



ARBITRAJE DE CONSUMO:

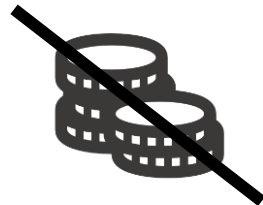
*Una herramienta para
la solución de los conflictos
con tus clientes*

2020

¿qué es el **ARBITRAJE DE CONSUMO?**

Es un **mecanismo de solución de conflictos** entre consumidores y proveedores, **alternativo** al procedimiento sancionador.

Tiene por **finalidad** de resolver con carácter vinculante y produciendo efectos de cosa juzgada, los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores, en el marco de una relación de consumo.



¿cuáles son las características del **ARBITRAJE DE CONSUMO?**



Voluntario



Gratuito



Sencillo



Vinculante



Rápido



Confidencial

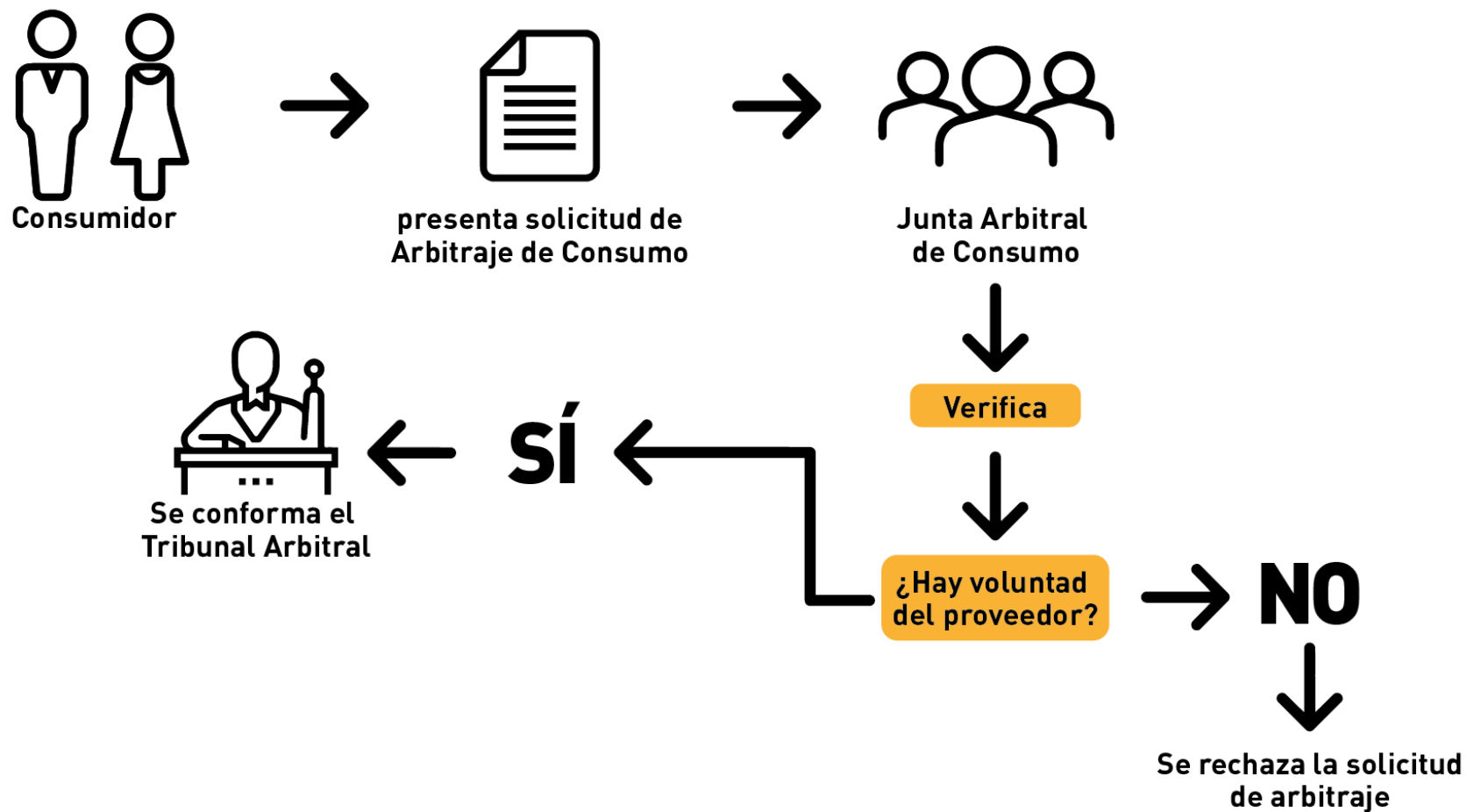


Otorga indemnizaciones



Libre de multas

¿cómo se activa el ARBITRAJE DE CONSUMO?

