

# LA MEDIACIÓN

La Mediación es un mecanismo que permite que dos o más personas involucradas en un conflicto, con la ayuda de un profesional imparcial (el mediador) puedan resolver sus diferencias.

El mediador no actúa como abogado de ninguna de las partes, no evalúa o juzga el comportamiento de alguna de ellas; le interesa que ambas partes puedan aclarar y solucionar el impase presentado.

La Mediación es voluntaria y se basa en el diálogo.

A través de esta alternativa, el SAC traslada la molestia del consumidor al proveedor esperando que se brinde alguna solución al problema planteado.

A veces, los conflictos se generan por errores en la interpretación de los hechos, los mediadores del SAC intentan aclarar las cosas y resolver los malos entendidos.

En materia de consumo, el **Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)** del Indecopi



promueve la Mediación como una alternativa sencilla, rápida y gratuita para la solución de un conflicto entre un consumidor y un proveedor.

Debe tenerse en cuenta que muchos reclamos presentados se pueden solucionar con una llamada telefónica, o mediante el envío de un correo electrónico.

En el año 2014, el SAC tramitó **40, 562** reclamos y el 39% de ellos, fue concluido a través de la mediación.

---

Consulta por este servicio ofrecido gratuitamente por el SAC, en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, llamando a nuestra central telefónica: **224-7777** o desde provincia al **0800 4 4040**.