



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**INFORME N° 183-2017/DPC-INDECOPI**



A : Ivo Gagliuffi Piercechi  
Presidente del Consejo Directivo

DE : Wendy Ledesma Orbezo  
Directora  
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

ASUNTO : Proyecto de Ley N° 1945/2017-CR, "Ley que establece la obligatoriedad de los establecimientos comerciales de contar con el Libro de Reclamaciones en forma física para el consumidor que opte por el medio escrito"

REFERENCIA : Oficio N° 242-2017-2018-CODECO/CR

FECHA : 30 de noviembre de 2017

**I. ANTECEDENTES**

1. Mediante el oficio de la referencia, el Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (en adelante, Codeco) del Congreso de la República, Miguel Antonio Castro Grandez, solicitó al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, emitir opinión sobre el Proyecto de Ley N° 1945/2017-CR, "Ley que establece la obligatoriedad de los establecimientos comerciales de contar con el Libro de Reclamaciones en forma física para el consumidor que opte por el medio escrito" (en adelante, el Proyecto de Ley).
2. En ese sentido, la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi solicitó a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor emitir un informe técnico al respecto.

**II. ANÁLISIS**

**a. Objeto del Proyecto de Ley y fundamentos de la exposición de motivos**

3. El Proyecto de Ley propone la modificación del artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) en los siguientes términos:

***"Artículo 150.- Libro de reclamaciones***

*Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual.*

***Los establecimientos comerciales que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, deberán contar obligatoriamente con un Libro de Reclamaciones en forma física, el cual será puesto a disposición del consumidor que opte por hacer uso del medio escrito y expresamente lo solicite.***

*El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo."*



4. De acuerdo a los fundamentos contenidos en la exposición de motivos del proyecto de ley, la norma actual<sup>1</sup> –según la cual los proveedores puedan optar por un Libro de Reclamaciones Físico o Virtual– restringiría el derecho de los consumidores de hacer un reclamo de manera escrita, afectando de especial forma a las personas adultas mayores que por su avanzada edad y desconocimiento de las tecnologías ven limitado su derecho a reclamar.
5. Según el legislador, si bien el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, el Reglamento) regula aspectos que podrían superar la limitación precisada en el párrafo anterior, no lo logra, en tanto: (i) no explica de qué forma los proveedores deben “poner a disposición” de los consumidores el libro de reclamaciones virtual; (ii) la obligación del proveedor de prestar asistencia al consumidor en el llenado del libro de reclamaciones virtual no se cumple en la práctica, y (iii) el libro de respaldo solo puede ser usado ante la imposibilidad de usar el libro de reclamaciones virtual.
6. En ese contexto, el proyecto de ley propone la modificación de la disposición normativa bajo comentario, ordenando adicionalmente, que los establecimientos comerciales que opten por tener el Libro de Reclamaciones Virtual, cuenten con un Libro de Reclamaciones en forma física<sup>2</sup>.
7. A continuación, se evaluarán los términos de la propuesta formulada, a fin de determinar su conveniencia y el impacto efectivo que la misma tendría en los consumidores.

#### **b. Normativa actual y modificación propuesta**

8. El artículo 150° del Código prescribe que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones físico o virtual, y que las condiciones, supuestos y especificaciones serán establecidos en el Reglamento.
9. Al respecto, el proyecto de ley propone que los establecimientos comerciales que cuenten con el Libro de Reclamaciones Virtual, adicionalmente, tengan un Libro de Reclamaciones físico, debido a que, al no contar con un mecanismo físico se estaría restringiendo el derecho a reclamar de los consumidores, en especial, de los adultos mayores que desconocen el uso de la tecnología, máxime si no todos los proveedores cumplen con brindar el apoyo técnico, establecido legalmente, para el registro de reclamos de manera adecuada.
10. La problemática que el proyecto pretende subsanar fue abordada por el artículo 4° del Reglamento, que prescribe que establecimientos comerciales abiertos al público deberán contar con un Libro de

<sup>1</sup> La redacción actual del artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor es la siguiente:

**Artículo 150.- Libro de reclamaciones**

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

<sup>2</sup> El Proyecto de Ley establece como Única Disposición Complementaria Final lo siguiente:

**“Artículo 150.- Libro de reclamaciones**

(...)

