



HANDBOOK

“IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL
CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

HANDBOOK

IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Handbook N°. 5- I&A - IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - v.0.3 – 28 de Abril de 2011

IRIARTE & ASOCIADOS

Jr. Miró Quesada 191 - Of. 510. Lima 01 – Perú.

Telefax (+511) 427 0383

<http://www.iriartelaw.com>

contacto@iriartelaw.com



HANDBOOK

“IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL
CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

INTRODUCCIÓN

El presente *Handbook* es un texto elaborado por Iriarte & Asociados, para facilitar a proveedores la implementación del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, de acuerdo a lo estipulado por el Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, el cual reglamenta la obligación contenida en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor.

Se recuerda a los proveedores que la implementación del Libro de Reclamaciones debe ser efectuada como máximo hasta el 8 de mayo de 2011, pues según el Decreto Supremo N° 037-2011-PCM de fecha 22 de abril de 2011 se redujo dicho plazo de implementación de 120 días a tan solo 15 días calendarios.

En la espera de que el presente documento les permita un mejor y adecuado cumplimiento de la exigencia legal, ponemos a su disposición el presente *Handbook*.

IRIARTE & ASOCIADOS



HANDBOOK

“IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL
CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

INTRODUCCIÓN

1. Ámbito de aplicación
2. Proveedores que desarrollan sus actividades únicamente en establecimientos comerciales físicos
3. Proveedores que desarrollan sus actividades únicamente a través de medios virtuales
4. Proveedores que desarrollan sus actividades a través de establecimientos comerciales físicos y medios virtuales
5. Casos especiales
 - a. Proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos regulados o que se encuentren bajo supervisión de la SBS y AFP.
 - b. Empresas supervisadas por la SBS y AFP.
6. ¿Libro de Reclamaciones de Naturaleza virtual o física?
7. Características del Libro de Reclamaciones
 - a. Libro de Reclamaciones de Naturaleza Física
 - b. Libro de Reclamaciones de Naturaleza Virtual
8. Información que debe constar en el Libro de Reclamaciones, sea físico o virtual
9. Exhibición del Libro de Reclamaciones
10. Atención al Reclamo
11. Plazo de implementación
12. Conservación del Libro de Reclamaciones
13. Otras vías para interponer reclamo ante proveedor
14. Responsabilidad del proveedor
15. Autoridad Competente
 - a. En Lima
 - b. Fuera de Lima.

Anexo 1: Formato de Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones

Anexo 2: Aviso del Libro de Reclamaciones



HANDBOOK

“IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

Libro de Reclamaciones: aquel documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial.

El Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor fue aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM

1. Ámbito de aplicación.-

El Reglamento en mención es de obligatorio cumplimiento para los proveedores que desarrollen sus actividades económicas en establecimientos comerciales abiertos al público.

Se define como “Establecimiento Comercial abierto al público” al Inmueble, parte del mismo o una instalación o construcción, en el que un proveedor debidamente identificado¹ desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

2. Proveedores que desarrollan sus actividades únicamente en establecimientos comerciales físicos.-

En los casos de proveedores que únicamente desarrollan sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a través de un establecimiento abierto al público (establecimiento físico), deberán además tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Las instalaciones que se ubiquen en el interior de un establecimiento comercial abierto al público, que se presenten o identifiquen como un establecimiento independiente del que los alberga y que otorguen sus propios comprobantes de pago, deberán contar con su propio Libro de Reclamaciones.

Por ejemplo en los casos de centros comerciales, edificios de oficinas, etc., no solo el centro comercial deberá tener su propio libro de reclamaciones, sino también los establecimientos independientes que se encuentren dentro de este deberán contar con el mismo.

- Cuando una entidad pública o empresa estatal, actuando como proveedor, venda productos o preste servicios a los consumidores, estará obligada a contar con un Libro de Reclamaciones.

¹ Identificación: Se encuentra constituida por el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) que posea el proveedor de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 943, Ley del Registro Único de Contribuyentes; o en la norma que lo modifica o sustituya.



