



## **El Indecopi ofrecerá capacitación a los comerciantes del Emporio Comercial de Gamarra en la feria ‘Formálizate Perú’ que organizan el Ministerio de Trabajo y la Municipalidad Distrital de La Victoria**

- ✓ **Se les dará a conocer la importancia que tiene el Libro de Reclamaciones como herramienta para solucionar reclamos y fidelizar a sus clientes.**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) se suma a la Estrategia Sectorial para la Formalización Laboral 2018-2021, que viene llevando a cabo el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (Mintra), en coordinación con la Municipalidad de La Victoria. Así, brindará capacitación a los empresarios del Emporio Comercial de Gamarra sobre sus obligaciones como proveedores y el uso correcto del Libro de Reclamaciones, para beneficio tanto de empresarios como de consumidores.

De esta manera, desde mañana hasta el 26 del presente, los especialistas de la institución estarán presentes en el Módulo de Atención Itinerante del Centro Integrado “Formálizate Perú”, que tiene como objetivo crear un espacio donde los empresarios de Gamarra puedan acceder a los servicios de orientación y asistencia técnica que brindan diversas instituciones públicas sobre los procesos de formalización empresarial y laboral.

La actividad se desarrollará desde las 09:00 hasta las 17:00 horas, en el Parque Indoamérica (Jr. Francia cruce con Jr. Gamarra), donde personal especializado del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi informará sobre los servicios y las herramientas con las que cuenta para proteger a los consumidores.

Se brindará información sobre la importancia de contar con un Libro de Reclamaciones y que la obligación de tenerlo no solo busca cumplir la norma, sino que además es una oportunidad para conocer la percepción que tienen los consumidores respecto de su negocio, cómo satisfacer sus necesidades y fidelizarlos.

Asimismo, se dará a conocer que el Libro de Reclamaciones debe ser entregado siempre que el consumidor lo solicite, y que los proveedores cuentan con un plazo de 30 días calendario para dar respuesta a los reclamos registrados. De no ser así, los consumidores pueden presentar su queja ante el Indecopi. Por ello, es importante que conserven una copia impresa del reclamo registrado de manera física o en la página web del proveedor.

Además, se brindará detalles sobre los servicios que brinda el SAC, como la solución gratuita de reclamos mediante la conciliación, además de las alternativas para presentar denuncias ante los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (OPS) o las Comisiones de Protección al Consumidor.

**Lima, 23 de abril de 2019**

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

