

	Medio	Fecha
	https://www.america-retail.com/	18/03/2025 10:09:54
		Valorización
		US \$ 94.68

ArgentinaCentroaméricaChileColombiaEspañaMéxicoPerú, UsaOtros Países

mañes, marzo 18, 2025

AMERICA
MALLS & RETAIL

Países

Opinion

Malls

Retail Consumo

Retail Hogar

Retail Lujo – Moda

Retail Deportivo

Retail Especializado

Retail Solutions

Home > Países > Perú

Consejos para presentar un reclamo efectivo

by José Castro — marzo 17, 2025 in Perú, Retail Online

Reclamo en compras online usuario descontento

585 SHARES

3.2k VIEWS

Compartir en Facebook

Compartir en Twitter

Compartir en Pinterest

Compartir en Telegram

Compartir en Whatsapp

Compartir en LinkedIn

publitas

Ayudamos minoristas a generar más tráfico y ventas con publicaciones digitales interactivos

Muchos peruanos evitan presentar reclamos porque consideran que es una pérdida de tiempo o no saben cómo hacerlo. Sin embargo, 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.

El tiempo de respuesta varía según la vía elegida: 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.

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.

AMERICA
MALLS & RETAIL

TODO LO QUE NECESITAS SABER DEL RETAIL, MALLS Y CONSUMO A UN SOLO CLIC

SUSCRIBETE

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.

Vea también: Cinco tendencias del consumidor digital peruano en el 2025

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.

Quando 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.

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

envíame

No te pierdas las fechas más importantes del eCommerce este 2025

¡Descárgalo gratis aquí!

Tags:

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

INDECOPI

LIBRO DE RECLAMACIONES

RECLAMOS

Previous Post

Costes laborales: un desafío para el textil

Next Post

Comercio minorista: ¿Un sólido 2024 o un 2025 incierto?

AMERICA
MALLS & RETAIL

TODO LO QUE NECESITAS SABER DEL RETAIL, MALLS Y CONSUMO A UN SOLO CLIC

Contáctanos: contacto@americaretail-malls.com

AVISO LEGAL

Política de Privacidad

Política de Cookies