

Guía práctica sobre



RECLAMA **VIRTUAL**



¿qué es
RECLAMA VIRTUAL?

Es una herramienta digital desarrollada con el propósito de facilitar a la ciudadanía el registro de reclamos de consumo a nivel nacional desde la Internet, los 365 días del año, las 24 horas del día.

El registro de reclamos de consumo en línea puede realizarse desde cualquier dispositivo móvil con acceso a internet, y estos serán atendidos por el Servicio de Atención del Indecopi y, gestionados a través de la mediación y conciliación, de manera rápida, sencilla y gratuita.

¿cuáles son las características de **RECLAMA VIRTUAL?**



Es una herramienta digital responsiva; es decir, que el contenido se adapta a cualquier pantalla de un computador; así como, a la pantalla de un teléfono celular, facilitando su uso y funcionalidad al momento de ingresar un reclamo.



Se puede realizar el registro los **365 días del año, las 24 horas del día.**



Permite la **optimización de tiempo y ahorro de dinero**, pudiendo acceder a Reclama Virtual desde cualquier lugar, sin necesidad de transportarse a las oficinas del Indecopi.



Acceso a información relevante en la opción de menú: Cómo se gestiona el reclamo, Mapa de Consumo, Mira quién le compras y Otros Mecanismos Alternativos de Solución de Reclamos.



Utiliza un macrotipo dirigido a personas con discapacidad visual que permite modificar el tamaño de las letras.



Está integrada a la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) para la identificación del consumidor y/o proveedor de forma automática.

¿cómo se accede a **RECLAMA VIRTUAL?**



Reclama Virtual, cuenta con un enlace URL

y se encuentra en los Portales del Indecopi (www.indecopi.gob.pe) y del Consumidor (www.consumidor.gob.pe).

En el caso de dispositivos móviles, los usuarios podrán ingresar desde cualquier sistema operativo Android y/o IOS.

¿cómo funciona **RECLAMA VIRTUAL?**

Reclama Virtual funciona desde cualquier computador o dispositivo móvil, gracias a su característica responsiva, siendo un formulario simplificado y dinámico que permite al ciudadano mejorar su experiencia durante el registro de su reclamo en línea en solo 3 pasos:

1 **Cuéntanos tu Reclamo:** Información clave sobre lo acontecido con el proveedor:

- Los campos del formulario cuentan con palabras de apoyo y ejemplos para facilitar el llenado de éstos.
- Permite adjuntar documentos relacionados al reclamo. Pudiendo ser: Boletas de venta, recibos de pago, ticket aéreo, contratos, grabaciones, entre otros.
Extensiones permitidas: .jpg, .jpeg, .png, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .pdf, .mp3, .mp4 y peso máximo de 5 MB.
- Cuenta con el listado y mapa de todas las oficinas del Indecopi a nivel nacional, permitiendo al consumidor la elección de la oficina que gestionará el reclamo.

2 **Identifica al Reclamado:** Si se trata de establecimiento formal con RUC, al ingresar ese dato el registro será automático. Permite el registro de más de un proveedor.

De no contar con el RUC, se despliegan campos para ser llenados manualmente para el ingreso de los datos con los que se cuenta el consumidor.

¿cómo funciona **RECLAMA VIRTUAL?**

3

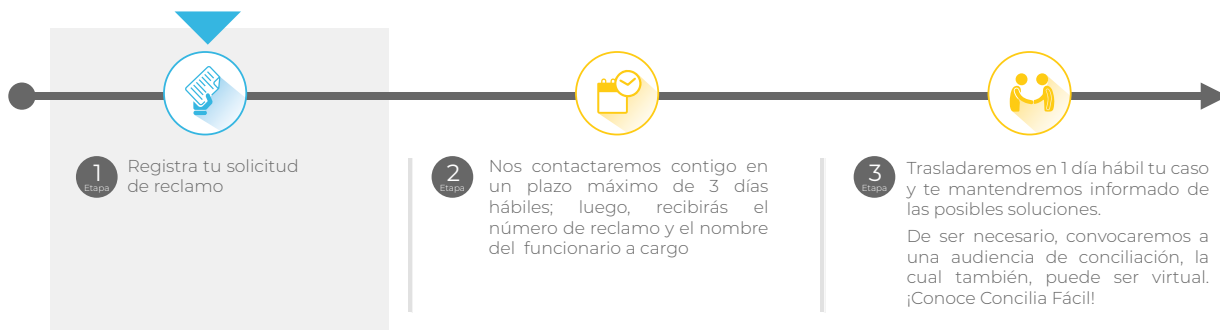
Completa tus datos: Al ingresar el documento de identidad, el registro será automático, pudiendo confirmar o variar su domicilio. También, permite el registro de más de un/a consumidor/a.

- Vista de verificación de datos permite observar en una sola vista los datos llenados, pudiendo confirmar, modificar, eliminar o corregir la información consignada de manera sencilla.
- Aviso de Registro Exitoso que incluye documento resumen del reclamo y prevé el envío de un correo electrónico de reconfirmación del registro Reclama Virtual.
- Encuesta de satisfacción permite que los ciudadanos informen si les pareció fácil o no el registro, lo que permitirá la mejora continua de la herramienta digital en beneficio de los consumidores.

¿cuáles son las etapas para la atención de **RECLAMOS A NIVEL NACIONAL?**

Conforme el ciudadano interactúa con **Reclama Virtual** irá recibiendo información oportuna sobre la etapa en la que se encuentra su reclamo.

Etapas para la atención de reclamos



Equipo involucrado en la atención y gestión del reclamo a nivel nacional



- Luego del ingreso al **Reclama Virtual** un colaborador del Indecopi, revisará detenidamente el caso y comunicará al ciudadano el número asignado a su reclamo y el nombre funcionario a cargo, salvo que se requiera alguna coordinación u orientación previa, esta gestión puede tomar un máximo de 3 días hábiles.
- Habiéndose asignado a un funcionario (conciliador) a cargo de la gestión del reclamo, éste acompañará al consumidor en la búsqueda de soluciones efectivas al problema expuesto con su proveedor, para lo cual se trasladará el reclamo al proveedor en 1 día hábil.
- De ser necesario, se convocará a una audiencia de conciliación¹ que puede ser virtual, brindando de ese modo, **una experiencia 100% virtual en beneficio del consumidor**. Si quieres vivir esa experiencia conoce Concilia Fácil [aquí](#).



¹ Se mantienen los canales tradicionales para la realización de audiencia de conciliación de manera presencial a nivel nacional.



contáctanos

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 – Perú
Telf. (+511) 224-7800 anexos 3953, 3954 y 3955

www.consumidor.gob.pe

Ingresa **aquí**
para ver el
tutorial



 Indecopi



Radi 
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio

www.indecopi.gob.pe