

¿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

¿Qué regiones del Perú lideran las exportaciones en enero de 2025?

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), las exportaciones de bienes correspondientes a las regiones del interior del país alcanzaron los US\$ 5 866 millones en enero de 2025, lo que representa un crecimiento del 31,7 % en comparación con el mismo mes del año anterior.

De acuerdo con el **Reporte Mensual de Comercio Regional – Enero 2025**, publicado por **Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur)**, las 17 regiones ubicadas en el sur y el oriente

registraron un crecimiento superior al 50 %, lo que resalta su importancia en el impulso de la economía nacional y su capacidad para integrarse en los mercados internacionales.

REGIONES CON MAYOR CRECIMIENTO

Entre ellas se encuentran: Huánuco (+1249%), Apurímac (+156%), Ayacucho (+104%), Pasco (+101%), Junín (+86%), Arequipa (+83%), San Martín (+81%), Ucayali (+66%), Puno (+62%), Moquegua (+58%), Madre de Dios (+47%), Amazonas (+40%), Lambayeque (+27%), Áncash (+23%), Loreto (+17%), Ica (+10%) y Piura (+6%).

En el sur, el incremento se debe principalmente a la venta de minerales como cobre, oro, molibdeno y estaño, así como a la agroexportación de productos como la uva (+29.5%) y la alcachofa (+16%) en Arequipa, y la quinua (+25.7%) en Puno.

En el norte, Lambayeque (+27%) destacó con la exportación de frutas y espárragos, mientras que Áncash (+23%) creció gracias a la venta de minerales y harina de pescado. Piura (+6%) impulsó sus exportaciones con uva, mango y fosfatos.

En la región central, Huánuco (+1249%) y Ayacucho (+104%) sobresalieron por el incremento en la venta de minerales, mientras que Ica (+10%) impulsó su agroexportación en un 45%, con productos como la uva y los derivados del cacao.

El oriente del país también registró cifras positivas, con San Martín (+81%) liderando las exportaciones de cacao, seguido por Ucayali (+66%) con aceite de palma y Madre de Dios (+47%) con oro, castaña y madera.

AGROEXPORTACIÓN EN ALZA

El sector agroexportador alcanzó un crecimiento del 23.7% en enero, con un incremento del 25% en el interior del país. San Martín (+81%), Piura (+50%), Ica (+45%) y Lambayeque (+27%) fueron las regiones más destacadas.

LEE MÁS:

Perú: Términos de intercambio impulsaron crecimiento en el 2024 con récord de exportaciones

¿Cuándo se inaugurará el Nuevo Aeropuerto Jorge Chávez?

El titular del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), Raúl Pérez-Reyes, anunció que la apertura del Nuevo Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, cuya apertura fue anunciada para el 30 de marzo del 2025, sería inaugurado 15 días después de que el concesionario **Lima Airport Partners (LAP)** levante las observaciones que se han hecho a la obra.

Postergan inauguración de aeropuerto para garantizar seguridad

El titular del **MTC** anunció que la postergación de la inauguración del principal terminal aéreo del Perú se realizó según las recomendaciones del **Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)**, la **Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)** y el **Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin)**. *“La decisión busca asegurar una operación segura tanto para los pasajeros como para la comunidad aeronáutica”,* añadió.

Asimismo, explicó que aún hay observaciones pendientes detectadas en las pruebas, siendo una de las principales el sistema de detección de fugas de combustible. *“Observamos que a la fecha no tenemos certeza que se vaya a resolver en los próximos 15 días»,* sostuvo.

Nueva fecha de inauguración aún en evaluación

El **MTC** aún no ha confirmado una nueva fecha para la inauguración del **Nuevo Aeropuerto Jorge Chávez**. Ante las dudas sobre el retraso, el representante de dicho ministerio aclaró que no se anunciará un nuevo plazo hasta que se completen las labores pendientes.

«No queremos poner una nueva fecha porque la anterior fue acordada en común y no se cumplió del todo. Ahora debemos esperar a que se realicen las tareas pendientes en el menor tiempo posible», señaló.

Las autoridades buscan garantizar que el aeropuerto opere con total seguridad antes de su apertura definitiva.

Operación de nuevo terminal genera incertidumbre

La decisión de aplazar nuevamente la inauguración del nuevo terminal del **Aeropuerto Internacional Jorge Chávez** ha generado preocupación en la industria aérea. La **Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA)**, la **Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo (ALTA)** y la **Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional (AETAI)** han manifestado que esta postergación, ahora sin una fecha definida, impacta negativamente a aerolíneas, pasajeros, proveedores y toda la comunidad aeroportuaria.

*“Si bien observamos avances en el desarrollo de esta importante infraestructura y el proceso de preparación a cargo de **Lima Airport Partners (LAP)**, el no haber logrado su -esperada- apertura en la fecha comprometida, demuestra la necesidad de una planificación más adecuada y coordinada con todos los actores del sector aéreo que están participando activamente de las pruebas, usuarios y autoridades, así como una mayor transparencia con éstos y con la opinión pública”,* indicaron las asociaciones del sector aéreo.

Si bien la seguridad y eficiencia operativa son aspectos prioritarios, las aerolíneas anuncian que seguirá colaborando en la realización de más pruebas para garantizar que el terminal pueda operar con un nivel adecuado de servicio en un escenario real. Para ello, es urgente resolver los siguientes aspectos pendientes:

- **Pruebas operativas integrales:** Se requiere evaluar el desempeño del aeropuerto con un mayor volumen de

pasajeros, equipajes y aeronaves en condiciones reales de operación.

- **Capacitación del personal:** Es necesario un periodo de familiarización para que el equipo aeroportuario pueda adaptarse a los nuevos procedimientos en tierra y aire.
- **Corrección de fallas en sistemas clave:** Persisten problemas en sistemas fundamentales como el manejo de equipaje (BHS y HBS).
- **Licencias y permisos pendientes:** Aún falta obtener autorizaciones clave, incluyendo la del sistema de suministro de combustible.

Las aerolíneas han reiterado su disposición a colaborar para que la transición al nuevo terminal se realice de manera exitosa, pero enfatizan la necesidad de que estos puntos sean atendidos de manera urgente.

LEE MÁS:

Conoce las nuevas rutas de ingreso y salida del nuevo Aeropuerto Jorge Chávez