

## **El Indecopi se reúne con Municipalidades para impulsar la constitución de Juntas Arbitrales de Consumo en sus localidades**

- ✓ **Con el Arbitraje de Consumo las municipalidades pueden ayudar a dar solución a los conflictos de consumo de sus vecinos de manera gratuita, rápida y sencilla.**

Con el objetivo de que la ciudadanía cuente con mecanismos efectivos, rápidos y cercanos para la defensa de sus derechos como consumidores, el Indecopi llevó a cabo la primera mesa de trabajo con Gobiernos Locales para promover la implementación de Juntas de Arbitrales de Consumo en sus localidades.

La convocatoria fue realizada por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) del Indecopi, que seleccionó a siete municipalidades a fin de que participen en esta primera reunión. La selección se realizó teniendo en cuenta la cantidad de reclamos en materia de consumo presentados por los ciudadanos que viven en sus jurisdicciones, así como la ubicación y asignación presupuestaria para cada una de ellas.

De esta manera, en esta primera mesa de trabajo realizada el último 5 de octubre se contó con la presencia de representantes de la Municipalidad Provincial de Piura, así como de las Municipalidades Distritales de San Juan de Lurigancho y Villa El Salvador.

También participaron los miembros de la Junta Arbitral de Consumo Piloto del Indecopi, que compartieron su experiencia en la implementación del arbitraje de consumo, a fin de que sus procedimientos puedan ser replicados en las juntas arbitrales que se creen en un futuro.

Durante la mesa de trabajo se abordó el papel de los gobiernos locales y regionales como parte del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor. En esa línea, se advirtió la necesidad de impulsar la implementación de vías de solución de controversias dentro de sus ámbitos territoriales, en este caso con el Arbitraje de Consumo, que se caracteriza por ser una herramienta que resuelve los conflictos entre consumidores y proveedores, de manera gratuita, rápida y sencilla.

Por su parte, la directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, Ana Peña, resaltó que la protección de los derechos de los consumidores constituye un principio rector de la política social y económica del país, y destacó que su defensa debe darse en los diversos niveles de gobierno, como son el gobierno central, los gobiernos regionales y los gobiernos locales.

Añadió que las municipalidades son el órgano de gobierno más cercano a la ciudadanía, pues si bien cuentan con una diversidad de funciones, estas se encuentran ligadas a la protección del consumidor.

A su turno, la gerenta de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Provincial de Piura, Patricia Jibaja Espinoza, resaltó el apoyo mutuo y continuo que recibió por parte del Indecopi para la realización de charlas y capacitaciones en materia de protección al consumidor. Además, manifestó su disposición para fortalecer lazos en aras de que la ciudadanía cuente con mecanismos cercanos para la defensa de sus derechos como consumidores.

Cabe indicar que luego de la realización de las mesas de trabajo con los municipios, uno de los principales pasos será la suscripción Convenios Interinstitucionales entre los gobiernos locales y el Indecopi, así como fomentar la capacitación en protección al consumidor y arbitraje de consumo de sus funcionarios y vecinos; y finalmente lograr la creación de Juntas Arbitrales de Consumo al interior de los gobiernos locales.

Asimismo, la implementación de Juntas Arbitrales de Consumo en las localidades también brindará ventajas a favor de las municipalidades, tales como:

- Mejorar la gestión e imagen de la municipalidad
- Incrementar el margen de confianza por parte el ciudadano en su municipalidad.
- Generar espacios de comunicación directa con sus vecinos.
- Generar impacto social y promover el sentimiento de comunidad entre los vecinos.
- Innovar en servicios gratuitos a la ciudadanía.
- Lograr distinción entre los demás gobiernos locales.
- Retribuir al ciudadano.

**Lima, 12 de octubre de 2021**

### **Glosario**

**Junta Arbitral de Consumo Piloto:** Es el órgano que se encarga de organizar y promover el Arbitraje de Consumo, de dar trámite a las solicitudes de arbitraje que presenten los consumidores y brindar apoyo administrativo a los Tribunales Arbitrales encargados de dar solución a los conflictos. Actualmente, solo se cuenta con una Junta Arbitral de Consumo Piloto que funciona al interior de la sede central del Indecopi, la cual recibe y tramita solicitudes de arbitraje de todas las localidades del país.

**Arbitraje de Consumo:** Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos entre consumidores y proveedores, que se caracteriza por ser gratuito, rápido, sencillo y voluntario, en el cual un profesional independiente, imparcializado y especialista en la materia, denominado árbitro, es el encargado de emitir una decisión final sobre el conflicto.