HANDBOOK

“IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

3. Proveedores que desarrollan sus actividades únicamente a través de medios virtuales.-

En los casos de proveedores que únicamente desarrollan sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a través de una página web o un medio virtual similar, deberán tomar en cuenta que si bien la norma no establece la obligación explícita de contar obligatoriamente con un Libro de Reclamaciones, existe la posibilidad de que la autoridad competente exija el cumplimiento de esta obligación, por lo que consideramos muy recomendable que este tipo de proveedores implementen un libro virtual de reclamaciones en su página web, portal o medio virtual similar, con las mismas condiciones y características que se establece en el presente documento.

4. Proveedores que desarrollan sus actividades a través de establecimientos comerciales físicos y medios virtuales.-

En los casos de proveedores que desarrollan sus actividades económicas tanto a través de establecimientos comerciales abiertos al público (físicos) y a través de una página web o un medio virtual, deben cumplir con la obligación legal de contar con un Libro de Reclamaciones en su establecimiento físico y también la opción virtual del mismo en su página web, en las mismas condiciones que se establece en el presente documento.

5. Casos especiales.-

a. Proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos regulados o que se encuentren bajo supervisión de la SBS y AFP.

En estos casos el procedimiento previamente establecido por el organismo supervisor para la atención de quejas y reclamos de los consumidores deberá entenderse como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, siempre y cuando este procedimiento permita:

- Dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja.
- Dejar constancia de su contenido
- Y que además regule el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación.

En estos casos los proveedores se registrarán por las normas emitidas por dichos organismos.

b. Empresas supervisadas por la SBS y AFP.

Los sistemas de registros de quejas y reclamos deberán encontrarse a disposición inmediata y accesible al consumidor y permitir que estos obtengan una copia o constancia de la queja o reclamo presentado, con la información mínima prevista en el Anexo 1 del presente documento. Asimismo deberán exhibir en



HANDBOOK

“IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

un lugar visible, como mínimo un Aviso del Libro de Reclamaciones en cada una de sus agencias, utilizando el formato incluido en el Anexo 2 del presente documento.

Los consumidores deberán respetar y seguir el procedimiento establecido por la norma para el uso del Libro de Reclamaciones.

6. ¿Libro de Reclamaciones de Naturaleza virtual o física?.-

Los proveedores que comercialicen sus productos o servicios únicamente en establecimientos comerciales abiertos al público (físico) podrán optar por tener un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual en lugar del físico.

Este Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá estar a disposición de los consumidores en el mismo establecimiento mediante una plataforma de fácil acceso para el consumidor. En este caso, el proveedor debe brindar al consumidor el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su queja o reclamo de manera adecuada.

Esto implica poner, por ejemplo, una computadora con acceso al Libro de Reclamaciones virtual en dicho establecimiento comercial, en un lugar visible y accesible del mismo, que le permita a los consumidores acceder a él y que, en los casos de ser necesario, se le brinde la orientación a los consumidores que lo requieran en el uso del libro de reclamaciones virtual.

Este libro de reclamaciones debe cumplir con la obligación de facilitar al reclamante una copia gratuita de su reclamo, para lo cual se deberá contar con una impresora que permita al consumidor obtener dicha copia.

7. Características del Libro de Reclamaciones.-

a. Libro de Reclamaciones de Naturaleza Física:

- Deberá contar con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas. Para mayores referencias, son similar al formato de los recibos por honorarios y comprobantes de pago, que poseen una hoja para cada uno de los que corresponda.

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con al menos tres (3) hojas autocopiativas:

1. Una de ellas será entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo
2. Una quedará en posesión del proveedor
3. Será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste



HANDBOOK

“IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

Si el proveedor cuenta con varios Libros de Reclamaciones de naturaleza física (por ejemplo en los casos de tener locales en diferentes ubicaciones), deberán contar con un código de identificación que le permita controlar y consolidar todos los Libros en un registro único a nivel nacional.

b. Libro de Reclamaciones de Naturaleza Virtual:

- En caso se opte por un Libro de Reclamaciones de Naturaleza Virtual, se deberá permitir que el consumidor imprima gratuitamente una copia de su Hoja de Reclamación virtual luego de haber sido registrado su queja o reclamo y adicionalmente, de requerirlo, que reciba una copia de su Hoja de Reclamación Virtual en el correo electrónico que para dichos efectos proporcione dicho consumidor.

