



(DPC)

Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor

Indecopi recuerda los canales de atención en caso de presentar reclamos por compras de bienes y servicios en fiestas navideñas y de año nuevo

En estas fiestas navideñas y de año nuevo es usual adquirir bienes y servicios. Por ello, de presentarse algún inconveniente con sus compras, y comprometidos con la defensa de los consumidores, el Indecopi recuerda los distintos canales a su disposición para presentar reclamos si sus derechos no son respetados.

El Indecopi ha desarrollado la herramienta digital 'Reclama Virtual', la misma que permite gestionar reclamos de consumo en línea, desde el hogar o la oficina, usando cualquier dispositivo electrónico (*smartphones*, computadoras, PC, *tablets*, etc).

Estos reclamos serán atendidos por especialistas del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi (SAC), quienes los resolverán a través de la mediación y la conciliación, de manera rápida, sencilla y gratuita. Esta herramienta emplea un formulario simplificado y dinámico que permite al ciudadano registrar su reclamo con facilidad. Se puede acceder a él ingresando a <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>.

Asimismo, el libro de reclamaciones del proveedor es otro medio al cual se puede acudir para presentar un reclamo. Debe estar a siempre disposición en todos los locales abiertos al público. Si la compra es mediante una página web, esta debe contar con un aviso que dirija al Libro de Reclamaciones virtual y permitir la impresión de una copia y el envío automático al correo electrónico que el indique el consumidor.

Durante los días feriados, el Indecopi brindará atención con normalidad en su oficina del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, las 24 horas del día. Para más información pueden comunicarse a través de los siguientes canales:

Embarque nacional: (+511) 517 1835 // (+511) 224 7800 anexo 3201.

Embarque internacional: (+511) 517 1845 // 224-7800 anexo 3202.

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6.

Correos electrónicos: indecopi_azn@indecopi.gob.pe o indecopi_azi@indecopi.gob.pe

También podrá realizar su consulta o reclamo a través del **Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi**, comunicándose al teléfono 224 7777 (para Lima) y 0800 4 4040 desde una línea fija para los ciudadanos de regiones.

Lima, 24 de diciembre 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
2247800 anexos: 5011 - 5016

