Mundo Jurídico

Los reclamos por WhatsApp son válidos

DANIELA BAUTISTA MACHADO

Abogada del Área Inmobiliaria del Estudio Muñiz Piura



En diciembre del año pasado, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi emitió la Resolución N° 3474-2024/SPC-Indecopi, con la que sancionó a una inmobiliaria por no atender un reclamo presentado por WhatsApp, canal que la propia empresa había establecido como medio oficial de comunicación en su portal web. El Indecopi concluyó que, al no haber respondido los mensajes referidos a una solicitud de devolución, la empresa vulneró su deber de idoneidad y desatendió un canal legítimo de reclamos, imponiéndole en segunda instancia una multa superior a las 7 UIT.

Este caso nos lleva a reflexionar sobre lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor: los proveedores deben contar con mecanismos eficaces para la atención de reclamos. No basta con cumplir formalmente con el libro de reclamaciones; es necesario habilitar vías accesibles, rápidas y acordes con los hábitos de consumo actuales. En ese contexto, WhatsApp y otros medios digitales similares se han convertido en herramientas habituales de comunicación comercial, y desatender un reclamo presentado por estas vías rompe la lógica de la eficacia y cercanía que se espera de una relación de consumo idónea en el entorno digital.

Este pronunciamiento establece un criterio claro para todas las personas naturales o jurídicas que ofrecen productos o prestan servicios: los canales digitales que se usan para fines comerciales también deben servir para atender quejas, reclamos o solicitudes de gestión, en línea con el deber de idoneidad, la calidad del servicio y la correcta atención al cliente.