

Inicio

Editor: Gustavo Garbó Siri



Emprendedores: 3 estrategias clave para maximizar sus ventas



OPPO Find N5: Descubre el poder de la productividad en movimiento



Desconocimiento en ciberseguridad: la mitad de las empresas en Perú

Common Digital

Locales

Consejos para presentar un reclamo efectivo

Consejos para presentar un reclamo efectivo

Lima, 17 Marzo 2025 12:37



- 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 Redama Virtual y entre 30 y 120 días en una denuncia formal ante INDECOPI. Si hay especulaciones, 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, pedir a la empresa que está generando, pocos consumidores presentan reclamos. En un estudio donde el consumidor usó y los servicios se modernizan constantemente, es fundamental que las personas concuben y hagan valer sus derechos.

Según Malillo 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 mal día, cuando presentar un reclamo, debe expresarlo con claridad. Esto contribuirá a que las empresas mejoren sus servicios comerciales. De lo contrario, enviará un mensaje subconsciente al mercado y a los proveedores, dando la impresión de estar satisfecho cuando en realidad no lo está. Como resultado, nadie cambiará, señaló.



¿Qué hacer frente a una situación de reclamo?

De acuerdo con la especialista, las principales razones por las que los consumidores no reclaman surgen del 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 al 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.
- Evidenciar el problema: Guardar recibos, facturas, contratos, correos electrónicos, fotografías del producto o capturas de pantalla de conversaciones con el proveedor.
- Registrar el reclamo en el Libro de Reclamaciones: Asegurarse de recibir una copia o confirmación de su presentación dentro del plazo o una respuesta en 15 días para responder.
- 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 Redama 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 INDECOPI, pagando una tasa de S/ 300. Si la decisión de la Comisión no es satisfactoria, al caso se otorga al Tribunal del INDECOPI.

"Si el fallo del Tribunal no satisface al consumidor, este puede acudir al Poder Judicial. Este proceso es 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", señaló Schwartz.

Recomendaciones para tus reclamos

Para hacer un reclamo efectivo, la especialista recomienda que, además de conocer el proceso para presentar un reclamo, al 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 no responde en su nivel práctico, 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.

Para más información o asistencia, comuníquese al 224 7777 (Lima) o al 0 800 4 4040 (región), o acceda a sacredclamo@indeco.gob.pe.



ULTIMA NOTICIAS

La capacidad de video entrega cada vez

07-03-2025 10:05:53 Locales

Entretenimiento y Tecnología. La capacidad de video entrega cada vez más datos de la experiencia de los usuarios. En la actualidad, los usuarios de video no solo buscan calidad de imagen, sino también una experiencia de usuario fluida y personalizada. Esto se logra a través de tecnologías como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, que permiten analizar el comportamiento de los usuarios y ofrecer recomendaciones más precisas.

Xtreme Comunicación y Tecnología integrada

14-03-2025 10:05:53 Locales

Entretenimiento y Tecnología. Xtreme Comunicación y Tecnología presenta su nueva plataforma de comunicación integrada, diseñada para optimizar el flujo de información y mejorar la colaboración entre departamentos. Esta solución ofrece una experiencia de usuario intuitiva y segura, permitiendo a los usuarios acceder a toda la información necesaria en un solo lugar.

Entrevista a José Cárdenas CEO de EPCOR

07-03-2025 10:05:53 Locales

Entretenimiento y Tecnología. José Cárdenas, CEO de EPCOR, comparte sus perspectivas sobre el futuro de la tecnología y el rol de las empresas en la transformación digital. Cárdenas destaca la importancia de la innovación y la colaboración para superar los desafíos del mercado y crear valor sostenible.

La necesidad de la Gestión de Continuidad

14-03-2025 10:05:53 Locales

Entretenimiento y Tecnología. La gestión de continuidad es esencial para garantizar que las organizaciones puedan resistir y recuperarse de incidentes que interrumpen sus operaciones. Esto incluye desde desastres naturales hasta ciberataques y pandemias, por lo que es crucial tener un plan de contingencia claro y actualizado.

El rol de la IA en la transformación digital

14-03-2025 10:05:53 Locales

Entretenimiento y Tecnología. La inteligencia artificial (IA) está revolucionando la transformación digital de las empresas, permitiendo automatizar procesos, mejorar la toma de decisiones y personalizar la experiencia del cliente. Sin embargo, también plantea desafíos en términos de privacidad y seguridad, por lo que es necesario establecer marcos regulatorios sólidos.

