

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

DECRETO SUPREMO N° XXX-201X-PCM

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dispone que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual y que el Reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el mencionado artículo;

Que, mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM se aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el mismo que fue modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM;

Que, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI en su calidad de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, ha identificado la oportunidad de generar incentivos para que el Libro de Reclamaciones sea empleado como un mecanismo aún más eficaz y expeditivo para la solución directa de conflictos entre proveedores y consumidores;

Que, como consecuencia de lo anterior, el INDECOPI ha elaborado el proyecto de Decreto de Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM;

De conformidad con el numeral 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; y los artículos 11 y 13 de la Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

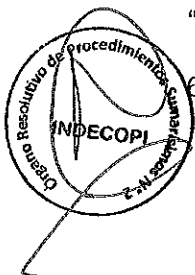
DECRETA:

Artículo 1.- Incorporación al Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor

Incorpórese el artículo 6-A al Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo No. 011-2011-PCM, en los siguientes términos:

"Artículo 6-A.- Acciones adoptadas por el proveedor

6-A.1. Si ante el registro de un reclamo o queja, el proveedor ofrece una solución que satisface el pedido del consumidor, entonces aquél deberá dejar constancia de lo ofrecido en la sección de la Hoja de Reclamación denominada "Observaciones y acciones adoptadas por el proveedor", y el consumidor, de estar de acuerdo, prestará su conformidad declarando expresamente "RECLAMO SOLUCIONADO



POR ACUERDO" o "QUEJA SOLUCIONADA POR ACUERDO", dependiendo del caso; y consignará su firma en esta misma sección mientras que el proveedor consignará la suya en la sección del lado derecho denominada "Firma del Proveedor".

6-A.2. En caso que la queja o el reclamo se formule en un Libro de Reclamaciones Virtual, se tomará en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) Tratándose de un establecimiento comercial físico, el consumidor podrá prestar su conformidad en la constancia impresa de la Hoja de Reclamación, consignando su firma al lado de la indicación "RECLAMO SOLUCIONADO POR ACUERDO" o "QUEJA SOLUCIONADA POR ACUERDO", debiendo permanecer un ejemplar en poder del proveedor y otro ser entregado al consumidor.
- b) Tratándose de un establecimiento comercial virtual, el proveedor dejará constancia de su ofrecimiento en la sección "Observaciones y acciones adoptadas por el proveedor" y será remitido al consumidor vía correo electrónico, dentro del plazo previsto en el artículo 6 de este Reglamento. En estos supuestos, se requiere la respuesta del consumidor aceptando el ofrecimiento del proveedor, con la indicación "RECLAMO SOLUCIONADO POR ACUERDO" o "QUEJA SOLUCIONADA POR ACUERDO".

6-A.3. La Hoja de Reclamación, constancia impresa o intercambio de correos que cumplan con las formalidades indicadas en los numerales 6.A.1 y 6.A.2, tienen los efectos de un acuerdo que pone fin a la controversia, quedando el proveedor obligado a cumplir las obligaciones asumidas en mérito a lo ofrecido al consumidor. Si se trata de un reclamo, éste se entiende concluido y el proveedor queda liberado de emitir la respuesta prevista en el artículo 24.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

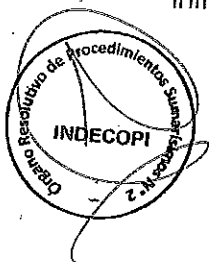
6-A.4. En cualquier caso, si el proveedor no cumple con lo ofrecido al consumidor en la Hoja de Reclamación, el consumidor puede denunciar el incumplimiento del acuerdo, lo que será sancionado de conformidad con lo dispuesto en el literal b) del artículo 106 y en el artículo 110 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por Decreto Legislativo N° 1308."

Artículo 2.- Modificación del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor

Modifíquese el artículo 13 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo No. 011-2011-PCM, en los siguientes términos:

"Artículo 13.- Limitación para solución de controversias

La formulación de una queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones no supone limitación alguna para que los consumidores puedan utilizar otros mecanismos de solución de controversias ni constituye una vía previa necesaria para interponer una denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor ante el INDECOPI.



El Libro de Reclamaciones no limita el derecho del consumidor de interponer una queja o reclamo ante el proveedor utilizando otras vías. **Si las partes arriban a un acuerdo en alguno de los supuestos previstos en el artículo 6-A de este Reglamento, será de aplicación lo establecido en el numeral 6-A.3."**

Artículo 3.- Vigencia

El presente Decreto Supremo entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano".

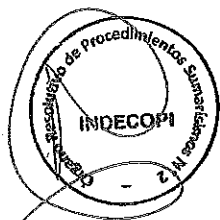
Artículo 4.- Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los xx días del mes de xxxx del año dos mil xxxx.

PEDRO PABLO KUCZYNSKI GODARD
Presidente Constitucional de la República

FERNANDO ZAVALA LOMBARDI
Presidente del Consejo de Ministros



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 150¹ de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual.

Mediante el Libro de Reclamaciones, se busca brindar al consumidor la posibilidad de expresar su disconformidad con relación a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados, a través de la presentación de un reclamo; como también expresar su malestar o descontento respecto a la atención al público brindada por el proveedor, a través de la presentación de una queja.

