

Derechos del consumidor: consejos para presentar un reclamo efectivo

17 MAR 2025



Foto: iStock

¿Sabemos de los derechos del consumidor? Muchos peruanos evitan presentar un reclamo 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.

Comprar un producto defectuoso, recibir un servicio deficiente o pagar de más sin darse cuenta son experiencias comunes entre los peruanos. Sin embargo, pocas o la mayoría que esto genera, pocas personas presentan reclamos.

No tiene que ser así. 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 Schwab, profesora del Departamento de Marketing y Directora del Centro de Ética y Gestión Responsable de la Universidad del Pacífico**, es crucial que los consumidores reclamen cuando sus derechos han sido vulnerados.

«Si un consumidor tiene un conflicto con un proveedor, debe expresarlo con claridad. Esto contribuye a que las empresas mejoren sus prácticas comerciales. De lo contrario, nada cambia y los mismos problemas persisten», 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.

«Muchos buscan limitar 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:

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. **Reclamar:** Reunir facturas, recibos, 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 su plataforma en línea.
5. **Escalar el reclamo ante la Comisión de Protección del Consumidor:** Si la conciliación no resuelve el problema, se puede presentar una demanda formal ante la Comisión de Protección del Consumidor de INDECOPI, pagando una tasa de S/ 36. Si la conciliación no funciona, el caso se eleva al Tribunal del Consumidor.

«Si el fallo del reclamo no satisface al consumidor, este puede acudir al Poder Judicial. Este puede ser un proceso largo y costoso, por lo que el propósito de INDECOPI es tratar de resolver el reclamo por la vía de la conciliación», agrega Schwab.

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. **Sea claro al reclamar:** Si el proveedor no responde 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 comercio más justo y transparente.

Para más información o asistencia, comuníquese al 254 7777 (Lima) o al 0 800 4 4040 (nacional), o envíenos un mensaje en [@consumidor](#).

Etiquetas: consumidor, derechos del consumidor, reclamo, reclamos

Post previo: Post siguiente:

Oficializan estado de emergencia en Lima Metropolitana y el Callao

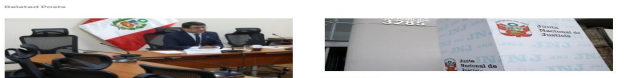
El Poder Ejecutivo declaró el estado de emergencia en Lima Metropolitana y el Callao, ante la declaración de inseguridad ciudadana. La medida se adopta mediante el Decreto Supremo N° 010-2025-PE del que se trata.

17 MAR 2025

Chuvia Nacional de Justicia pide prudencia y ponderación en elección de Nueva Patria Directiva

Después que el Congreso debe elegir la representación nacional al Consejo Electoral y pronto escogerá sus miembros, el Poder Judicial pide prudencia y ponderación en la elección de la nueva Patria Directiva.

16 MAR 2025



Tumbos: detectan presencia de metales pesados en infantes y adolescentes

Informe del presidente durante la sesión de Comisión Permanente de Ambiente, Seguridad Ciudadana y...

17 MAR 2025

Oficializan estado de emergencia en Lima Metropolitana y el Callao ante inseguridad

17 MAR 2025



Foto: Andina

Policía Nacional del Perú mantiene el control del orden interno, con acciones de apoyo de las Fuerzas Armadas. Declaratoria del estado de emergencia es por 30 días calendario.

El Poder Ejecutivo oficializó este lunes el estado de emergencia en Lima Metropolitana y en la Provincia Constitucional del Callao, ante la declaración de inseguridad ciudadana. La medida se adopta mediante el Decreto Supremo N° 010-2025-PE del que se trata.

El decreto, publicado en una edición extraordinaria del Diario Oficial Sistema Legal del Estado Oficial de Sucre, indica que la declaración es por el término de 30 días calendario.

Se indica que la Policía Nacional del Perú mantiene el control del orden interno, con acciones de apoyo de las Fuerzas Armadas, para lo cual la institución policial determina las zonas donde se requiere dicho apoyo.

Detalles

El artículo 2 menciona que la restricción o suspensión del ejercicio de Derechos Constitucionales durante el estado de emergencia, se aplica lo dispuesto en el numeral 1) del artículo 137 de la Constitución Política del Perú, con lo que conculca la restricción o suspensión de los derechos de participación política, libertad de reunión, libertad de asociación, libertad de tránsito por el territorio nacional, libertad de circulación y libertad y seguridad personal, contemplados en los artículos 94, 95, 96 y 97 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú.

La intervención de la Policía Nacional del Perú y de las Fuerzas Armadas se efectúa conforme al Decreto de Urgencia N° 01898, emitido por el Poder Ejecutivo el 14 de mayo de 2015, Decreto Legislativo que establece reglas de empleo y uso de la fuerza por parte de las Fuerzas Armadas en el territorio nacional, y sus reglamentos.

La implementación de las acciones previstas en el presente decreto, se financia con cargo al presupuesto institucional asignado a los pliegos involucrados, y a las asignaciones de recursos adicionales autorizadas por el Ministerio de Economía y Finanzas.

El domingo el jefe del Gabinete Ministerial, César Valle Arizumián, adelantó que el Poder Ejecutivo declaró que se decretó el estado de emergencia en Lima y la Provincia Constitucional del Callao, con el despliegue de tropas de las Fuerzas Armadas en apoyo a la Policía Nacional.

Etiquetas: estado de emergencia, Lima Metropolitana, inseguridad ciudadana, gobierno, Poder Ejecutivo

Post previo: Post siguiente:

Fondo Miviro estará listo en julio, anuncia

El Fondo Miviro para el seguro de desempleo estará listo en julio.

16 MAR 2025

Derechos del consumidor: consejos para presentar un reclamo efectivo

Consejos para presentar un reclamo efectivo.

17 MAR 2025

Otros artículos

- 1. **La pregunta de Zavatta por Luis Fernando Núñez** - 17 MAR 2025
- 2. **¿Qué hacemos con la alianza de Pérez-Reyes?** - 11 MAR 2025
- 3. **Nunca es mi culpa - por Diego Macera** - 11 MAR 2025
- 4. **Indignómetro 2 - por Luis Fernando Núñez** - 10 MAR 2025
- 5. **El agro tiene rostro de mujer** - 6 MAR 2025