

Ciudadanos presentaron más de 2800 solicitudes para resolver controversias mediante el arbitraje de consumo

- ✓ **Indecopi organizó Primer Seminario Internacional sobre Arbitraje con participación de expositores de España, Argentina y Perú, en el marco de la campaña #CiudadanosAlCentro y el Día Mundial del Consumidor.**

En el 2021, el Indecopi recibió 2814 solicitudes de ciudadanos que deseaban acceder al servicio de arbitraje de consumo para resolver inconvenientes con proveedores de bienes y servicios. Así lo informó José Carlos Aguado, integrante del Consejo Directivo del Indecopi, en representación de la Presidencia del Consejo de Ministros, durante la inauguración del primer seminario internacional sobre este sistema.

La autoridad manifestó que, del total de solicitudes, se iniciaron 164 procesos arbitrales y se han emitido 120 laudos (decisiones definitivas). En ese sentido, resaltó la importancia de que el gremio empresarial y la ciudadanía conozcan las ventajas que ofrece el Arbitraje de Consumo para que puedan aprovecharlas.

“Es nuestro interés colocar al ciudadano al centro de todos los servicios que ofrece el Indecopi, ofreciendo alternativas de solución de conflictos de consumo eficientes y ágiles, y de esa manera facilitar la vida a las personas”, expresó el funcionario.

Cabe señalar que, el personal de la Junta Arbitral absolvió ese mismo año 2188 consultas a través de canales electrónicos y vía telefónica.

El seminario internacional contó con la participación de expertos de España y Argentina, países donde el Arbitraje de Consumo funciona de manera más activa y participativa.

Accede al contenido del seminario en el siguiente enlace: <https://youtu.be/GkbGTJFw7K0>.

Sobre el arbitraje de consumo

El Sistema de Arbitraje de Consumo es un sistema mediante el cual se designa a un profesional especializado e independiente para dar solución al conflicto y tomar una decisión definitiva al respecto.

Es una alternativa de solución voluntaria, sencilla, rápida, gratuita y libre de multas, que aporta a la reactivación de la economía empresarial, fortaleciendo la reputación de los negocios adheridos y de las empresas que aceptan participar sin necesidad de su adhesión al sistema, los que destacan por su compromiso con el bienestar de sus clientes.

Si el consumidor y el proveedor no llegan a un acuerdo a través de la mediación y conciliación, esta es una buena alternativa para que no tenga que recurrir al procedimiento administrativo sancionador para obtener el pronunciamiento de un tercero sobre el problema.

Actualmente son 64 empresas adheridas a este sistema. Conoce cuáles son en el Registro Oficial: <https://bit.ly/3Jbf6xf>.

Lima, 18 de marzo de 2022