

PROHIBIDA SU REPRODUCCION Y/O DIFUSION

EL SIGUIENTE
CLICK ES
PATROCINADO
POR Stake

S/50 DE BIENVENIDA
EN TU PRIMER
DEPÓSITO DE S/50



Stake
JUEGA AHORA

¡JUEGA PARA MAYORES DE 18 AÑOS. LAS AJUSTAS SIEMPRE SEAN A DISTANCIA REALIZADAS EN EXCESSO PUEDEN CAUSAR LUDOPATIA

Martes, 18 de Marzo del 2025

TECNOLOGÍA: En 2024 China lideró el envío de smartphones por primera vez en la historia, siendo Huawei una de las marcas con mayor crecimiento.

BEBIDAS: Pinkberry apuesta por el mercado de bebidas refrescantes este verano.

ENTRETENIMIENTO: ¿Cómo determinar las Casas de Aposta? Los cuotas de los partidos de Deportes Electrónicos? Mejor no lo cuentes.

COCINA: CIALA, una experiencia con todos los sentidos.

SERPERUANO NOTICIAS MI PERÚ TURISMO ENTRETENIMIENTO DEPORTES CULTURA EMPLEOS

OKM PERÚ: Arcos Detector, Paletas, Alcoholómetro. GARRETT: ARCOS DETECTORES - PALETAS - ALCOHOLIMETROS.

OKM PERÚ: Sarsankar, Esp. 4200, Bionic X4, Rover C4, Evolution NTX, Guard.

MINEIRA PERÚ: SPZ 7000, Gold Monster 1000, GPX 6000, SK 2100, Pro-Hid.

INICIO » NOTICIAS » ECONOMIA

Consejos para presentar un reclamo efectivo

Publicado el 18/03/25



- Muchos peruanos evitan presentar reclamos porque consideran que es una pérdida de tiempo o no saben cómo hacerlo. Sin embargo, reclamar no solo protege los derechos del consumidor, sino que también impulsa mejoras en la calidad de los productos y servicios.
- El tiempo de respuesta varía según la vía elegida: hasta 15 días en el Libro de Reclamaciones, hasta 30 días en Reclama Virtual y entre 30 y 120 días en una denuncia formal ante Indecopi. Si hay apelaciones, el proceso puede extenderse.

Lima, marzo 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 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, nada cambiará y las malas prácticas persistirán", 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:

- 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.
- Reunir pruebas:** Juntar boletas, facturas, contratos y cualquier otra evidencia, como correos electrónicos, fotografías o capturas de pantalla de conversaciones con el proveedor.
- Registrar el reclamo en el Libro de Reclamaciones:** Asegurarse de recibir una copia o constancia de su presentación. La empresa tiene hasta 15 días para responder.
- Acudir a INDECOP:** Si el proveedor no responde dentro del plazo o la respuesta no es satisfactoria, se puede presentar el reclamo ante INDECOP a través de la plataforma Reclama Virtual.
- 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 INDECOP, pagando una tasa de S/ 36. Si la decisión de la Comisión no satisface, el caso se eleva al Tribunal del INDECOP.

"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 INDECOP 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:

- Conozca sus derechos:** Revisar el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571).
- Fundamente el reclamo:** Identifique los artículos del Código que han sido violados.
- Haga visible el reclamo:** Si el proveedor es reincidente en su mala práctica, difundir el caso en redes sociales.

Reclamar de manera informada y fundamentada no solo protege los derechos del consumidor, sino que también impulsa mejoras en las prácticas comerciales y

CONECTADOS POR TEXTILES: GLOBAL REACH.

EVOLUTION NTX: NUEVO. Detector de Metales Escáner 3D. OFERTA. STOCK limitado.

LO ÚLTIMO

Consejos para presentar un reclamo efectivo.

Día Mundial sin Carne: Un llamado a repensar nuestra Alimentación por los Animales, el Planeta y la Salud.

Fondo Minero estaría listo en julio de este año, anuncia el Minem.

De Cantar en Iglesias con su Familia a "The X Factor": Victoria Blue se consolida como promesa del Pop Soul.

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

Semana Mundial del Ahorro: conoce 5 pasos básicos para empezar a ahorrar tu dinero.

Hora del Planeta 2025: Este sábado 20 de Marzo únete desde casa por un futuro sostenible.

Samsung lanza el programa "Compra y Prueba" para barras de sonido y garantiza 60 días de experiencia inmersiva en casa.

VEA NUESTRAS AMENIDADES

COMPRO BILLETES Y MONEDAS peruanas y extranjeras de antes de 1930. Comuníquese al whatsapp 947225473 y envíeme las fotos. Solo atendemos particulares. No atendemos comerciantes.

OKM PERÚ: DELTA RANGER "LIGHT". Detector y Localizador Escáner de Suelo 3D. NUEVO.