

Consumidores peruanos prefieren presentar sus reclamos a través de los canales virtuales del Indecopi

- ✓ **Más de 23,400 reclamos se tramitaron por correo electrónico y página web.**
- ✓ **Estos mecanismos gratuitos promueven la mediación o conciliación.**

El Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi (SAC) informó que desde el 2012 hasta el 2014, los reclamos registrados a través de los canales virtuales han ido en aumento; llegando a más de 23,400. Ahora, los ciudadanos optan por usar el correo electrónico y los formatos ubicados en la página web de la institución (www.indecopi.gob.pe) para realizar sus reclamos de consumo.

Karim Salazar, jefa del SAC, destacó que se trata de herramientas virtuales que permiten realizar reclamos gratuitos y ágiles, los mismos que procuran resultados a través de mecanismos alternativos de solución de controversias, como la mediación o conciliación.

Precisó que en 2012, a nivel nacional, se presentaron 24,640 reclamos y el 18 % de estos correspondió a los realizados mediante la Internet. Durante 2013, el total de reclamos llegó a 31,352 siendo virtual el 24 % de estos. Mientras que 2014, se anotaron 41,177 reclamos, representando un 28 % los que se tramitaron a través de la vía electrónica.

La jefa del SAC, refirió, además, que en la Sede Central del Indecopi, los reclamos virtuales subieron de 38 % a 50 % entre los años 2012 y 2013; mientras que el 2014 fue de 52 %.

Cabe indicar que el Indecopi tiene a disposición de los consumidores una plataforma virtual a través de la cual se realizan los reclamos de una manera rápida y sencilla. Mediante el enlace <http://www.indecopi.gob.pe/reclamos> se explica en forma clara y didáctica las opciones existentes para que las personas hagan valer sus derechos.

Además, este canal tiene la posibilidad de adjuntar documentación y especificar lo que el consumidor desea obtener a través de su reclamo. Otro beneficio que presenta esta plataforma virtual, es la facilidad para que el usuario elija la oficina del Indecopi, a nivel nacional, que le sea más cercana para el trámite de su reclamo.

Otra de las opciones más demandada es el correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe mediante el cual los usuarios también gestionan sus reclamos de consumo.

Sin embargo, la ciudadanía también pueden realizar sus reclamos de manera gratuita y a nivel nacional, a través del SAC de las 26 oficinas del Indecopi, que cuentan con atención presencial, telefónica (224-7777 para Lima y gratuitamente al 0800-4-4040 desde regiones) y por escrito.

Lima, 29 de setiembre de 2015

Misión del INDECOPI

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 / 5016

Síganos en   
Indecopi Oficial