

Derecho



DERECHO

Conoce el Código del Consumidor y exige lo que te corresponde. ¡Tus derechos importan!

Exigir una solución no solo protege los derechos del consumidor, sino que también contribuye a mejorar la calidad de los productos y servicios en el mercado.



17/03/2025 Comprar un producto defectuoso, recibir un servicio deficiente o pagar de más sin darse cuenta, son experiencias comunes entre los peruanos. Sin embargo, pese a la molestia que esto genera, pocos consumidores presentan reclamos. En un entorno donde el consumo crece y los servicios se modernizan constantemente, es fundamental que las personas conozcan y hagan valer sus derechos.

Según Matilde Schwab, profesora del Departamento de Marketing y Directora del Centro de Ética y Gestión Sostenible de la Universidad del Pacífico, es crucial que los consumidores reclamen cuando sus derechos han sido vulnerados. "Si un consumidor tiene un motivo válido para reclamar, debe expresarlo con claridad. Esto contribuirá a que las empresas mejoren sus prácticas comerciales. De lo contrario, enviará un mensaje equivocado al mercado y a los proveedores, dando la impresión de estar satisfecho cuando en realidad no lo está. Como resultado, nada cambiará", señala.

¿Qué hacer frente a una situación de reclamo?

De acuerdo con la especialista, las principales razones por las que los consumidores no reclaman son el desconocimiento de sus derechos, la falta de información sobre cómo y dónde reclamar, o la creencia de que reclamar es una pérdida de tiempo porque no generará cambios. "Estos factores limitan el ejercicio de los derechos de los consumidores y perpetúan malas prácticas comerciales", advierte.

Ante esta situación, la docente detalla los pasos a seguir para presentar un reclamo de manera efectiva:

1. Identificar la falta: Se recomienda revisar el Código de Protección y Defensa del Consumidor, donde se establecen las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios.
2. Reunir pruebas: Juntar boletas, facturas, contratos, correos electrónicos, fotografías del producto o capturas de pantalla de conversaciones con el proveedor.
3. Registrar el reclamo en el Libro de Reclamaciones: Asegurarse de recibir una copia o constancia de su presentación. La empresa tiene un plazo de 15 días para responder.
4. Acudir a INDECOPI: Si el proveedor no responde dentro del plazo o la respuesta no es satisfactoria, se puede presentar el reclamo ante INDECOPI a través de la plataforma Reclama Virtual.
5. Escalar el reclamo ante la Comisión de Protección del Consumidor: Si la conciliación no resuelve el problema, se puede presentar una denuncia formal ante la Comisión de Protección del Consumidor de INDECOPI, pagando una tasa de S/ 36. Si la decisión de la Comisión no satisface, el caso se eleva al Tribunal del INDECOPI.

"Si el fallo del tribunal no satisface al consumidor, este puede acudir al Poder Judicial. Este puede ser un proceso largo y costoso, razón por la cual el propósito de INDECOPI es tratar de resolver el reclamo por la vía de la conciliación", acotó Schwab.

Recomendaciones para tus reclamos

Para hacer un reclamo efectivo, la especialista recomienda que, además de conocer el proceso para presentar un reclamo, el consumidor:

1. Conozca sus derechos: Revisar el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571).
 2. Fundamente el reclamo: Identifique los artículos del Código que han sido violados.
 3. Haga visible el reclamo: Si el proveedor es reincidente en su mala práctica, difundir el caso en redes sociales.
- Cuando un consumidor presenta un reclamo de manera informada y adecuada, contribuye a generar cambios positivos en las prácticas comerciales y a promover un mercado más justo y transparente.

Más leídas de Andina

(15:42) Tumbes: año escolar se inicia con prácticamente todos los colegios habilitados

(15:37) Defensoría del Pueblo pide destitución de malos elementos en diversas instituciones

(15:16) Lluvias: afectaciones al tránsito se dan mayormente en cinco departamentos, informa Sutran

(15:16) Trump afirma que Xi viajará a Washington "en un futuro no muy lejano"

(15:14) EsSalud: infecciones urinarias en mujeres aumentan hasta en 50% durante verano

(15:02) Pedro Aquino sobre la selección: "Como familia vamos a sacar esto adelante"

(14:59) Lambayeque: Museo Nacional de Sicán se viste de gala para celebrar sus 24 años de creación

EDITORIAL

Sin tiempo que perder

En una nueva manifestación de la crisis de inseguridad que experimenta el país, delincuentes no identificados asesinaron el...

OPINION

Prevención del cáncer: un acto de empoderamiento

En el mes de la Mujer es importante señalar que el empoderamiento también se construye en la capacidad de tomar decisiones que...