Medio	Fecha
nteve.com	17/03/2025 20:33:00
	Valorización
	US $ 79.04

PROHIBIDA SU REPRODUCCION Y/O EXHIBICION

Consejos para presentar un reclamo efectivo

Mar 17, 2025 Gabriela Vásquez Puma



Lima.- 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 Schwalb, 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 Schwalb.

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.

ACTUALIDAD

« Reafirma tu piel y atenúa cicatrices con el poder de las enzimas

ICPNA abre convocatoria para 600 becas de inglés: ¡No te quedes fuera! »

Entradas relacionadas



Mar 17, 2025 Gabriela Vásquez Puma 0

Día Mundial de la Salud Bucal: las etapas clave para su cuidado

Lima.- La salud bucal es fundamental para el bienestar y la calidad de vida en todas...

ACTUALIDAD



Mar 17, 2025 Gabriela Vásquez Puma 0

Ministerio de Cultura invita a inscribirse en el curso «El ABC de la Interculturalidad»

Con la finalidad de incentivar el aprendizaje sobre el reconocimiento y valoración de la diversidad cultural...

ACTUALIDAD



Mar 17, 2025 Gabriela Vásquez Puma 0

JNE garantiza trabajo, transparencia e independencia en elecciones generales 2026

El presidente del Jurado Nacional de Elecciones (JNE), Roberto Burneo Bermejo, remarcó que el organismo electoral...

ACTUALIDAD

DEJA TU COMENTARIO

Comenta

Nombre

Correo electrónico

URL de la web

Guarda mi nombre, correo electrónico y web en este navegador para la próxima vez que comente.

AÑADIR COMENTARIO

DEPORTES



Mar 15, 2025 Camila Navarrete 0

La Videna IPD abre sus puertas para el Grand Prix Florete 2025 que contará con la participación de más de 250 deportistas del mundo

• Competencia de esgrima se desarrollará del 21 al 23 de marzo en los Polideportivos 1...

DEPORTES



Mar 14, 2025 Camila Navarrete 0

IPD presentó el «Plan de Gestión Optimizada de las Sedes Deportivas de Alto Rendimiento» en el marco de la Modernización del Sistema Deportivo Nacional

• Presidente del IPD, Federico Tong, adelantó que se priorizarán nuevas inversiones como el cerco perimétrico...

ACTUALIDAD DEPORTES



Mar 10, 2025 Gabriela Vásquez Puma 0

Alianza Lima vs. Deportes Iquique: estas son las probabilidades de que los íntimos clasifiquen en Matute, según Betano

Lima.- Alianza Lima afrontará este martes un partido clave en su camino por la Copa Libertadores....

DEPORTES



VIDEOJUEGOS



Mar 14, 2025 Gabriela Vásquez Puma 0

Madrid in Game viaja a la GDC de San Francisco y a la eMerge Americas de Miami

Madrid.- Madrid in Game, iniciativa del Ayuntamiento de Madrid para impulsar la industria del videojuego y la gamificación, continúa su estrategia de expansión internacional con su participación en la Game Developers Conference (GDC) de San Francisco y en eMerge Americas de Miami, dos de las ferias más importantes...

VIDEOJUEGOS



Mar 13, 2025 Camila Navarrete 0

Mullet Madjack: se lanza hoy en plataformas Xbox incluyendo Game Pass

¡Los entusiastas de los FPS retro y los fans del anime clásico están de enhorabuena! Mullet...

ACTUALIDAD VIDEOJUEGOS



Feb 27, 2025 Gabriela Vásquez Puma 0

¡La demo del esperado Star Overdrive ya está disponible en Nintendo Switch!

Francia.- El desarrollador independiente italiano Caracal Games y la editora Dear Villagers se enorgullecen de anunciar...

VIDEOJUEGOS



Feb 17, 2025 Tatiana Pareja López 0

Madrid in Game impulsa el talento de ConWiro, el estudio que creará el videojuego oficial de la Kings League: Clash of Captains

• ConWiro forma parte del programa de aceleración de Madrid in Game desde su primera convocatoria,...

VIDEOJUEGOS

GASTRONOMIA



Mar 14, 2025 Gabriela Vásquez Puma 0

Rápidas y nutritivas: dos opciones de loncheras para el retorno a clases

Lima.- La vuelta al colegio transforma cada mañana en una carrera contra el reloj. Entre el desayuno y la lonchera, los padres tienen el desafío de preparar, con poco tiempo, comida casera y nutritiva. Esto no siempre es posible, lo que ha llevado a que los alimentos procesados...

GASTRONOMIA



Mar 12, 2025 Tatiana Pareja López 0

Santería Bar realizará ceremonia de mapacho

Santería, bar místico miraflorino, realizará junto a un maestro de la comunidad Shipibo-Conibo de Cantagallo, la...

GASTRONOMIA



Mar 12, 2025 Gabriela Vásquez Puma 0

Recetas para loncheras saludables: Fika comparte ideas fáciles y nutritivas para tus hijos

Lima.- Con el regreso a clases, Fika, la marca de productos saludables y deliciosos, se une...

GASTRONOMIA



Mar 11, 2025 Tatiana Pareja López 0

Sayani lanza propuesta gastronómica

Sayani, bar peruano miraflorino lanzó su propuesta gastronómica, la cual consiste en cocina peruana fusión, donde...

GASTRONOMIA



Copyright ©Nteve All rights reserved

Funciona gracias a WordPress | Tema: SuperMag por Acme Themes