

# Cinco pautas para atender reclamos de tus clientes de manera eficiente

Desde el inicio del estado de emergencia por la COVID-19, a la fecha, el Centro Especial de Monitoreo (CEMI) del Indecopi registró 16.617 reportes y consultas relacionadas a la “falta de atención a reclamos”.

Por ello, la institución brinda cinco recomendaciones que las empresas y emprendedores deben tomar en cuenta para brindar una atención idónea y oportuna de las quejas y reclamos de sus clientes a fin de promover un comercio justo y solidario en el mercado:

-Debe tener el Libro de Reclamaciones ya sea de manera física o virtual dentro de sus establecimientos o página web, el mismo que deberá entregar a sus clientes en cuanto lo soliciten. Además, debe colocar un cartel en un lugar visible que indique que cuenta con él.

-Las quejas y reclamos presentados por sus clientes deben ser atendidos en un plazo no mayor a los 15 días hábiles improrrogables.

-Si cuenta con una línea de atención de reclamos u otros medios similares para ello, debe asegurarse que la atención brindada sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo para presentar una queja o reclamo ante la empresa.

-No se debe condicionar la atención del reclamo de los consumidores al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo.

-Deberá remitir al Indecopi la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones cuando esta sea requerida.

## **Buenas prácticas serán premiadas**

Existen empresas y emprendimientos en el mercado que van más allá del cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor y han implementado buenas prácticas para mejorar la atención de los reclamos de sus clientes. Por ello, el Indecopi reconocerá su esfuerzo en la primera edición del **Concurso Ciudadanos al Centro 2022**, impulsado en conmemoración de sus 30 años de vida institucional.

Hasta el 10 de octubre los interesados podrán postular a cualquiera de las cinco categorías del concurso: Atención de Reclamos, Mecanismos de Información, Igualdad e Inclusión, Comercio Electrónico y Responsabilidad Social.

Los ganadores recibirán un reconocimiento público a cargo de la institución, así como la difusión de sus buenas prácticas a través de los distintos canales de comunicación del Indecopi a nivel nacional.

## ¿Cómo participar?

Infórmese sobre las bases y formato de inscripción del concurso y sus categorías en el siguiente enlace:  
<https://bit.ly/3RDnbyf>.

Para más información sobre el certamen o solicitar orientación para postular, puede comunicarse con el Indecopi, a través de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, a los teléfonos 2247800 anexo 3901 y al 982096868, en el horario de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., o vía los correos electrónicos:  
ciudadanosalcentro@indecopi.gob.pe o  
autoridaddeconsumo@iindecopi.gob.pe.