De acuerdo con el artículo 6² del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM³, los reclamos de los consumidores deben ser atendidos en un plazo de 30 días calendario mediante comunicación escrita –sea carta y/o correo electrónico-. Este plazo puede ampliarse hasta por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, de conformidad con lo establecido por el artículo 24.1 de la Ley N° 29571⁴, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Se ha identificado la oportunidad de convertir el Libro de Reclamaciones en un mecanismo aún más eficaz y expeditivo para la solución directa de los conflictos de consumo, promoviendo que los proveedores atiendan y ofrezcan soluciones efectivas ante los reclamos de los consumidores.

Mediante la incorporación del artículo 6-A al Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se busca generar incentivos para que, ante una disconformidad, vía reclamo o queja, con la adquisición de un producto o la prestación de un servicio expresada en el Libro de Reclamaciones, el proveedor adopte acciones concretas y ofrezca al consumidor una solución satisfactoria, de la cual deberá dejar constancia expresa. En caso esta propuesta sea aceptada por el consumidor, este deberá indicarlo expresamente.

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
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.

DECRETO SUPREMO N°011-2011-PCM, REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

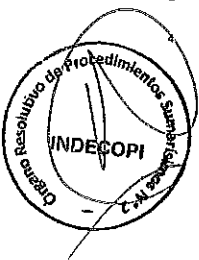
Artículo 6.- Atención del reclamo

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 mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor). Dicho plazo puede ser extendido hasta por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de 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.(...)

Modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM del 23 de enero de 2014.

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de 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 del consumidor antes de la culminación del plazo inicial. (...)



La propuesta normativa establece que el arreglo de las partes se materializará mediante una anotación de la propuesta del proveedor en la sección de la Hoja de Reclamación denominada "Observaciones y acciones adoptadas por el proveedor", y el consumidor podrá prestar su conformidad declarando expresamente "RECLAMO SOLUCIONADO POR ACUERDO" o "QUEJA SOLUCIONADA POR ACUERDO", dependiendo del caso, y consignará su firma en esta misma sección en señal de conformidad, mientras que el proveedor consignará la suya en la sección del lado derecho denominada "Firma del Proveedor". Ello, con la finalidad de que exista certeza indubitable de la satisfacción de las expectativas del consumidor respecto a lo reclamado.

En caso que el reclamo o queja se consigne en un Libro de Reclamaciones Virtual, se tomará en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) Tratándose de un establecimiento comercial físico, el consumidor podrá prestar su conformidad en la constancia impresa de la Hoja de Reclamación, consignando su firma al lado de la indicación "RECLAMO SOLUCIONADO POR ACUERDO" o "QUEJA SOLUCIONADA POR ACUERDO", debiendo permanecer un ejemplar en poder del proveedor y otro ser entregado al consumidor.
- b) Tratándose de un establecimiento comercial virtual, el proveedor dejará constancia de su ofrecimiento en la sección "Observaciones y acciones adoptadas por el proveedor" y será remitido al consumidor vía correo electrónico, dentro del plazo previsto en el artículo 6 de este Reglamento. En estos supuestos, se requiere la respuesta del consumidor aceptando el ofrecimiento del proveedor, con la indicación "RECLAMO SOLUCIONADO POR ACUERDO" o "QUEJA SOLUCIONADA POR ACUERDO".

En cualquier caso, la propuesta normativa declara que la propuesta del proveedor y la conformidad expresada el consumidor, tiene los efectos de un acuerdo que pone fin a la controversia. Si se trata de un reclamo, el proveedor se encuentra liberado de brindar la respuesta formal al consumidor prevista en el artículo 24.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones asumidas en mérito a lo ofrecido al consumidor.

En caso de incumplimiento de lo ofrecido por el proveedor, el consumidor cuenta con la posibilidad de denunciar el incumplimiento del acuerdo en una vía más expeditiva a través del procedimiento sumarísimo⁵. Así se garantiza que los ofrecimientos de los proveedores se materialicen en una solución efectiva y tangible para el consumidor, y cuando ello no

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 106.- Procedimientos a cargo del Indecopi

El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos sancionadores:

- a. Procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor.
- b. Procedimiento por incumplimiento de acuerdo conciliatorio, o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia o de laudo arbitral.(...)

Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero. (...)

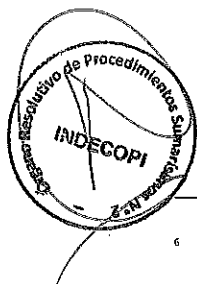


suceda, el proveedor sea sancionado por la autoridad administrativa, siendo aplicable una multa de 1 a 200 UIT, conforme al artículo 110⁶ de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por Decreto Legislativo N° 1308.

De esta manera, ambas partes de la relación de consumo obtienen beneficios. Por un lado, el consumidor ve satisfechas sus expectativas ante la disconformidad que expresó en su reclamo o queja y, tiene la constancia de un acuerdo, cuyo incumplimiento puede ser sancionado a través una vía expeditiva como es el procedimiento sumarísimo. Por su parte, el proveedor tiene constancia de la conformidad del consumidor con las medidas adoptadas y puede dar por cerrada la controversia, además de mejorar su reputación en el mercado por contar con un efectivo servicio de atención al cliente y una efectiva respuesta ante los inconvenientes que se puedan presentar en la comercialización de bienes y servicios.

Con la modificación propuesta, el Estado cumple su rol de garantizar mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos, promoviendo la solución directa y rápida de los reclamos de los consumidores, tal como lo prevé el artículo VI de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁷.

Finalmente, cabe indicar que esta medida no generará para ningún costo adicional para su implementación, pues se empleará el formato de Libro de Reclamaciones vigente.



LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones administrativas.

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complementa.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo VI.- Políticas públicas

6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.