



El Indecopi lanza 'Reclama Virtual' para que los consumidores presenten sus reclamos por Internet y completamente gratis

- ✓ Esta herramienta, presentada hoy en conferencia de prensa, se enmarca en el proceso de transformación digital de la institución.
- ✓ También fue presentado un nuevo portal web que facilita a los ciudadanos acceder a los servicios del Indecopi.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) puso a disposición de la ciudadanía una nueva herramienta digital denominada 'Reclama Virtual' que facilita la tramitación de reclamos de consumo a nivel nacional, sin necesidad de trasladarse a las sedes de la institución y sin costo alguno.

'Reclama Virtual', empezó a funcionar hoy y se puede acceder a ella los 365 días del año, las 24 horas del día, a través del portal institucional www.indecopi.gob.pe que también ha sido renovado, pensando en el ciudadano, pues facilita el acceso a la información y servicios del Indecopi de manera ágil y amigable.

Reclama Virtual

La herramienta sirve para gestionar reclamos de consumo en línea, desde el hogar o la oficina, usando cualquier dispositivo electrónico (*smartphones*, computadoras, PC, *tablets*, etc.). Cabe señalar que estos reclamos serán atendidos por los 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.

'Reclama Virtual' 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/>. En el caso de los dispositivos móviles, los usuarios podrán ingresar desde cualquier teléfono que emplee el sistema operativo Android o IOS. Esta herramienta tiene las siguientes ventajas:

- El contenido se adapta a cualquier pantalla de un computador o de un teléfono celular, facilitando su uso y funcionalidad al momento de ingresar un reclamo (responsivo).
- Funciona los 365 días del año, durante las 24 horas del día.
- Cuenta con información complementaria en el menú, tales como: Información clave sobre la gestión del reclamo, estado del reclamo, y sobre otras herramientas útiles del Indecopi como el 'Mapa de consumo', 'Mira a Quién le Compras' y otros mecanismos alternativos de solución de reclamos.
- Cuenta con la herramienta 'macrotipo' que facilita la lectura a las personas con alguna dificultad visual.
- Cuenta con un vídeo tutorial para usuarios (<https://youtu.be/2NeqxeFZE-g>).

El 'Reclama Virtual' es muy fácil de usar. Las personas que deseen emplearlo podrán encontrar solución a sus reclamos en estos simples pasos:

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





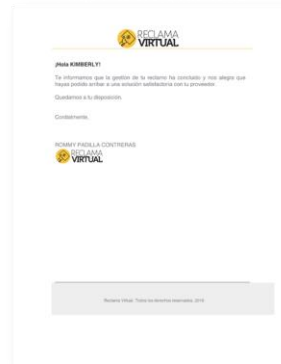
**Correo 1:
Registro Exitoso**



**Correo 2:
Número de Reclamo y Funcionario a cargo**



**Correo 3 (con solución):
Acuerdo Satisfactorio**



**Correo 3 (sin solución):
Ausencia de Acuerdo**



Hay que tener en cuenta que el 'Reclama Virtual' es producto del proceso de transformación digital de la institución (Indecopi Digital). Fue trabajado en el marco del programa 'Delta' coordinado por la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) con el apoyo de sector privado, con el fin de mejorar la experiencia de los reclamos de los consumidores que acuden al Indecopi para solucionar sus controversias de consumo. Así, se rediseñó el procedimiento de gestión de reclamos, creando esta herramienta innovadora centrada en el ciudadano.

Hay que precisar que para lograr el 'Reclama Virtual', previamente se realizó un análisis cualitativo, con entrevistas a profundidad a nivel nacional, donde se pudo recoger las

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





experiencias de personas involucradas en el proceso de atención de un reclamo, como son los consumidores, proveedores y el mismo Indecopi, a través de sus oficinas regionales y locales.

