Indecopi

ARBITRAJE DE CONSUMO

Instrucciones para el llenado del formulario de Arbitraje de consumo

1 Datos del solicitante

El solicitante puede ser una persona natural o jurídica, quien deberá completar información relativa a su identificación (nombre o razón social completo, documento de identidad, teléfono, correo electrónico, domicilio). En caso actúe a través de un representante, debe precisar el nombre y número de documento de identidad de este último y adjuntar carta poder simple donde se le otorga la representación o indicar el número de partida y asiento registral donde obra el poder inscrito, de ser el caso. Esta última indicación es de cumplimiento obligatorio si el solicitante es una persona jurídica.

2 Datos del proveedor

El proveedor es toda aquella persona natural o jurídica, que de manera habitual vende productos y/o presta servicios en el mercado. Éste debe ser claramente identificado con su nombre o razón social y domicilio, así como cualquier otra información que lo identifique, tales como un número telefónico, correo electrónico, entre otros.

3 Detalle de la solicitud

Narre de manera clara, legible y ordenada los hechos que motivan la solicitud de arbitraje. Asimismo, precisa el petitorio, consistente en indicar la solución que espera obtener por parte del proveedor; y, de requerir alguna indemnización por daños y perjuicios, indique qué daños se le ha ocasionado, su monto y acreditar.

Al respecto, es importante tener en cuenta que existen dos (2) tipos de daños: los patrimoniales (daño emergente y lucro cesante) y extra-patromianles (daño moral y daño a la persona), de los cuales no es obligatorio alegar la afectación de todos estos, sino únicamente los que se hayan causado, según sea el caso.

Veamos:

Daño Patrimonial

Daño emergente es la pérdida económica determinable e inmediata. Ej.: Una persona pierde el vuelo y se ve obligado a comprar otro ticket, el daño emergente sería el importe que pagó por el antiguo ticket + la diferencia del nuevo ticket si fuese más oneroso).

Lucro cesante es la pérdida, frustración o no realización de una utilidad o rédito futuro que se caracteriza por ser cierto. Ej.: Del ejemplo anterior, si la persona es trabajador independiente y no pudo ejecutar el servicio que iba a prestar por la pérdida del vuelo, el lucro cesante sería esa jornada laboral).

Daño Extrapatrimonial

Daño moral es el padecimiento anímico o dolor, que se caracteriza por ser temporal. Ej.: La muerte de un integrante en un viaje familiar, el daño moral sería el sufrimiento de la familia sobreviviente).

Daño a la persona es la lesión a los derechos de la personalidad -libertad, salud, integridad síquica y física-. Ej.: el servicio de podología ocasiona dedos gangrenados, el daño a la persona sería la afectación a su salud).

4 Medios probatorios

Aporte los medios probatorios que sustenten sus hechos y pretensión (boleta, contrato, publicidad, informes, fotografías, etc.). En caso no disponga de éstos, describa su contenido e indique el lugar donde se encuentra para que puedan ser incorporados o solicitados.

5 Información del producto y/o servicio adquirido

Identifique el bien o servicio materia de cuestionamiento y su valor. En el caso se cuestionen cobros no autorizados, cargos indebidos u operaciones no reconocidas, el solicitante debe precisar su valor total.

6 Selección de árbitro

De manera opcional, puede proponer al árbitro encargado de resolver la controversia, el cual debe ser elegido de la lista de profesionales propuestos por Indecopi. Con el objeto de que pueda realizar la referida elección, el Registro de Árbitros se encuentra disponible en las siguientes páginas web: www.consumidor.gob.pe y www.indecopi.gob.pe.

7 Firma del solicitante

Complete su nombre (o el del representante), y firme el formulario. La firma puede ser de manera física (manuscrita) o digital (firma escaneada, electrónica o digital).

8 Solicito que las comunicaciones y/o notificaciones se realicen por correo electrónico

De manera opcional, y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 44.1 del artículo 44 del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, Decreto Supremo N° 103-2019-PCM2, puede autorizar que notifiquen las actuaciones arbitrales a un correo electrónico, a través del cual se le cursará las comunicaciones y demás actuaciones arbitrales.

9 ¿Cómo se enteró sobre el arbitraje de consumo?

De manera opcional, seleccione a través de qué medio tomó conocimiento del Arbitraje de consumo, tales como, por ejemplo, internet, Servicio de Atención al Ciudadano, entre otros.