



‘¡Ya lo sabes!’

El arbitraje de consumo es una alternativa gratuita y rápida que el Indecopi pone a disposición de consumidores y proveedores para solucionar sus controversias

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

El arbitraje de consumo es una alternativa para solucionar las controversias que puedan surgir entre proveedores y consumidores donde se designa a un profesional, denominado árbitro, para que tome una decisión definitiva sobre el caso.

Busca que tanto el proveedor como el consumidor lleguen a un acuerdo. Si ello no sucede, el árbitro está facultado a emitir una resolución final llamada ‘laudo’ que finaliza la controversia. Si la demanda es fundada el árbitro ordena al proveedor que cumpla con la medida solicitada por el consumidor y eventualmente realiza una indemnización para compensar daños económicos, pero no impone multas ni ordena indemnizaciones por daños morales.

En caso que el árbitro le dé la razón al consumidor, entonces ordena al proveedor que cumpla con reemplazar un producto o servicio vendido, reparar el bien o devolver el dinero pagado, según sea el caso.

El árbitro no impone multas al proveedor, pero puede ordenarle que indemnice al consumidor por los daños económicos que le haya generado. Si el consumidor, además, quiere solicitar una indemnización por presuntos daños morales tendrá que acudir al poder judicial.

Esta alternativa para solucionar controversias de consumo contempla diferentes ventajas, entre las más importantes son: es gratuito, es decir que no hay cobro de tasas ni de honorarios del árbitro; se ahorra tiempo, porque se puede llevar el proceso de forma electrónica, obteniendo la decisión final en un máximo de 45 días hábiles.

Para acceder a este servicio, los interesados pueden acercarse a cualquier oficina del Indecopi para llenar el formulario del arbitraje. También puede acceder a él mediante la web (https://www.consumidor.gob.pe/es_ES/presenta_solicitud) y enviarlo al correo electrónico: arbitrajedeconsumo@indecopi.gob.pe

Cabe resaltar que no puede obligarse a nadie a someterse a un arbitraje, tanto el consumidor como el proveedor deben hacerlo voluntariamente. Para saber si una empresa está adherida al sistema de arbitraje de consumo visita el portal del consumidor en este enlace: www.consumidor.gob.pe/es_ES/proveedores-adheridos

Lima, 05 de noviembre 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

