

LA CONCILIACIÓN

¿Sabías que...?

Para solucionar el inconveniente entre un consumidor y un proveedor el Servicio de Atención al Ciudadano - SAC del Indecopi te ofrece su servicio de conciliación.

La Conciliación es un mecanismo alternativo a la solución de conflictos que ayuda a dos o más personas a solucionar un problema de forma rápida y sencilla. En materia de consumo, el SAC ofrece este servicio gratuitamente a la ciudadanía.

La reunión estará a cargo de un conciliador del SAC, quien con su preparación y experiencia, ayudará a las partes a comunicarse y de este modo buscará lograr acuerdos definitivos y satisfactorios. En la audiencia, el conciliador explicará cuáles son las ventajas de la conciliación y establecerá las reglas que deberán respetarse durante el desarrollo de la misma.



Si tienes un problema con un proveedor, acude al SAC, genera un reclamo y en poco tiempo las partes involucradas serán convocadas a una reunión denominada: Audiencia de Conciliación.

Los compromisos que se asuman se redactan en un documento denominado acta de conciliación, y dichos acuerdos son de cumplimiento obligatorio.

En el año 2014, se concluyeron 20 254 reclamos a nivel nacional a través de la conciliación; es decir, el 89 % de los reclamos concluidos (entre conciliados y no conciliados) terminaron con acuerdo entre las partes.

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