

## **Indecopi: Defensorías Gremiales del Consumidor representan una alternativa para alcanzar una solución directa de los reclamos**

- ✓ **El Consejo Nacional de Protección del Consumidor promueve la autorregulación de las empresas presentando el proyecto “Recomendaciones generales para la creación de Defensorías Gremiales del Consumidor”.**

La solución directa de los conflictos de consumo entre consumidores y proveedores resulta beneficiosa para ambas partes; por ello, es necesaria la promoción de sistemas de autorregulación como por ejemplo, la creación de las Defensorías Gremiales del Consumidor que brinden mecanismos de solución privada, rápida y gratuita de dichos problemas, informó el Indecopi.

En esa dirección, el Indecopi, a través del Consejo Nacional de Protección del Consumidor, promueve la creación e implementación de las Defensorías Gremiales del Consumidor, acompañando a las empresas en dichos procesos.

Por ello, la institución considera pertinente proponer una serie de recomendaciones generales, no exigibles ni vinculantes, que podrían ser tomadas en cuenta por aquellas empresas que decidan, voluntariamente, implementar mecanismos gremiales para la solución de los conflictos de sus clientes o usuarios.

Es así que, el Indecopi ha publicado en su página web institucional, el Proyecto del documento denominado “Recomendaciones generales para la creación de Defensorías Gremiales del Consumidor”, el cual estará sometido a la opinión pública, por un plazo de 15 días calendario, a fin de recibir aportes y comentarios que puedan enriquecerlo, previo a la publicación de su versión final.

Para tener acceso al documento, la ciudadanía podrá ingresar al siguiente enlace <http://goo.gl/WZAANn> y remitir sus comentarios al correo electrónico [proyectosnormativos@indecopi.gob.pe](mailto:proyectosnormativos@indecopi.gob.pe).

### **Experiencia en el Perú**

En el Perú se han implementado Defensorías en gremios pertenecientes a los sectores financiero, seguros y automotor, que ofrecen a sus clientes la posibilidad de que los reclamos presentados ante los proveedores agremiados sean resueltos a través de estas instancias, creadas para tal efecto; esto, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente a los mecanismos de protección al consumidor brindados por el Indecopi.

**Lima, 12 de setiembre de 2016**

#### **Misión del INDECOPI**

*Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.*

Para mayor información:

[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 / 5016

Siganos en     
Indecopi Oficial