



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



INFORME N° 037-2013/DPC-INDECOPI

A : **Hebert Tassano Velaochaga**
 Presidente del Consejo Directivo

DE : **Rocío Urbina Linares**
 Directora (e)
 Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Edwin Aldana Ramos
 Secretario Técnico
 Comisión de Protección al Consumidor N° 2

Tessy Torres Sánchez
 Gerente
 Gerencia de Supervisión y Fiscalización

ASUNTO : **Proyecto de Ley N° 2103/2012-CR, "Ley que modifica el artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al Libro de Reclamaciones"**

REFERENCIA: **Oficio N° 1073-2012-2013-CODECO**

FECHA : 16 de mayo de 2013

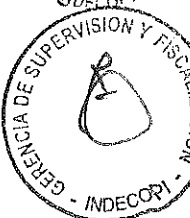
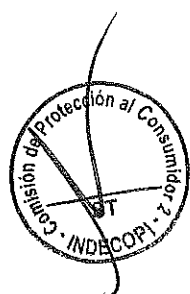
I. ANTECEDENTES

- Mediante el Oficio de la referencia, el Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, Agustín Molina Martínez, solicitó a la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI que emitiera opinión sobre el Proyecto de Ley N° 2103/2012-CR, "Ley que modifica el artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor".
- En ese sentido, la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI solicitó a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, a la Comisión de Protección del Consumidor N° 2 y a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, emitir un informe conjunto al respecto.

II. ANÁLISIS

- El artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, señala que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones físico o virtual debiendo el Reglamento regular las condiciones para el cumplimiento de lo señalado en el citado artículo¹. Por

¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

su parte, la propuesta legislativa plantea la modificación de dicha norma estableciendo que los proveedores cuenten obligatoriamente con un Libro de Reclamaciones físico y, sólo de manera complementaria, con un Libro de Reclamaciones virtual, sin que este pueda sustituir al Libro de Reclamaciones físico.

4. En la Exposición de Motivos del Proyecto, el legislador ha mencionado como razón principal para modificar el artículo 150º del Código, que los establecimientos comerciales que implementan únicamente un Libro de Reclamaciones virtual, desincentivan la presentación de reclamos por parte de los consumidores.
5. En efecto, aquellos proveedores que optan por el Libro de Reclamaciones virtual y no cuentan con una plataforma virtual en sus establecimientos comerciales, impiden en la práctica que los consumidores interpongan sus reclamos en el momento. Este hecho se agrava si tenemos en cuenta que algunos consumidores no disponen de manera inmediata de herramientas informáticas, no se encuentran familiarizados con el uso de las mismas o, no tienen posibilidades económicas para acceder a ellas.
6. Por ello, el artículo 4º del Reglamento del Libro de Reclamaciones, Decreto Supremo 011-2011-PCM², dispone que los establecimientos comerciales que tengan Libro de Reclamaciones virtual, deben poner a disposición de los consumidores una plataforma virtual de fácil acceso en los mismos, así como brindar el apoyo técnico necesario para que los consumidores presenten sus reclamos.
7. Sobre el particular, en la Exposición de Motivos del Proyecto, se ha indicado que los proveedores vienen incumpliendo con la citada disposición reglamentaria; por lo cual la solución sería modificar el artículo 150º del Código disponiéndose la obligatoriedad del Libro de Reclamaciones físico en los establecimientos comerciales. De esta manera, los consumidores siempre tendrían la posibilidad de presentar sus reclamos de forma manual en los mismos recintos comerciales, facilitándoles la interposición de reclamos.

Artículo 150º.- 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.

2

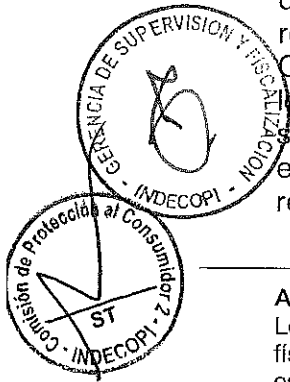
DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM, REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Artículo 4º.- Características del Libro de Reclamaciones

(...)

Los proveedores que comercialicen sus productos o servicios únicamente en establecimientos comerciales abiertos al público 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.

(...).





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

8. Al respecto, consideramos que la inclusión del artículo 4º en el Reglamento del Libro de Reclamaciones se realizó precisamente para salvar las dificultades que podrían generarse para los consumidores en caso los proveedores contaran sólo con un Libro de Reclamaciones virtual y no lo pusieran a disposición del consumidor en el mismo establecimiento. Determinándose por ello, en la citada norma, la obligación de poner el libro a disposición a través de una plataforma virtual de fácil acceso en el mismo establecimiento comercial y, no sólo ello, sino que también indica que se debe proporcionar al consumidor la orientación técnica adecuada para que formule su reclamo o queja.
9. En ese sentido, somos de la opinión que el incumplimiento de la referida disposición reglamentaria por parte de los proveedores no amerita una modificación del artículo 150º del Código, sino que este debe contrarrestarse con el ejercicio de las facultades de supervisión y fiscalización que tiene el INDECOPI para que los proveedores cumplan con lo dispuesto tanto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, como en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
10. Asimismo, se aprecia que tampoco se ha tomado en cuenta en este Proyecto las ventajas que tiene la implementación del Libro de Reclamaciones virtual tanto para los proveedores como para los consumidores, así como lo desfavorable que podría ser establecer la obligatoriedad del Libro de Reclamaciones físico en algunos sectores.
11. En efecto, para ciertos proveedores es más conveniente contar con un Libro de Reclamaciones virtual que uno físico, debido a la gran cantidad de reclamos que tienen en sus establecimientos comerciales, convirtiéndose en una herramienta importante que les permite contar con una base de datos de los reclamos presentados, así como realizar un mejor seguimiento y atención de los mismos.
12. De otro lado, el uso de Libro de Reclamaciones virtual es beneficioso para los consumidores que compran productos o contratan servicios a proveedores a través de internet, ya que en este caso de vulnerarse sus derechos como consumidores tienen la posibilidad de interponer sus reclamos contra los proveedores por esta vía sin tener que acudir a los establecimientos comerciales y hacerlo de manera presencial en el Libro de Reclamaciones físico. Por lo tanto, en este supuesto, el Libro virtual es más útil para los consumidores que el Libro físico.
13. En esta línea, también sería necesario evaluar el efecto que esta modificación podría tener en las empresas del sector financiero, así como para los usuarios de este sector, teniendo en cuenta que el artículo 2º del Reglamento del Libro de Reclamaciones³ estableció que los procedimientos

DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM, REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
Artículo 2.- Proveedores que desarrollen actividades económicas supervisadas o reguladas



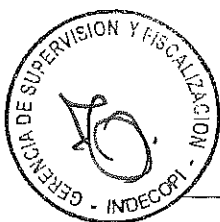
PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

para la atención de quejas y reclamos previamente establecidos por la Superintendencia de Banca y Seguros y Asociación de Administradoras de Fondo de Pensiones (en adelante, SBS) se entenderían como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones.

14. En efecto, la Circular N° G-146-2009, emitida por la SBS, que regula los servicios de atención de usuarios, estableció que todos los reclamos que formulen los usuarios deberán constar obligatoriamente en un soporte informático que permita un adecuado seguimiento de la atención brindada a los mismos, independientemente del canal o medio utilizado para su presentación⁴. En ese sentido, las empresas del sistema financiero vienen utilizando el Libro de Reclamaciones virtual, hecho que les permite cumplir con las obligaciones de envío de información que le impone la SBS, así como dar atención oportuna a los reclamos de sus usuarios. Adicionalmente, es necesario tener en cuenta la cantidad de reclamos que anualmente reciben estas entidades, así como el hecho que imponerles la obligación de tener un Libro de Reclamaciones físico, significaría en la práctica, obligarlos a contar con dos Libros de Reclamaciones, lo cual podría generar efectos indeseados, como dilatar la atención oportuna de los reclamos en perjuicio de los consumidores.
15. Por lo expuesto, creemos que no existe necesidad de modificar el artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor estableciendo la obligatoriedad del Libro de Reclamaciones físico bajo el argumento de que el Libro de Reclamaciones virtual desincentiva la presentación de reclamos por parte de los consumidores, toda vez que las dificultades que podrían generarse para estos en el supuesto que los establecimientos comerciales contarán únicamente con un Libro de Reclamaciones virtual, han sido eliminadas con lo dispuesto en el artículo 4° del Reglamento del Libro. En



En el caso de los proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos regulados o que se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 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, 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.

En el caso de las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, los sistemas de registros de quejas y reclamos deberán encontrarse a disposición inmediata y accesible al consumidor y permitir que éstos obtengan una copia o constancia de la queja o reclamo presentado, con la información mínima prevista en el Anexo 1 del presente Reglamento. Asimismo, deberán exhibir en un lugar visible, como mínimo un Aviso del Libro de Reclamaciones en cada una de sus agencias, utilizando el formato establecido en el Anexo 2 del presente Reglamento.

CIRCULAR N° G 146-2009

5. Sistema de Atención de Reclamos

(...)

5.4 Las empresas supervisadas deben registrar todos los reclamos que formulen los consumidores en un soporte informático que permita un adecuado seguimiento de la atención brindada a los mismos, independientemente del canal o medio utilizado para su presentación. Dicho registro deberá permitir la generación de reportes detallados, identificando todos los aspectos relacionados al mismo.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

consecuencia, lo que corresponde es supervisar y fiscalizar el cumplimiento de lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y en el Reglamento del Libro de Reclamaciones,

III. CONCLUSIONES

16. No nos encontramos de acuerdo con la modificación del artículo 150º del Código de Protección y Defensa del Consumidor planteado en la presente propuesta legislativa, debido a que consideramos que el artículo 4º del Reglamento del Libro de Reclamaciones salva los inconvenientes que podrían generarse para los consumidores al momento de presentar reclamos si el establecimiento comercial contara sólo con un Libro de Reclamaciones virtual, estableciendo en este caso que los proveedores tienen la obligación de colocar una plataforma virtual de fácil acceso para los consumidores, a quienes además deben proporcionarles el apoyo técnico necesario para que interpongan sus reclamos.
17. Es necesario tener en cuenta los efectos que esta modificación podría tener en la atención oportuna de los reclamos en los sectores en los que únicamente se utiliza el Libro de Reclamaciones virtual, debido al volumen de los mismos, así como en el caso de los proveedores que teniendo un establecimiento físico, también ofrecen sus productos o servicios a través de internet.

Atentamente,

ROCÍO URBINA LINARES
Directora (e)
Dirección de la Autoridad
Nacional de Protección del
Consumidor

EDWIN ALDANA RAMOS
Secretario Técnico
Comisión de Protección al
Consumidor N° 2

TESSY TORRES SÁNCHEZ
Gerente
Gerencia de Supervisión
y Fiscalización