Indecopi: ¿Cómo puedo demandar a una empresa por mal servicio?

Para denunciar administrativamente a una empresa por un servicio deficiente, es necesario iniciar el procedimiento con un reclamo ante

Este proceso comienza con una etapa de mediación, donde un responsable tratará de facilitar un acuerdo entre las partes. Si no se alcanza un consenso, se pasa a la etapa de conciliación, donde un conciliador evaluará posibles soluciones.

En caso de no llegar a un acuerdo, el consumidor puede presentar una denuncia administrativa.

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

Según **Verónica Vergaray**, abogada del estudio **PPU**, el objetivo de estas denuncias es que Indecopi determine si el proveedor incumplió las normas de protección al consumidor. Este procedimiento puede culminar con una resolución que sancione al proveedor y disponga medidas favorables para el consumidor. La tarifa para este trámite es de S/36 y se puede gestionar en la Mesa de Partes, ya sea virtual o presencial.

No es obligatorio contar con un abogado, aunque es recomendable en casos complejos o de alto valor.

¿En cuánto tiempo Indecopi puede resolver un reclamo?

Los reclamos simples suelen resolverse en un plazo de 20 días hábiles de manera virtual. Si el reclamo avanza a una denuncia administrativa o arbitraje de consumo, el Tribunal Arbitral tiene hasta 45 días hábiles para emitir su laudo.

Por último, en situaciones de estafa, se aconseja contactar a la División de Investigación de Estafas y Otras Defraudaciones de la Policía Nacional del Perú para denunciar el delito.

LEA MÁS:

Cámara de Comercio de Lima exige al gobierno estrategia integral contra la criminalidad

“La tarea del Gobierno es mejorar la percepción de seguridad”

Gobierno declaró el estado de emergencia en Lima Metropolitana y el Callao