**Los establecimientos comerciales que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, deberán contar obligatoriamente con un Libro de Reclamaciones en forma física, el cual será puesto a disposición del consumidor que opte por hacer uso del medio escrito y expresamente lo solicite.**

(...)”



Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el cual deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite.

11. Asimismo, el referido artículo del Reglamento, establece que los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones, lo que incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones. Por último, establece que, en los establecimientos comerciales, los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja. En caso el proveedor no cumpla con prestar la asistencia que el consumidor requiere para el llenado del libro de reclamaciones virtual, estaría incurriendo en una infracción administrativa sancionable por el Indecopi conforme se desprende del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM que modificó el Reglamento.
12. En ese sentido, somos de la opinión que la problemática a la que se hace referencia en el Proyecto de Ley no amerita una modificación del artículo 150° del Código en tanto este si se encuentra atendida por lo dispuesto en el artículo 4° del Reglamento y, adicionalmente es contrarrestado con el ejercicio de las facultades de supervisión y fiscalización del Indecopi en cumplimiento de lo dispuesto en el Código y el Reglamento.
13. De otro lado, obligar a implementar un Libro de Reclamaciones físico, además del Libro de Reclamaciones virtual, implica generar costos adicionales no previstos a los proveedores que ya optaron por adecuar sus plataformas para recibir los reclamos de forma virtual, máxime si dicha medida resulta desfavorable para algunos sectores económicos como aquellos en los que se efectúan numerosas operaciones comerciales al día o proveedores que cuentan con varios establecimientos a nivel nacional.
14. En efecto, de acuerdo a lo indicado, para algunos proveedores es más conveniente contar con un Libro de Reclamaciones virtual que uno físico, debido a la gran cantidad de reclamos y quejas que se registran en sus establecimientos comerciales, siendo que el sistema virtual permite contar con una base de datos de los reclamos presentados, así como realizar un mejor seguimiento y atención de los mismos, siendo este el caso de los supermercados, cadenas de comida e inclusive las empresas del sector financiero, por citar algunos ejemplos.
15. En ese sentido, la situación económica de estas empresas, se vería afectada en tanto que pese a contar con un soporte virtual para registrar los reclamos, se verían en la obligación de adquirir libros de reclamaciones físicos para cada establecimiento a fin de adecuarse a lo propuesto en el presente proyecto legislativo.
16. Asimismo, en la exposición de motivos de la propuesta legislativa, se afirma que el libro de respaldo puede ser utilizado por los consumidores, solo cuando el Libro de Reclamaciones virtual no pueda ser utilizado, hecho que no escapa a la realidad en tanto este mecanismo fue creado como una plataforma de auxilio al Libro de Reclamaciones virtual. En ese sentido, el registro de un reclamo en esta plataforma no constituye un nuevo reclamo ni se implementó con la finalidad de que sea un mecanismo paralelo, sino que, por el contrario, fue promovido para salvaguardar el derecho de reclamo de los consumidores ante alguna eventualidad que impidiera registrar un reclamo de forma virtual.
17. Por lo expuesto, consideramos que no existe necesidad de modificar el artículo 150° del Código, toda vez que las dificultades mencionadas en la propuesta legislativa han sido superadas por lo



dispuesto en el artículo 4° del Reglamento y las facultades de supervisión y fiscalización de las que goza el Indecopi.

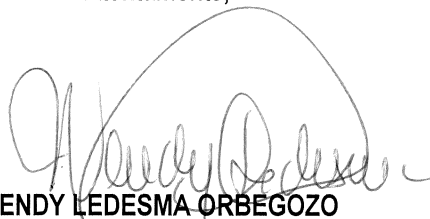
### III. CONCLUSIÓN:

Sobre la base de las consideraciones expuestas, consideramos que el Proyecto de Ley N° no es viable por los siguientes argumentos:

- (i) La problemática que el Proyecto de Ley pretende contrarrestar se encuentra atendida en el artículo 4° del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.
- (ii) Imponer la obligación de mantener dos mecanismos de registro de reclamos para los proveedores que optaron por tener un Libro de Reclamaciones virtual generará costos adicionales no previstos, sobre todo en aquellos proveedores que cuentan con establecimientos a nivel nacional en los que se efectúen numerosas cantidades de operaciones comerciales.

Sin otro particular, es todo lo que tengo que informar a usted.

Atentamente,



**WENDY LEDESMA ORBEGOZO**

Directora

Dirección de la Autoridad Nacional  
de Protección del Consumidor