ESTEBAN CARBONELL O'BRIEN

ARBITRAJE de CONSUMO
en IBEROAMÉRICA

PRÓLOGO
DR. ARIEL ANGEL DASSO

CARBONELL O'BRIEN ABOGADOS
JURISTA editores
APU Asociación de Protección al Usuario

ESTEBAN CARBONELL O´BRIEN

ARBITRAJE DE CONSUMO EN IBEROAMÉRICA

Prólogo:
DR. ARIEL A. DASSO

JURISTA editores

© **ARBITRAJE DE CONSUMO EN IBEROAMÉRICA**

© ESTEBAN CARBONELL O´BRIEN

Editado por:
Jurista Editores E.I.R.L.
Jr. Miguel Aljovín Nº 201 Lima - Perú
Teléfonos: 427-6688 / 426-6303 / 428-1072

Primera Edición - Junio 2019
Tiraje: 1000 ejemplares

Diseño y diagramación: José L. Rivera Ramos
Diseño de cubierta: Marco A. Arcos Paredes

© Derechos de Autor Reservados conforme a Ley
Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca
Nacional del Perú Nº 2019-06243

ISBN: 978-312-4366-76-5

Impreso por:
JURISTA EDITORES E.I.R.L.
Petit Thouars Nº 1207 - Lima - Perú
Junio 2019

ÍNDICE

I. Definición 29

II. Relación de consumo 34

1. Concepto legal de «consumidor», «proveedor» y «relación de consumo» 35

2. Factores comunes: los sujetos, los bienes o servicios, las conductas ... 35

3. Partes que intervienen: 36

4. El consumidor como «destinatario final» de los bienes o servicios . 38

III. Generalidades del sistema arbitral 42

1. La globalización y el arbitraje 43

2. Contratos de consumidores 46

3. El arbitraje en los contratos de consumidores 48

4. Objeto o ámbito de aplicación del sistema arbitral de consumo 53

IV. Generalidades del arbitraje de consumo 53

1. ¿Qué es el arbitraje de consumo? ¿Cuáles son sus ventajas frente a los procedimientos administrativos? 53

2. Sometimiento al arbitraje de consumo 58

3. Cómo funciona el sistema arbitral de consumo 63

4. Caracteristicas del sistema arbitral de consumo 63

V. El arbitraje de consumO 64

VI. Procedimiento arbitraje de consumo 68

1. ¿Arbitraje de consumo colectivo? 71

2. La implementación del arbitraje de consumo en el Perú 72

VII. Escenario del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú 73

VIII. Características principales del Sistema Arbitral peruano 76

IX. Derechos de los consumidores en la constituciones de Latinoamérica .. 78

1. Perú 78

2. España 79

3. Argentina 80

4. Bolivia 81

5. Brasil 82

6. Colombia 83

7. Costa Rica 83

8. Chile 85

X. Finalidad del arbitraje de consumo 86

1. Delimitación de las partes 87

2. Delimitación del objeto 92

3. Delimitación temporal 98

4. Las características del sistema arbitral de consumo 98

5. Los arbitrajes sectoriales 101

6. Las juntas arbitrales de consumo 102

XI. Reflexiones sobre el arbitraje de consumo un reto para el derecho del consumidor 106

XII. Legislación en Materia de Consumidor Referido al Arbitraje de Consumo 108

1. Presidencia del consejo de ministros decreto supremo que aprueba el reglamento del sistema de arbitraje de consumo Decreto Supremo Nº 046-2011-PCM 111

2. Decreto supremo que aprueba el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020 117

3. Ventajas del arbitraje de consumo en el ámbito financiero 126

XIII. Arbitraje de consumo en Latinoamérica 128

1. España 128

2. Argentina 133

3. Brasil 134

4. Estados Unidos de América 135

5. Guatemala 139

6. Chile 145

7. Colombia 151

8. Ecuador 164

9. Colombia 174

10. Guatemala 189

XIV. Conclusiones 191

XV. Bibliografía 194

ANEXO: Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo

Decreto Supremo N° 103-2019-PCM 199