

Indecopi organiza primera Mesa de Trabajo sobre Arbitraje de Consumo para promover reforma en el Sistema de Protección del Consumidor

- ✓ **El arbitraje de consumo es una alternativa de solución de controversias entre proveedores y consumidores.**

En conmemoración de los 29 años de vida institucional del Indecopi, se realizó la “I Mesa de Trabajo sobre Arbitraje de Consumo”, un espacio de acercamiento, participación y diálogo entre especialistas que integran el Registro Único de Árbitros del Indecopi, para impulsar una reforma del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, especialmente del Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC) y el desarrollo de los procesos arbitrales.

Durante el evento, organizado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y la Junta Arbitral de Consumo Piloto, los asistentes abordaron los desafíos que presenta el arbitraje de consumo en nuestro país y la problemática vinculada al ejercicio de estas funciones.

El presidente del Indecopi, Julián Palacín, señaló que para la institución es una prioridad el logro de un sistema de justicia arbitral eficiente, veloz y capaz de resolver la problemática de los diversos sectores del consumo. “Por ello, hemos activado esta mesa de trabajo para identificar los problemas que, a los 11 años del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aún presenta el Sistema de Arbitraje de Consumo y que impide una mayor adhesión”.

La directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, Ana Peña, indicó que “a la fecha hemos recibido más de 2 mil solicitudes. Sin embargo, la mayoría de las empresas aún no se han adherido y esto representa un reto para emprender la reforma”.

Ante ello, el presidente del Indecopi se comprometió a revisar con su equipo técnico el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo a fin de implementar estrategias para que el registro crezca. “El objetivo de nuestra gestión es que miles de empresas se adhieran al Sistema para resolver controversias a un corto plazo. Revisaremos el trabajo en otros países del mundo para poder implementar mejoras en nuestro propio reglamento, además de identificar más beneficios para este sistema”, enfatizó.

En la primera mesa de trabajo participaron nueve árbitros que integran el Registro Único de Árbitros. Además, se contó con la intervención de la secretaria técnica de la Junta Arbitral de Consumo Piloto, Mariela Villacorta, y de los dos secretarios técnicos anteriores, José Carlos Vela e Yvette Sanguinetti, quienes también compartieron sus experiencias respecto al SISAC.

Sobre el SISAC

El arbitraje de consumo es una vía de solución de controversias entre proveedores y consumidores, donde se designa a un profesional especializado (árbitro) quien tiene la responsabilidad de dar la solución al problema.

Las empresas que actualmente se encuentran adheridas al SISAC cuentan con los siguientes beneficios:

- Obtener una ventaja competitiva frente a las empresas que no forman parte del SISAC, ya que, gracias al arbitraje de consumo contarán con una vía de solución veloz, gratuita y oportuna para los posibles conflictos que puedan presentarse con sus clientes.
- Mejorar su imagen empresarial, pues se les otorga una licencia para utilizar el logo del Arbitraje de Consumo en sus productos y publicidad comercial.
- Brindar mayor seguridad y transparencia a sus clientes, al demostrar su preocupación por atender las controversias que surjan con los consumidores, a través de distintas alternativas.
- Evitar la imposición de multas que se aplican en los procedimientos sancionadores, mas no en los procesos arbitrales.

Lima, 23 de noviembre de 2021