



‘¡Ya lo sabes!’

Indecopi: Si tienes un conflicto de consumo, ahora puedes solucionarlo con tu proveedor usando ‘Concilia Fácil’ desde tu celular o laptop ahorrando tiempo y dinero

- ✓ **Revisa este interesante video en la página web: www.yalosabes.pe**

Si compras un producto y te sale defectuoso o si contratas un servicio que no cumplió con lo ofrecido, ahora tienes la posibilidad de llevar adelante tu reclamo de manera virtual y conciliar con la empresa proveedora sin salir de tu casa u oficina, mediante el servicio ‘Concilia Fácil’ del Indecopi.

Durante el microprograma ‘¡Ya lo Sabes!’, emitido todos los martes por la señal de TV Perú, el Indecopi explicó cuáles son las ventajas que ofrece el sistema ‘Concilia Fácil’, que permite al consumidor y a la empresa reunirse virtualmente para lograr un acuerdo y así solucionar el problema, ahorrando tiempo y dinero.

¿Cómo funciona?

Concilia Fácil es una herramienta de conciliación gratuita. Funciona a través de videollamada, que hace posible que consumidores y proveedores puedan comunicarse en tiempo real, con la asistencia de un conciliador (un abogado del Servicio de Atención al Ciudadano – SAC, del Indecopi), para buscar una solución a los reclamos presentados.

Algunas ventajas que ofrece este sistema frente a la conciliación presencial tradicional son:

- Ahorra tiempo y dinero en traslados y permite conciliar desde cualquier lugar con conexión a Internet, sin necesidad de acudir a las oficinas del Indecopi.
- Facilita una comunicación directa con el proveedor para solucionar problemas y reduce el uso de papel, pues se considera un expediente digital.
- El acceso a la herramienta es gratuito. Para ingresar a Concilia Fácil solo necesitas una PC, tablet, laptop o tan sólo tu celular.

Para usar ‘Concilia Fácil’ es necesario entrar a la página web del Indecopi para registrarse y crear una cuenta como persona natural, ingresando sus datos. Luego debe acercarse por única vez a cualquier oficina del Indecopi a nivel nacional para verificar su identidad y validar su cuenta o conectarse mediante videollamada desde su computadora o dispositivo móvil. Una vez registrado estará listo para utilizar el ‘Concilia Fácil’ en el momento que considere necesario.

Así, cada vez que no logre solucionar sus problemas con el proveedor, podrá tramitar un reclamo por esta vía, recibirá una invitación para participar en una audiencia de conciliación virtual sin necesidad de acudir al Indecopi.

Para más información sobre este tema puede visitar la web www.yalosabes.pe

Lima, 03 de setiembre de 2019

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

