



“¡Ya lo sabes!”

Indecopi: Conozca cuáles son sus derechos como consumidor para que pueda reclamar en caso de incumplimiento

- ✓ **Mire el interesante video del microprograma “¡Ya lo sabes!” en la página web: www.yalosabes.pe**

Desde el momento en que adquirimos algún producto o servicio los ciudadanos nos convertimos en consumidores y, como tales, tenemos derechos que deben ser respetados por las empresas proveedoras.

En esta edición del microprograma “Ya lo Sabes”, producido por el Indecopi y emitido los martes por la señal de TV Perú Noticias, se busca empoderar a los consumidores en la defensa y promoción de sus derechos.

Entre las principales atribuciones de los consumidores está el derecho a recibir del proveedor información oportuna, suficiente, veraz y accesible para tomar una decisión de consumo adecuada, y el derecho a recibir productos y servicios idóneos, es decir, que lo adquirido guarde relación con lo ofrecido, además de cumplir con las funciones para las que fue elaborada.

Por ejemplo, si compra un televisor este debe funcionar adecuadamente o si ofrecieron entregarle un producto por *delivery* sin cobrar el envío, esto debe cumplirse. Además, si en la publicidad le ofrecieron un descuento del 50 %, deben cumplir con efectuar dicho descuento.

El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, promueve la protección de estos derechos y que los proveedores cumplan con sus obligaciones. Asimismo, como consumidores, siempre se debe estar informado antes de realizar cualquier compra y estar atento para que el producto cumpla con lo que se espera.

Si usted considera que sus derechos no han sido respetados, no olvide que los proveedores deben contar con un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos comerciales. Asimismo, deben exhibir en un lugar visible y fácilmente accesible, un aviso que informe del derecho de los consumidores a solicitarlo para registrar sus quejas y reclamos.

Aquellos proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones virtual deben brindar a los consumidores el apoyo técnico necesario para el registro de sus quejas y reclamos. Asimismo, deben contar en sus establecimientos con un Libro de Reclamaciones físico de respaldo, el cual podrá ser solicitado por los consumidores cuando no sea posible el uso del Libro de Reclamaciones virtual.

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





Los proveedores que vendan productos u ofrezcan servicios de manera virtual, a través de páginas web, deben contar con un Libro de Reclamaciones virtual, además deben publicar el aviso correspondiente en dichas páginas.

Finalmente, si el proveedor ofrece una solución que satisface sus expectativas como consumidor, podrá dejar constancia expresa de lo ofrecido y aceptación escribiendo la frase **“acuerdo aceptado para solucionar el reclamo”** en el Libro de Reclamaciones.

¿Cómo reclamar?

Para poder reclamar en caso surja algún problema, es importante guardar los comprobantes de pago, etiquetas, empaques y cualquier documento relacionado a la compra del producto o servicio.

Así, podrá reclamar directamente al proveedor a través del Libro de Reclamaciones. También puede presentar su reclamo en la oficina del Indecopi de su región, por correo electrónico a sacreclamo@indecopi.gob.pe o a través de la página web www.indecopi.gob.pe.

Para más información puede visitar la página web www.yalosabes.pe.

Lima, 08 de mayo 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