El futuro de la tecnología en el sector salud

14-03-2025 10:05:53 Locales

Entretenimiento y Tecnología. El sector salud está experimentando un crecimiento acelerado en la adopción de tecnologías innovadoras, como la telemedicina, los dispositivos wearables y la inteligencia artificial para el diagnóstico. Estas soluciones mejoran la eficiencia y la calidad de la atención médica, pero también requieren una inversión significativa en infraestructura y capacitación de personal.

Buscar

- Editorial
- Internacionales
- Locales
- Entrevistas
- Eventos
- ¿Sabías Que?
- Misceláneas
- Artículos
- Columna de opinión



MÁS NOTICIAS

BIVIN presenta su SSD Predator QIM9000 G.O.

14-03-2025 10:05:53 Locales

El fabricante anunció la disponibilidad del nuevo SSD Predator QIM9000 G.O. Este dispositivo ofrece velocidades de lectura de hasta 12.5 GB/s, lo que permite a los usuarios acceder a sus datos de manera más rápida y eficiente.

Radware abrirá un nuevo centro de datos

14-03-2025 10:05:53 Locales

El fabricante de soluciones de seguridad en la nube anunció la apertura de un nuevo centro de datos en Lima. Este centro de datos mejorará la capacidad de Radware para proteger a sus clientes de ataques de denegación de servicio (DDoS) y otros tipos de amenazas en línea.

Teléfono nuevo, mismos datos: transfiera

14-03-2025 10:05:53 Locales

El fabricante de teléfonos inteligentes anunció un nuevo servicio que permite a los usuarios transferir sus datos de un teléfono antiguo a uno nuevo de manera sencilla y segura. Este servicio incluye contactos, mensajes de texto, fotos y aplicaciones, facilitando la transición a un nuevo dispositivo.

NielsenIQ: El consumo en Perú crece el

14-03-2025 10:05:53 Locales

El consultor de datos anunció que el consumo en Perú creció el último trimestre del 2024. Esto se debe a un aumento en la actividad económica y una mayor confianza de los consumidores. Sin embargo, el crecimiento sigue siendo moderado debido a factores como la inflación y la incertidumbre económica.

Samsung Smart Centers incorporan un

14-03-2025 10:05:53 Locales

El fabricante de electrónica anunció que sus Smart Centers ahora ofrecen una nueva experiencia de compra. Esto incluye asesoramiento personalizado, demostraciones de productos y servicios de instalación. El objetivo es mejorar la satisfacción del cliente y aumentar las ventas.

Desconocimiento en ciberseguridad impacta

14-03-2025 10:05:53 Locales

Un estudio del Aprendizaje Digital reveló que el desconocimiento en ciberseguridad sigue siendo un problema significativo para las empresas en Perú. Muchos líderes empresariales no están conscientes de las amenazas cibernéticas más comunes o no saben cómo proteger sus datos y sistemas de información.

RAM Boost ahora permite triplicar la can...

14-03-2025 10:05:53 Locales

El fabricante de hardware anunció que su nueva tecnología RAM Boost permite a los usuarios triplicar la capacidad de memoria de sus dispositivos. Esto mejora el rendimiento y permite ejecutar aplicaciones más pesadas sin problemas.

Corre con más fuerza y resistencia con e

14-03-2025 10:05:53 Locales

El fabricante de dispositivos electrónicos anunció que sus nuevos dispositivos ofrecen una mayor resistencia y durabilidad. Esto se logra gracias a materiales de alta calidad y diseños innovadores que protegen los dispositivos de golpes, caídas y agua.

Programa de Capacitación Técnica de EP&S

14-03-2025 10:05:53 Locales

El fabricante de dispositivos electrónicos anunció un nuevo programa de capacitación técnica para sus empleados. Este programa incluye cursos sobre nuevas tecnologías, herramientas de marketing digital y estrategias de ventas, con el objetivo de mejorar el desempeño del personal.

IA y automatización: pilares clave en el

14-03-2025 10:05:53 Internacionales

El Aprendizaje Digital anunció que la IA y la automatización se han convertido en pilares clave para el éxito empresarial en el mundo digital. Estas tecnologías permiten optimizar procesos, reducir costos y mejorar la experiencia del cliente, pero también requieren una inversión en talento y recursos.