En este caso el proveedor deberá implementar mecanismos que reemplacen la firma del consumidor pero que acrediten que se encuentra conforme con los términos de su reclamo o queja.

Se recomienda que en caso de optar por el Libro de Reclamaciones de Naturaleza Virtual, se siga el formato incluido como Anexo 1 del presente documento, con un formato de formulario que consta con celdas que faciliten el llenado de los datos e información requeridos por la norma y que se exponen a continuación.

8. Información que debe constar en el Libro de Reclamaciones, sea físico o virtual.-

- La denominación LIBRO DE RECLAMACIONES a fin de que los consumidores y usuarios puedan identificarlo como tal.
- Numeración correlativa de cada juego de hojas y código de identificación.
- Casilla para indicar la fecha del reclamo o queja.
- Nombre del proveedor y dirección del establecimiento donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
- Casilla o espacio para que el reclamante pueda indicar su nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico.
- En caso de menores de edad, una casilla o espacio para que uno de los padres o representantes del consumidor pueda indicar su nombre, domicilio, número, teléfono y correo electrónico.
- Espacio para poder detallar del producto o servicio contratado.
- Espacio para poder detallar la reclamación efectuada.
- Espacio para que el proveedor anote las acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Espacio para firma del consumidor.

En el caso que el consumidor no consigne de manera adecuada la totalidad de la información requerida como mínima en el formato del Anexo 1 del Reglamento, se considerará el reclamo o queja como no puesto.



HANDBOOK

“IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

9. Exhibición del Libro de Reclamaciones.-

Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibirlo en sus establecimientos comerciales de forma que sea fácilmente identificable y visible para los consumidores (como por ejemplo ponerlo a un lado del mostrador con un cartel de las características del incluido en el Anexo 2 del presente documento, que lo identifique como tal).

En el caso de medios virtuales, el Libro de Reclamaciones deberá figurar como un enlace o botón en la página principal del portal o página web. En la medida que la norma no especifica en qué lugar se debe ubicar este enlace o botón, el mismo podrá estar en cualquier ubicación del portal.

En los casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos comerciales o varias páginas web donde ofrece productos o servicios, la obligación de exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones se extiende a cada uno de ellos.

10. Atención al Reclamo.-

El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento ante la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

Esto implica que se deberán tomar las medidas necesarias en cada caso para atender a los reclamos y darles una respuesta a los mismos, en los casos del Libro de Reclamaciones físico se deberá notificar la respuesta a la reclamación por escrito y a la dirección consignada en el libro y en el caso de que la reclamación se haga en formato virtual, dicha respuesta deberá ser enviada por correo electrónico al reclamante, en ambos casos dentro de los plazos mencionados en el párrafo anterior.

Se recomienda también mantener un registro de las respuestas brindadas a los reclamantes en correlación con los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones.

No puede condicionarse la atención de los reclamos de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

11. Plazo de implementación.-

El plazo de implementación del Libro de Reclamaciones por parte de todos los proveedores a los que comprende el Código de Protección y Defensa al Consumidor y el presente Reglamento, es de 15 días



HANDBOOK

“IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL
CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

calendario contados desde el 23 de abril de 2011, fecha de entrada en vigencia del Decreto Supremo 037-2011-PCM².

El plazo máximo para la implementación del Libro de Reclamaciones y puesta a disposición al público, en las condiciones especificadas en el presente documento, se vence el día 8 de mayo de 2011.

12. Conservación del Libro de Reclamaciones.-

El proveedor deberá conservar las hojas de reclamaciones de naturaleza física o virtual registradas por los consumidores por el lapso de dos (2) años desde la fecha de registro de la queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones.

En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el proveedor deberá comunicar ello a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho.

13. Otras vías para interponer reclamo ante proveedor.-

La inclusión de un reclamo o queja en el Libro de Reclamaciones:

- No limita el derecho del consumidor de interponer una queja o reclamo ante el proveedor utilizando otras vías, como por ejemplo correo electrónico, correo postal, llamada telefónica, etc. o las vías que para dicho fin haya dispuesto anteriormente el proveedor como una central de reclamos.
- Ni constituye una vía previa necesaria para interponer una denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor ante el INDECOPI.

