



Perú Protege tus derechos: Conoce cómo presentar un reclamo de manera efectiva

Reclamar también impulsa mejoras en la calidad de los productos y servicios.
• La infracción más recurrente en colegios privados: Direccionamiento en compra de útiles y uniformes



Muchos optan por presentar reclamos porque consideran que es una pérdida de tiempo o no saben cómo hacerlo. Foto: Reuters

Únete a nuestro canal | Newsletter General

Redacción Gestión
17/03/2025 19:29

Comprar un producto defectuoso, recibir un servicio deficiente o pagar de más sin darse cuenta son situaciones comunes entre los peruanos. A pesar de la molestia que esto genera, pocos consumidores se animan a presentar reclamos. En un entorno de constante modernización de servicios y crecimiento del consumo, es esencial que las personas conozcan sus derechos y los hagan valer.

En ese sentido, es crucial que los consumidores presenten reclamos 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 seguirán", señaló Matilde Schwalb, profesora del Departamento de Marketing y Directora del Centro de Ética y Gestión Sostenible de la Universidad del Pacífico.

• LEA TAMBIÉN: Peruanos impulsan registro de marcas, patentes y obras en el Indecopi

¿Por qué no reclaman los consumidores?

La falta de conocimiento sobre los derechos, la incertidumbre sobre cómo o dónde presentar un reclamo, o la creencia de que hacerlo es una pérdida de tiempo son algunas de las razones por las que muchos consumidores no ejercen sus derechos. "Estos factores limitan la protección de los derechos del consumidor y perpetúan las malas prácticas comerciales", advierte Schwalb.

PASOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO EFECTIVO:

- Identificar la falta:** Es importante revisar el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que establece las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios.
- Reunir pruebas:** Es fundamental 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:** Asegúrate de recibir una copia o constancia de tu presentación. La empresa tiene hasta 15 días para responder.
- Acudir a Indecopi:** Si el proveedor no responde en el plazo establecido o la respuesta no es satisfactoria, se puede presentar el reclamo ante Indecopi a través de la plataforma Reclama Virtual.
- Escalalar el reclamo ante la Comisión de Protección del Consumidor:** Si la conciliación no resuelve el problema, puedes presentar una denuncia formal ante la Comisión de Protección del Consumidor de Indecopi, pagando una tasa de S/ 36. Si la decisión no es satisfactoria, el caso se eleva al Tribunal del Indecopi.

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.

"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 HACER UN RECLAMO EFECTIVO:

Además de conocer el proceso para presentar un reclamo, Matilde Schwalb aconseja que el consumidor:

- Conozca sus derechos: Revisa el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571).
- Fundamente el reclamo: Identifica los artículos del Código que han sido violados.
- Haga visible el reclamo: Si el proveedor sigue con malas prácticas, difunde el caso en redes sociales.

• LEA TAMBIÉN: "Olvido oncológico" al contratar un seguro avanza en el Congreso, ¿es viable?

Realizar un reclamo informado y fundamentado no solo protege los derechos del consumidor, sino que también fomenta mejoras en las prácticas comerciales, promoviendo un mercado más justo y transparente.

Para más información o asistencia, el consumidor puede comunicarse al 224 7777 (Lima) o al 0 800 4 4040 (regiones), o escribe a sacreclamo@indecopi.gob.pe.

TE PUEDE INTERESAR

- Regreso a clases: Cómo planificar un presupuesto escolar con el sueldo mínimo
- Regreso a clases: precios y tips para elegir los dispositivos tecnológicos ideales
- Comercio electrónico: cinco estrategias para evitar quejas de clientes

Reclamos | General | Derechos Del Consumidor | Indecopi

LAS MÁS LEÍDAS DE PLUS G

Contenido de Gestión



¿Peruanos castigaron a malls por efecto Real Plaza, con qué tiendas se refugiarán?



Retiros de ONF hasta S/ 26,750: ¿se puede acceder a este dinero?



Petroperú pone en riesgo la nueva Refinería de Talara: los millones que dejará de producir



Ante crisis mundial de cacao, Perú quiere fortalecer su lugar, sobre todo, con derivados



Alquiler de corto plazo en Airbnb en Miraflores, ¿lo más rentable?



Empresas no podrían sancionar a trabajadores que vayan a huelga, aún si esta es ilegal