

1 ¿Qué es Reclama Virtual-Audiencias?



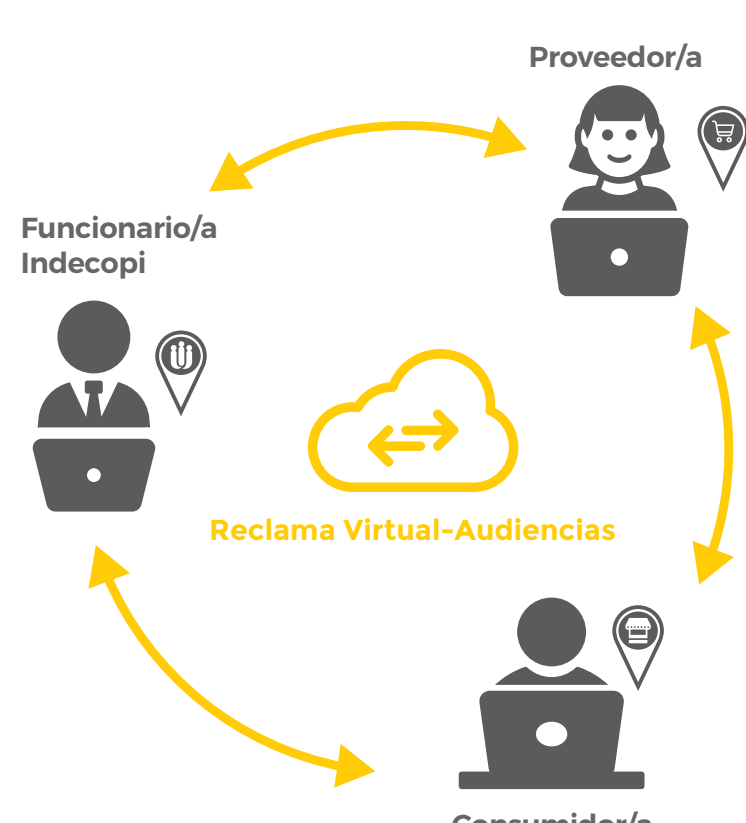
Es la plataforma digital para la intermediación de reclamos de consumo y se encuentra administrada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi.

Puedes acceder a nivel nacional desde cualquier lugar (hogar, oficina, etc.), usando el teléfono móvil, computadora, tablet, etc., siempre que cuentes con acceso a internet.

2 ¿Cómo funciona Reclama Virtual-Audiencias?

Permite que consumidores/as y proveedores/as se comuniquen en tiempo real desde la plataforma, buscando que ambas partes encuentren la solución a los reclamos de consumo presentados ante el Indecopi.

Además, permite que los funcionarios/as del Indecopi realicen el monitoreo continuo de la gestión del reclamo, facilitando la comunicación con los consumidores/as y proveedores/as e impulsando que los reclamos se resuelvan a través de la mediación y conciliación.



Mediación:
Mecanismo para la solución de controversias que busca lograr la solución del reclamo a través del diálogo entre el consumidor/a y proveedor/a, sin la necesidad de realizar una audiencia entre ambas partes.

Conciliación:
Mecanismo para la solución de controversia que busca lograr la solución del reclamo a través de una audiencia entre el consumidor/a y proveedor/a.

3 ¿Qué beneficios ofrece Reclama Virtual-Audiencias?

A los consumidores/as:

- Si cuentas con reclamos en trámite podrás: enviar y recibir mensajes en línea a los proveedores/as y funcionarios/as del Indecopi, asistir a las audiencias virtuales convocadas por el Indecopi, emitir conformidad en línea sobre la propuesta del proveedor, acceder a los documentos del reclamo en trámite.
- Si cuentas con reclamos concluidos podrás: revisar el historial de reclamos concluidos y archivados, comunicar sobre el cumplimiento de la propuesta del proveedor, acceder a los documentos que forman parte del reclamo.
- Podrás realizar nuevas solicitudes de reclamo de consumo.

A los proveedores/as:

- Realizar el seguimiento de los reclamos presentados por sus clientes ante el Indecopi.
- Concretar la mediación en línea, realizando comunicaciones en línea con sus clientes (consumidores).
- Asistir a las audiencias virtuales convocadas por el Indecopi.

4 ¿Cómo registrarse en Reclama Virtual-Audiencias?

Elige como deseas registrarte, sigue los pasos y gestiona tus reclamos en línea.

Si eres persona natural:



Regístrate en Servicios en Línea (SEL) del Indecopi

- ☑ Ingresas al enlace de registro en SEL.
➔ ¡CLIC AQUÍ!
- ☑ Consignas tus datos personales.
- ☑ Aceptas "Términos y Condiciones de SEL".

¡Listo! Ahora podrás acceder a todos los servicios virtuales del Indecopi.



Regístrate en Reclama Virtual-Audiencias

- ☑ Ingresas a tu cuenta SEL.
- ☑ Buscas el módulo Reclama Virtual-Audiencias.
- ☑ Aceptas "Términos y Condiciones de Reclama Virtual-Audiencias".

¡Recuerda! Tu cuenta estará activa cuando hayamos realizado el paso 3.



Accede a Reclama Virtual-Audiencias

- ☑ Te contactaremos para realizar la validación de tu identidad.
- ☑ Recibirás un correo informándote del acceso a nuestra plataforma.

¡Listo! A partir de ahora podrás gestionar tu reclamo desde **Reclama Virtual-Audiencias**.

Si eres persona jurídica:



Regístrate en Servicios en Línea (SEL) del Indecopi

- ☑ Ingresas al enlace de registro en SEL.
➔ ¡CLIC AQUÍ!
- ☑ Consignas los datos solicitados.
- ☑ Aceptas "Términos y Condiciones de SEL".

¡Listo! Ahora podrás acceder a todos los servicios virtuales del Indecopi.



Envía documentos para registro en Reclama Virtual-Audiencias

- ☑ Ingresas a tu cuenta SEL.
- ☑ Buscas el módulo Reclama Virtual-Audiencias.
- ☑ Adjuntas, el documento de "Términos y Condiciones de Reclama Virtual-Audiencias" firmado por el representante.
- ☑ Además, adjuntas los documentos que acrediten las facultades de representación y conciliación.
- ☑ Finalmente, aceptas "Términos y Condiciones de Reclama Virtual-Audiencias".

¡Recuerda! Los documentos enviados serán revisados, en caso existan observaciones, nos pondremos en contacto.



Accede a Reclama Virtual-Audiencias

- ☑ Recibirás un correo informándote del acceso a nuestra plataforma.

¡Listo! A partir de ahora podrás gestionar tus clientes desde **Reclama Virtual-Audiencias**.

Si estás interesado,
¡INGRESA AQUÍ!

