

150 bodegueros del distrito de Independencia fueron capacitados por el Indecopi sobre el Libro de Reclamaciones, lectura de etiquetas y otros temas para que puedan ofrecer un mejor servicio a sus clientes

En el marco de las actividades educativas que realiza el Indecopi en favor de la comunidad, especialistas de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor participaron hoy de un taller de capacitación dirigido a 150 bodegueros del distrito de Independencia. A ellos se les orientó sobre cómo deben manejar y atender los reclamos que se registren en su Libro de Reclamaciones, cómo leer las etiquetas de productos y bebidas, cómo revisar el Registro 'Mira a quién le compras' y la recientemente lanzada 'Guía Interactiva de Consumo para Mypes', con la finalidad de fortalecer el cumplimiento de sus obligaciones en su calidad de proveedores.

La charla denominada "El Libro de Reclamaciones y su implementación en las bodegas", fue programada por la Asociación de Bodegueros del Perú y se desarrolló en la sede de la Municipalidad de Independencia, ubicada a la altura del kilómetro 4.5 de la avenida Túpac Amaru, en Lima Norte.

El expositor del Indecopi, José Carlos Bellota, destacó que contar con un Libro de Reclamaciones no sólo debe ser visto como una obligación legal, sino como un canal rápido para solucionar un reclamo o queja con el cliente de manera directa, sin la intervención de la autoridad. "Es una manera que tienen los bodegueros, y los proveedores en general para mejorar sus servicios, superar las expectativas de sus clientes y fidelizarlos", destacó.

Agregó que el Indecopi ha puesto al servicio de los emprendedores una 'Guía Interactiva de Consumo para Mypes', herramienta dirigida a la micro y pequeña empresa, a fin de promover el cumplimiento de las normas de protección al consumidor. La guía cuenta con ejemplos prácticos y usa un lenguaje sencillo para informar sobre el Libro de Reclamaciones, las promociones comerciales, alertas de consumo, arbitraje de consumo, defensorías gremiales y ventas por internet.

Asimismo, compartió con los bodegueros la importancia de la campaña "Julieta checa la etiqueta", que tiene por objetivo promover en los ciudadanos el hábito de la lectura de las etiquetas de alimentos y bebidas antes de comprarlas para que conozcan las características del producto y realicen una compra informada. En este aspecto, se capacitó a los bodegueros para que puedan orientar de una mejor manera a sus clientes, promoviendo mejores prácticas.

La finalidad de la capacitación a los bodegueros es fomentar la adecuada atención al cliente, la formalidad, el conocimiento en aspectos tributarios, la responsabilidad empresarial y social, y la atención al cliente. En la charla, también, participaron la Sunat, la Municipalidad de Independencia, economistas invitados y colaboradores del Indecopi.

Lima, 24 de abril de 2018

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

Síguenos: Indecopi
  
Radio Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio