	Medio	Fecha
	diarioelnoticiero.com	18/03/2025 10:09:24
		Valorización
		US $ 97.50

PROHIBIDA SU REPRODUCCION Y DIFUSION





Ultimas Noticias


Samsung lanza el programa 'Compra y Prueba' para barras de sonido y garantiza 60 días de experiencia inmersiva en casa


¿Te apasiona la ciencia y tecnología? UTEC presenta su Open Day con experiencias interactivas gratuitas para jóvenes y escolares


Piura: Sanipes otorga 85 habilitaciones sanitarias a pescadores de embarcaciones artesanales y fortalece sus capacidades


Seguro de Desgravamen: Claves para entenderlo fácilmente

Categorías

- Actualidad (8.861)
- Animales (13)
- Cine (228)
- Cultura (678)
- Deportes (551)
- Economía (3.137)
- Educación (828)
- Empleabilidad (195)
- Emprendedores (298)
- Empresa (2.306)
- Entretenimiento (72)
- Entretenimiento (391)
- Espectáculos (217)
- eSports (33)
- Estilo de Vida (144)
- Gastronomía (100)
- Gastronomía y Sabores (91)
- Inclusión social (304)
- Judiciales (11)
- Legal (11)
- Medio Ambiente (72)
- Mundo (1.376)
- Municipalidades (263)
- Opinión (8)
- Perú (2.622)
- Policiales (272)
- Política (434)
- Salud (246)
- Sin categoría (96)
- Sociales (4.624)
- Tecnología (1.849)
- Tendencias (2.143)
- Transporte (309)
- Turismo (68)
- Últimas noticias (2.536)
- Uncategorized (1)
- Vehículos (73)



Consejos para presentar un reclamo efectivo

por El Noticiero · 17 de marzo de 2025

Muchos peruanos evitan presentar reclamos 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, 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, nada cambiará y las malas prácticas persistirán"*, 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 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 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.

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

Compartir:

‹ NOTICIA ANTERIOR
¿Te apasiona la ciencia y tecnología? UTEC presenta su Open Day con experiencias interactivas gratuitas para jóvenes y escolares

SIGUIENTE NOTICIA ›
Samsung lanza el programa 'Compra y Prueba' para barras de sonido y garantiza 60 días de experiencia inmersiva en casa

RELACIONADO


Aumento del 18% en robos de vehículos en Perú


Casa Rubens presenta "VESTIGIOS AZULES", muestra Antológica de Carlos Atoche 2008 – 2024


Taller de arte textil: color, juego y exploración

©2022 - diarioelnoticiero.com. Todos los derechos reservados. Diseñado y desarrollado por Kolectivostudio