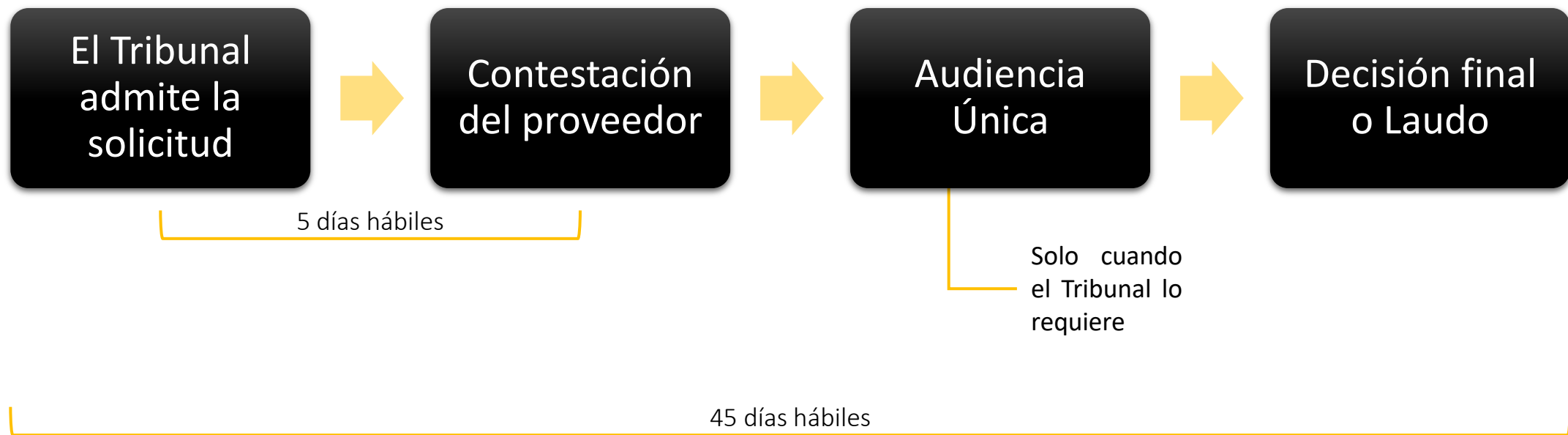


¿cómo demuestra el proveedor su voluntad de participar del **ARBITRAJE DE CONSUMO?**

- 1** Adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo *
- 2** Suscripción del Convenio Arbitral
- 3** Aceptación para un caso concreto

*Puede limitarse: (i) el plazo de adhesión, (ii) la línea de productos y (iii) establecer topos indemnizatorios.

¿qué labores realiza el **TRIBUNAL ARBITRAL?**



¿Qué ventajas tiene el arbitraje de consumo?

- ✓ *No se condena a ninguna de las partes **al pago de costas y costos**.*
- ✓ *Los procesos son confidenciales.*
- ✓ *Es **excluyente del procedimiento sancionador**.*
- ✓ *Permite el **ahorro de tiempo y recursos** en la resolución de conflictos.*
- ✓ *La tramitación es ágil y rápida porque las **comunicaciones** se realizan **a través de medios electrónicos**.*
- ✓ *Los Tribunales Arbitrales están conformados por profesionales especialistas.*
- ✓ *En el caso de los proveedores adheridos, **el uso del logo mejora su imagen empresarial**.*



Para mayor información:



✉ arbitrajedeconsumo@indecopi.gob.pe

☎ (51-1) 224-7800 Anexos 3953, 3954 y 3955

📍 Av. Del Aire 384, San Borja

www.consumidor.gob.pe



Indecopi



Indecopi

Indecopi Oficial



Radi 
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio

www.indecopi.gob.pe