

Sistema de Arbitraje de Consumo

A un año de su puesta en servicio, nuevo sistema de solución de conflictos recibió 43 solicitudes de arbitraje

- ✓ **A la fecha, 31 empresas de diversos sectores económicos, se encuentran afiliadas para solucionar posibles controversias, a través de este nuevo mecanismo.**

Al cumplirse un año de la puesta en servicio del Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC), como una nueva alternativa para solucionar posibles controversias entre consumidores y proveedores, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) informó que han recibido un total de cuarenta y tres solicitudes de arbitraje.

Este novedoso sistema, busca resolver de manera voluntaria, sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los posibles conflictos de consumo que se pudieran presentar. De esta forma, los consumidores podrán obtener una solución definitiva a los problemas surgidos con las empresas en un plazo mucho más corto, inclusive recibir indemnización por los eventuales daños y perjuicios ocasionados.

A la fecha, la Junta Arbitral de Consumo ha recibido cuarenta y tres (43) solicitudes de arbitraje, provenientes de los siguientes sectores: financiero y seguros (25%), comercio retail y venta al por menor (23%), equipos de telecomunicaciones y software (12%), construcción e inmobiliaria (9%), servicio de transporte (7%), servicios profesionales (7%), prestación de servicios personales de peluquería y funerarias (5%).

De acuerdo a la Ley de Arbitraje (Decreto Legislativo N° 1071), los casos planteados por los consumidores, a través de este mecanismo de solución, tienen carácter de confidencial.

Asimismo, se pudo conocer que actualmente un total de 31 proveedores, de distintas marcas reconocidas en el mercado, se encuentran adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo, como por ejemplo: Bata, Ilaria, Clínica Peruano Japonés, Inmobiliaria y construcción Cissac, Olva Courier, entre otros; quienes vienen solucionando sus controversias a través de este mecanismo.

Para mayor información sobre los proveedores adheridos al SISAC, pueden acceder al siguiente enlace: <https://www.indecopi.gob.pe/sistema-arbitraje>.

Es importante precisar que, las decisiones finales de cada caso son tomadas por árbitros especializados de reconocida trayectoria, quienes antes de emitir pronunciamiento, invitan a las partes a adoptar alguna fórmula conciliatoria respecto de lo peticionado.

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos:
Indecopi Oficial     **Radio INDECOPi**
www.indecopi.gob.pe

¿Cómo se accede a un arbitraje de consumo?

Los consumidores que opten por este arbitraje deberán presentar una solicitud dirigida a la Junta Arbitral de Consumo, a través de mesa de partes del Indecopi, adjuntando constancia de convenio arbitral (de ser el caso), comprobante de pago o contrato que acredite la relación de consumo y los medios probatorios que determinen la afectación a sus derechos y/o el daño ocasionado por el proveedor.

Respecto del convenio arbitral, es necesario informar que los consumidores no solo podrán acudir al arbitraje con empresas previamente adheridas al sistema, sino también con proveedores que acepten, mediante un acuerdo, someterse a la Junta Arbitral del Indecopi como forma de solucionar el conflicto suscitado entre ambas partes.

Para mayor información, la Junta Arbitral de Consumo del Indecopi pone a disposición de la ciudadanía los teléfonos 2247800 anexos 3953 o 3954, o por correo electrónico arbitrajedeconsumo@indecopi.gob.pe.

Lima, 11 de agosto de 2017

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos:
Indecopi Oficial     **Radio**
INDECOPi
www.indecopi.gob.pe