



Consejos para presentar un reclamo efectivo

Muchos personas están presentando reclamos porque consideran que es una pérdida de tiempo o no saben cómo hacerlo. Sin embargo, una mala gestión puede proteger 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 Reclamo Virtual y entre 30 y 150 días en una denuncia formal ante Indecopi. Si hay apelaciones, el proceso puede prolongarse.

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 lo molesto que esto genere, pocos consumidores presentan reclamos. En cambio, donde el consumidor y los servicios se mejoran constantemente, es fundamental que las personas conozcan y hagan valer sus derechos.

Según Matilde 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 violados. 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, todo contribuirá y los malos hábitos persistirán.

¿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.

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 y cualquier otra evidencia, como correos electrónicos, fotografías 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 hasta 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 Reclamo 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/ 30. Si la decisión de la Comisión no satisface, el caso se eleva al Tribunal de 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 evitar de resolver el reclamo por la vía de la conciliación, acotó Schwab.

Recomendaciones para sus 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 residente 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 fomenta un mercado más justo y transparente.

Para más información o asistencia, comuníquese al 224 7777 (Lima) o al 0 800 4 4040 (región), o escribir a secretaria@indecopi.gob.pe.



Anterior: En agosto de este año el volumen exportado de uvas frescas aumentó 0,6%.
Siguiendo: La industria de masacros: Millenials impulsan su crecimiento con nuevas tendencias de consumo.

ARTÍCULOS RELATIVOS

Organizan 35 habilitaciones sanitarias a prescridores de embarcaciones artesanales y fortalece sus capacidades.
Inician hoy pago de pensión en "Cartitos pagadores" a usuarios de zonas alejadas.
Abren convocatoria para 600 becas de inglés (No te quedes fuera!).

DEJA UN COMENTARIO

Tu dirección de correo electrónico no será publicada. Los campos obligatorios están marcados con *

Formulario de comentario con campos para nombre, correo electrónico, título y contenido.

PUBLICIDAD

Advertencia AUDIOVISUAL. Se ofrece servicios de: Locución y performance, Realizaciones y edición de video, Asesoría en Streaming, Redes sociales.

LO MÁS LEIDO

- Organizan 35 habilitaciones sanitarias a prescridores de embarcaciones artesanales y fortalece sus capacidades.
Inician hoy pago de pensión en "Cartitos pagadores" a usuarios de zonas alejadas.
Abren convocatoria para 600 becas de inglés (No te quedes fuera!).
La industria de masacros: Millenials impulsan su crecimiento con nuevas tendencias de consumo.

ENTERATEPE TV

Transmisión en vivo de un evento con un logo de 'A' y 'TV'.

BUSCADOR

Caja de búsqueda con el texto 'Buscar'.

NOTICIAS EN FOTOS



TIEMPO

Weather forecast for Lima, Peru, showing temperature, humidity, and wind speed.

GALERIA

En enero de este año el volumen exportado de uvas frescas aumentó 0,6%.

PUBLICIDAD

Moni's Shop advertisement with a logo and contact information.

SIGUENOS

Social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and Instagram.

REDES SOCIALES

Follow buttons for Facebook, Twitter, and YouTube.

ESPECIALES

- ¿Qué le preocupa al mundo?
La IA lo ha vuelto a hacer: El modelo meteorológico que está revolucionando el comercio de la energía.
¿Sabías que los smartwatches y dispositivos de Huawei podrían cambiar tu salud si los usas al dormir?
Apus Son Carlos presenta su nuevo formato de 7 HD.
Totus lanza «Capos del Ahorro»: Una campaña para maximizar el ahorro en las familias peruanas.

MUNDO UNIVERSITARIO

- USIL lidera la educación financiera en Perú con Innovación Lateral en la Semana Mundial del Ahorro 2025.
Presentan Informe de la MIPYME 2024: Gestión del talento en Iberoamérica y Perú.
Cuatro beneficios de vivir experiencias académicas internacionales.
Huawei lanza la primera edición del Innovation Competition en Perú y Latinoamérica para universitarios.
Sumar incorpora al Registro a estudiantes universitarios que se dedicaron al "Cátedra Sumar" para trabajar en beneficio de la ciudadanía.

Lo más leído

Grid of article thumbnails and titles under 'Lo más leído'.

Más populares

Grid of article thumbnails and titles under 'Más populares'.

Noticias en imágenes

Grid of image-based news thumbnails under 'Noticias en imágenes'.

Twitter post from @enteratepecom with text: 'No hay nada que ver aquí. Por ahora.' and a retweet icon.