

# EL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN

- El conciliador encargado del trámite del reclamo es responsable de programar la diligencia, y para ello elabora las cartas que tienen por finalidad notificar a las partes, informando la fecha y hora en que se realizará la audiencia de conciliación.
  - La diligencia se inicia a la hora señalada con la presencia de las partes convocadas.
  - Para iniciar la reunión, las partes deben presentarse con su documento de identidad vigente y con los poderes que acrediten su representación de ser el caso.
  - Durante la diligencia, ambas partes tendrán la oportunidad de expresar sus puntos de vista, siempre conservando las reglas de conducta y respeto mutuo.
  - En dicha reunión, el conciliador buscará que las personas involucradas puedan llegar a un acuerdo, y podrá proponer alguna alternativa de solución que ponga fin al inconveniente.
- 
- Los compromisos que se asuman deberán plasmarse en un documento denominado Acta de Conciliación, los cuales son de obligatorio cumplimiento, pues si ello no sucede, el consumidor podrá iniciar un procedimiento administrativo sancionador.
  - En algunos casos podrían realizarse audiencias de conciliación por la vía telefónica. Ello ocurre cuando una de las partes no se encuentre en la ubicación geográfica en la que funciona la oficina a cargo del trámite del reclamo. En estos supuestos, necesariamente participará otro representante del Indecopi ubicado en otra de nuestras oficinas.

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**.