

¿Cómo presentar un reclamo ante el problema de algún servicio?

Presentar un reclamo no solo es un derecho, sino también es una forma de ayudar a que los servicios sean más eficientes y de mejor calidad para todos. Cuando un consumidor expresa su inconformidad de manera adecuada e informada, impulsa cambios en las prácticas comerciales y ayuda a construir un mercado más justo y transparente para todos.

Según Matilde Schwalb, profesora del Departamento de Marketing y directora del Centro de Ética y Gestión Sostenible de la Universidad del Pacífico (UP), es fundamental que los consumidores expresen sus reclamos cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados. Explica que, si un consumidor no manifiesta su inconformidad, el mercado y los proveedores asumirán que está satisfecho con el producto o servicio recibido.

¿Cómo presentar un reclamo de manera efectiva?

La profesora Matilde Schwalb detalla los pasos clave para presentar un reclamo correctamente:

1. Identifica la falta

Antes de reclamar, revisa el **Código de Protección y Defensa del Consumidor** para conocer las obligaciones que deben cumplir los proveedores de bienes y servicios.

2. Reúne pruebas

Guarda boletas, facturas, contratos, correos electrónicos, fotos del producto o capturas de pantalla de conversaciones con el proveedor. Esto será clave para respaldar tu reclamo.

3. Registra tu reclamo en el Libro de Reclamaciones

Toda empresa debe contar con un Libro de Reclamaciones físico o virtual. Asegúrate de recibir una constancia de tu reclamo, ya que la empresa tiene 15 días para responder.

4. Acude a Indecopi si no recibes respuesta

Si el proveedor no responde dentro del plazo o su respuesta no es satisfactoria, puedes presentar tu reclamo ante el **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)** a través de la plataforma Reclama Virtual.

5. Escala el reclamo ante la Comisión de Protección del Consumidor

Si la conciliación no resuelve el problema, puedes presentar una denuncia formal ante la **Comisión de Protección del Consumidor de Indecopi**, pagando una tasa de S/ 36. Si la

resolución no es favorable, el caso puede escalar 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”,* comentó Schwalb.

¡Reclamar es clave para mejorar la calidad de los servicios!

LEE MÁS:

Indecopi refuerza Sistema de Alertas de Consumo con cambios en la ley