Nueva tabla comparativa 'MSC'

El Reclama Virtual es una de las opciones más convenientes que tiene el ciudadano que desee solucionar sus controversias de consumo, tal como se puede apreciar en la tabla comparativa de los Mecanismos de Solución de Conflictos de Consumo (MSC) que ha elaborado el Indecopi:

	Plazo	Costo	Indemnización
RECLAMA VIRTUAL	5-15 días hábiles	Gratuito	No
ALOs	7-15 días hábiles	Gratuito	No
Defensorías Gremiales	15-30 días hábiles	Gratuito	No
Libro de Reclamaciones	30 días calendario	Gratuito	No
Arbitraje de Consumo	45 días hábiles	Gratuito	Si
Denuncias Procedimientos Sumarísimos *	30 días + 30 días = 60 días hábiles Primera Instancia Segunda Instancia	S/ 36.00	No
Denuncias ordinarias *	120 días + 120 días = 240 días hábiles Primera Instancia Segunda Instancia	S/ 36.00	No

* Procedimiento Sumarísimo cuando el valor del producto o servicio no supere las 3 UIT;
Procedimiento Ordinario cuando el valor del producto o servicio supere las 3 UIT.

En efecto, como puede deducirse fácilmente de la tabla comparativa MSC, siempre será más conveniente para el consumidor - y para el propio proveedor - usar alguno de los mecanismos alternativos de solución de reclamos porque todos son gratuitos, rápidos y buscan conciliar a las partes; mientras que la interposición de denuncias de consumo implican el pago de tasas y el sometimiento a plazos legales que en el caso de los procedimientos ordinarios puede llegar a 240 días hábiles en ambas instancias, pudiendo concluir con multas y medidas correctivas a cargo del proveedor.

Nuevo portal web pensado en el ciudadano

El Indecopi también presentó su nuevo portal web (www.indecopi.gob.pe) que no solo cuenta con un diseño atractivo y amigable, sino que, sobre todo, contiene información útil para la ciudadanía. Facilita la navegación y acceso a la información relacionada a las competencias de la institución, usa un lenguaje sencillo, sin mayores términos legales, y han sido priorizadas las secciones más solicitadas por las personas.

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





Así, en la pantalla principal, se ha colocado una barra de acceso rápido que conduce a información sobre la institución, los servicios que ofrece, las publicaciones e informes elaborados por las diferentes áreas y a noticias de interés de la ciudadanía.

Además, cuenta con un buscador de los servicios de consulta y registros del Indecopi, así como tres botones de acceso directo a los servicios que el Indecopi ha identificado que más nos piden los ciudadanos: ¿Cómo presentar un reclamo?, el cual deriva al Reclama Virtual; ¿Cómo registrar una marca?, que deriva a la sección orientativa de registro de marcas y al Busca Tu Marca; y al Buscador de Resoluciones, donde podrá ubicarse la jurisprudencia de los órganos resolutivos del Indecopi.

Según las estadísticas de la institución, el 70% de las personas que ingresan a la web institucional priorizan búsquedas en relación a algunos de estos tres temas.

En cuanto a las áreas del Indecopi, la ciudadanía podrá encontrar información sobre lo que hace cada una (Propiedad Intelectual, Barreras Burocráticas, Protección al Consumidor, Libre Competencia, Competencia Desleal, Concursal, Dumping y Subsidios), el marco normativo que las rige, los procedimientos a su cargo, las publicaciones que han emitido y que son de utilidad de las personas y un buscador de sus resoluciones. La ventaja es que ahora toda la información de las áreas del Indecopi ha sido uniformizada.

Asimismo, se ha incluido una sección sobre los servicios en línea que ofrece el Indecopi, como 'Concilia fácil' que permite a los consumidores y proveedores solucionar las controversias de consumo de manera virtual, sin necesidad de acudir a la institución; 'Consulta rápida de expedientes', para que las personas o empresas puedan consultar el estado de sus casos desde la comodidad de su casa o centro de trabajo, entre otros.

En la nueva web, las personas también tendrán a su disposición el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Indecopi y acceder a los formatos de manera directa, conocer los procedimientos de los trámites, el valor de las tasas, de manera ordenada y fácil.

Lima, 21 de octubre 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

