

EL PROCESO DE MEDIACIÓN

- El Reclamo es una expresión de insatisfacción por la compra de un producto o por la adquisición de un servicio que probablemente no cumple nuestras necesidades o expectativas.
- Ante un supuesto como este, el SAC del Indecopi te ofrece un trámite ágil, rápido y gratuito al cual puedes acceder: Por teléfono, por correo, a través de nuestra página web o en forma presencial en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.
- Este trámite se llama **Mediación**.
- Recibido tu reclamo, profesionales del SAC se contactarán con el proveedor buscando conocer su posición con relación a los hechos cuestionados o tal vez una alternativa de solución que ponga fin al problema.
- El contacto puede ser por teléfono, por correo o por carta, y se realiza el día en que se genera el reclamo, o a más tardar al día siguiente.
- En este acercamiento entre el proveedor y el Profesional del SAC, pueden plantearse alternativas de solución, propuestas que pongan fin al problema o puede recibirse información que aclare el inconveniente.



- Si se ha planteado alguna propuesta, el Profesional del SAC se contactará con el reclamante y le trasladará lo ofrecido por el proveedor.
- Si la propuesta es aceptada, se establecerá un compromiso que deberá cumplirse. El profesional del SAC encargado del trámite velará porque sea así.
- Si transcurrido el plazo otorgado para que el proveedor brinde respuesta al reclamo o si no fue posible ubicarlo, se enviará a ambas partes una carta citándolos a una audiencia de Conciliación.

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**.