² Deroga el artículo 10 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que especificaba lo siguiente: Artículo 10.- Implementación del Libro de Reclamaciones.

El plazo de implementación del Libro de Reclamaciones por parte de todos los proveedores a los que comprende el Código de Protección y Defensa al Consumidor y el presente Reglamento, es de ciento veinte (120) días calendario contados desde la fecha de publicación de la presente norma.



HANDBOOK

“IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

14. Responsabilidad del proveedor.-

Cada proveedor es responsable de suministrarle las Hojas de Reclamaciones señaladas a cada uno de sus establecimientos comerciales, así como de consolidar toda la información en un registro de quejas o reclamos.

El proveedor tendrá responsabilidad administrativa por cualquier comportamiento que trasgreda las disposiciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o su Reglamento.

15. Autoridad Competente.-

El INDECOPI es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como en el incumplimiento de la implementación del Libro de Reclamaciones.

El INDECOPI podrá solicitar al proveedor, en cualquier momento, las copias de las Hojas de Reclamaciones en las características y requisitos detallados en el presente documento y cumpliendo con el formato que se adjunta como Anexo 1 del mismo.

El proveedor deberá remitir la información solicitada en el plazo establecido en el requerimiento efectuado por la autoridad administrativa, el cual no puede ser menor a tres (3) días hábiles³.

En los casos en que, en ejercicio de su facultad fiscalizadora, el INDECOPI requiera las copias de las Hojas de Reclamaciones al momento de efectuar una verificación en el mismo establecimiento del proveedor, dicha documentación deberá ser entregada en ese momento sin dilación.

a. En Lima.

Los proveedores que cuenten con establecimientos comerciales que se encuentran en Lima deberán emitir las Hojas de Reclamaciones respectivas o el Libro de Reclamaciones al INDECOPI sede Lima Sur o al INDECOPI sede Lima Norte, de acuerdo a la determinación de competencia territorial correspondiente, conforme a las Directivas del INDECOPI vigentes en la materia.

³ Bajo apercibimiento de ser sancionado conforme a lo previsto en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o de la norma que la modifique o sustituya.



HANDBOOK

“IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL
CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

b. Fuera de Lima.

Los proveedores que cuenten con establecimientos comerciales que se encuentren fuera de Lima deberán remitir las Hojas de Reclamaciones respectivas o el Libro de Reclamaciones a la Oficina Regional del INDECOPI que corresponda en función de la determinación de competencia territorial correspondiente, conforme a las Directivas del INDECOPI vigentes en la materia.

El proveedor tiene la posibilidad de dar cumplimiento a esta obligación **remitiendo en forma virtual las Hojas de Reclamaciones o el Libro de Reclamaciones de naturaleza física**, a la dirección electrónica que se informará en la página web del INDECOPI: www.indecopi.gob.pe, sin perjuicio de la facultad del INDECOPI de fiscalizar posteriormente la veracidad de la información proporcionada.

En caso se trate de un Libro de Reclamaciones de Naturaleza Virtual, los proveedores deberán remitir al INDECOPI las Hojas de Reclamaciones de naturaleza virtual respectivas o el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual a la dirección electrónica que se informará en la página web del INDECOPI: www.indecopi.gob.pe



HANDBOOK

“IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

Anexo 1:

Formato de Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [Nº 000000001-2011]	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]		
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA] [DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES]					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:		
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		DESCRIPCIÓN:			
SERVICIO					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN				RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE:					
					FIRMA DEL CONSUMIDOR
4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
DETALLE:					
					FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.				² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.	

Anexo 2
Aviso del Libro de Reclamaciones**Libro de
Reclamaciones**

Conforme a lo establecido en el Código de
Protección y Defensa del Consumidor este
establecimiento cuenta con un Libro de
Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para
registrar la queja o reclamo que tengas.

Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase “Libro de Reclamaciones” deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros y las letras de la frase “Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo.” deberá tener un tamaño mínimo de 0.5x0.5 centímetros.

605077-3



HANDBOOK

“IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL
CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”



IRIARTE & ASOCIADOS

Jr. Miró Quesada 191 - Of. 510. Lima 01 – Perú.

Telefax (+511) 427 0383

<http://www.iriartelaw.com>

contacto@iriartelaw.com

©2011 Iriarte & Asociados.