

ÓRBITA

AGENCIA DE NOTICIAS

- NOTICIAS
- EMPRESARIAL
- TECNOLOGÍA
- INTERNACIONAL
- TECNOLOGÍA
- CONTACTO

Consejos para presentar un reclamo efectivo

Por Allison Chavarría
MAR 17, 2025



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.

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.

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.

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



«[Qué es lo que debes tener en cuenta antes de adoptar una mascota](#)» [Cáncer cervicouterino: Acciones claves de prevención para reducir el índice de casos](#)»

Entradas relacionadas

ACTUALIDAD

Día Mundial de la Salud Bucal: las etapas clave para su cuidado

MAR 17, 2025

ACTUALIDAD

¿Qué es lo que debes tener en cuenta antes de adoptar una...

MAR 17, 2025

ACTUALIDAD

Cáncer cervicouterino: Acciones claves de prevención para...

MAR 17, 2025

ENTRETENIMIENTO

- ENTRETENIMIENTO**
«El loco y la camisa» sigue conquistando con su cuarta...
- ENTRETENIMIENTO**
Gary Oldman vuelve con la película Parthenope: Los...
- ENTRETENIMIENTO**
El próximo estreno «Bodas de Sangre» estará bajo la...
- ENTRETENIMIENTO**
Heladería Freddos lanza promos para Marzo y Abril
- ENTRETENIMIENTO**
El Día del Cómic Festival cumple 15 años y lo celebra a...
- ENTRETENIMIENTO**
Campaña social del IRTP destaca labor de líderes de...
- ENTRETENIMIENTO**
Una noche mágica: Ha'Aah y el encanto Haashville en Lima
- ENTRETENIMIENTO**
Colombiano Fer Ariza llega a Lima con su merengue...
- ENTRETENIMIENTO**
Campo de Almas celebra 30 años de rock peruano con el...
- ENTRETENIMIENTO**
La Orquesta Filarmónica de Lima presenta el Réquiem d...

«El loco y la camisa» sigue conquistando con su cuarta temporada

Gary Oldman vuelve con la película Parthenope: Los amores de Nápoles

El próximo estreno «Bodas de Sangre» estará bajo la dirección de Fernando Luque

Prevención de delitos cibernéticos: medidas prácticas para proteger datos personales y los de tu empresa

Día Mundial del Consumo Responsable: ¿Cómo tomar mejores decisiones para mis proyectos de construcción?

TECNOLOGÍA

- TECNOLOGÍA**
Prevención de delitos cibernéticos: medidas...
- TECNOLOGÍA**
En 2024 China lideró el envío de smartwatches por primer...
- TECNOLOGÍA**
Desconocimiento en ciberseguridad impacta a m...
- TECNOLOGÍA**
Generación Z lidera el uso de la IA, pero 43% teme que est...
- TECNOLOGÍA**
El papel clave de los dispositivos en el nuevo...
- TECNOLOGÍA**
Soluciones Virtuales Perú renueva alianza estratégica e...
- TECNOLOGÍA**
Llega QuickCommerce: un paso adelante para lograr...
- TECNOLOGÍA**
AWS es el primer proveedor de nube en ofrecer DeepSec...
- TECNOLOGÍA**
BIWIN presentó su SSD Predator CM9000 con interf...
- TECNOLOGÍA**
Sabías que los smartwatches y smartbands de Huawei...

Te has perdido

ENTRETENIMIENTO

«El loco y la camisa» sigue conquistando con su cuarta...

18 DE MARZO DE 2025

ENTRETENIMIENTO

Gary Oldman vuelve con la película Parthenope: Los amor...

18 DE MARZO DE 2025

ENTRETENIMIENTO

El próximo estreno «Bodas de Sangre» estará bajo la dirección...

18 DE MARZO DE 2025

TECNOLOGÍA

Prevención de delitos cibernéticos: medidas prácticas...

18 DE MARZO DE 2025