Juan Bautista Torres Aranda indicó que no era parte del Centro de Arbitraje y que solamente era propietario del inmueble donde se encontraba el Centro de Arbitraje, pese a que firmó los escritos del arbitraje en su calidad de Secretario Arbitral.
63. Al respecto, se aprecia que el hecho denunciado se encuentra dirigido a cuestionar el desempeño del señor Juan Bautista Torres Aranda en su calidad de Secretario Arbitral, en el marco del proceso arbitral. Así pues, el referido hecho se encuentra vinculado a la manera en que realiza su función de asistencia al desarrollo de arbitraje y al cumplimiento de las funciones de la Secretaría Administrativa, toda vez que la presunta negativa de su calidad de Secretario Arbitral podría constituir un incumplimiento a sus deberes en la tramitación del referido proceso.
64. Conforme al Acta de Instalación del Árbitro Único -ver fojas 55 a 62-, la Secretaría Ejecutiva del Centro de Arbitraje tiene la atribución para remover, suspender o amonestar al Secretario Arbitral ante negligencias, conductas antiéticas, incumplimientos de las normas del Reglamento de Arbitraje, entre otros. En ese sentido, dicho hecho no se encuentra en el ámbito de competencia del Indecopi en materia de protección al consumidor; sino le corresponde al Centro de Arbitraje.
65. Cabe indicar que, en la referida acta, se consignó la información respecto a la designación del señor Juan Bautista Torres Aranda como Secretario Arbitral del mencionado proceso. En su denuncia, la señora Cárdenas ha declarado que, mediante Resolución 002-2022-ARBITRO, se le notificó el Acta de Instalación

del Árbitro Único<sup>17</sup>; por lo que tuvo conocimiento de la información del funcionario a cargo de la asistencia en dicho proceso.

*En el establecimiento comercial del Centro de Arbitraje no funcionaría ninguna institución arbitral*

66. La señora Cárdenas denunció que, el 3 de marzo de 2022, uno de sus abogados, un representante legal de Scotiabank y el Notario de Lima, el señor Julio Antonio del Pozo Valdez, habrían constatado que en el establecimiento comercial del Centro de Arbitraje no funcionaría ninguna institución arbitral; lo que fue plasmado en un acta notarial.
67. Sobre el particular, se observa que el referido hecho no forma parte de la competencia del Indecopi en materia de protección al consumidor. La denunciante vinculó la falta de un establecimiento a la falta de una Mesa de Partes física, a la negativa del Secretario Arbitral a recibir sus escritos y a que el Centro de Arbitraje no atendería todos los días hábiles. Así, se desprende que la presunta falta de establecimiento impediría que la denunciante presente sus escritos o que ejerza sus derechos procesales, toda vez que el establecimiento corresponde a uno de los medios físicos para la tramitación del referido proceso. En ese sentido, el análisis del referido hecho implicaría analizar un presunto vicio del proceso arbitral, lo que interferiría con las actuaciones arbitrales<sup>18</sup>.

*Conclusión*

68. En virtud de las consideraciones expuestas, en vía de integración, corresponde declarar improcedente la totalidad de la denuncia contra el Centro de Arbitraje, debido a que los hechos denunciados no se encuentran en el ámbito de competencia del Indecopi en materia de protección al consumidor.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar la nulidad de la resolución venida en grado que declaró improcedente la denuncia interpuesta por la señora Wendy Ivone Cárdenas Chávez

<sup>17</sup> Aunque indicó que, a su juicio, dicha notificación se realizó tardíamente.

<sup>18</sup> Sin perjuicio de lo anterior, en el acta notarial del 3 de marzo de 2022, se observa que el abogado de la denunciante, el notario referido y otros realizaron la visita al inmueble ubicado en la Urb. Palermo 1, Manzana, Lote 01, Puente Piedra, Lima. Sin embargo, en el Acta de Instalación del Árbitro Único del 15 de diciembre de 2021, se indica que la sede institucional del Centro de Arbitraje era la calle German Schreiber 276, San Isidro, Lima. Además, se estableció como sede del proceso arbitral a la referida dirección y se indicó que los escritos y demás documentos -que correspondan- se deberían presentar en dicha dirección, en días hábiles, de 10:00 a 16:00.

De acuerdo a lo anterior, el acta notarial no constituiría un indicio razonable de que el Centro de Arbitraje no contaría con un establecimiento, debido a que dicha acta se refiere a un lugar distinto al indicado en el Acta de Instalación de Arbitro Único, y la denunciante no ha presentado algún elemento de juicio relacionado a que la denunciada le indicio que el Centro de Arbitraje funcionara la Urb. Palermo 1.

contra el Centro de Arbitraje del Tribunal Arbitral de la Corte Interamericana de los Derechos Humanos - Perú, toda vez que vulneró la debida motivación.

**SEGUNDO:** En vía de integración, se declara improcedente la denuncia debido a que los hechos denunciados no se encuentran en el ámbito de competencia de Indecopi en materia de protección al consumidor.

**TERCERO:** Ordenar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que remita una copia de la denuncia, sus anexos y de la presente resolución a la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal, a fin de que realice las acciones pertinentes en el marco de sus competencias, respecto del hecho descrito en el literal g) del considerando 17 de la presente resolución.

***Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.***

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
Presidente