

El Indecopi capacitó a ciudadanos consumidores y proveedores de Lambayeque sobre el uso e importancia del Libro de Reclamaciones

Más de 200 personas, entre consumidores, proveedores de bienes y servicios y público en general, fueron capacitadas por el equipo de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (ORI-Lambayeque) sobre el uso correcto del Libro de Reclamaciones (LR) y cómo esta herramienta contribuye a mejorar la calidad del servicio o producto que se oferta a la ciudadanía.

Esta capacitación fue organizada por la ORI Lambayeque en coordinación con la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque, el Colegio de Abogados de Lambayeque y la Universidad Pedro Ruiz Gallo. Asimismo, se contó con el apoyo de la Escuela Nacional del Indecopi, gracias a lo cual se emitirá constancias de asistencia para las y los participantes del evento.

Las palabras de bienvenida las dio la jefa de la Oficina Regional, Ana Leyva, quien destacó la importancia de esta herramienta ciudadana tanto para consumidores y proveedores.

Luego, la especialista Claudia Lucero, explicó que el Libro de Reclamaciones promueve la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas entre los consumidores y proveedores; además de promover mejoras continuas en los servicios que brindan los proveedores.

En esa línea, explicaron la diferencia entre un reclamo y una queja: El primero es la disconformidad con el producto adquirido o el servicio prestado; mientras que la “queja” no está relacionada con el producto o servicio adquirido, sino con la atención dada por el proveedor. Por ejemplo, cuando la persona que atiende en un establecimiento se porta de manera irrespetuosa con un cliente.

También se informó respecto a la obligación que tiene el proveedor de brindar una respuesta al consumidor que realizó el reclamo. Se detalló de qué manera se debe realizar el llenado del reclamo a fin de que el proveedor pueda atenderlo.

Como información complementaria, se recalcó que la o el consumidor que no recibe respuesta por parte del proveedor en un plazo de hasta 30 días calendarios puede presentar su denuncia ante el Indecopi, adjuntando copia de la Hoja de Reclamación, a fin de que se inicie un procedimiento sancionador contra el establecimiento responsable. A su vez, se resaltó que se puede denunciar en caso el proveedor no ponga a disposición del consumidor el Libro de Reclamaciones.

Finalmente, se dio la intervención del Gerente General de la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque, Miguel Camacho, quien agradeció este espacio de aprendizaje que permite que los empresarios puedan mejorar sus servicios. Adicionalmente, se mencionaron los canales de atención del Indecopi en la región de Lambayeque:

Central Telefónica : 01-224-7800 / 0-800-4-4040+6 (Anexo 7403)
Celular : 950 469 608
Correo electrónico : lam-reclamos@indecopi.gob.pe