



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



INFORME N° 044 -2013/DPC-INDECOPI

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

DE : **Anahí Chávez Ruesta**
Directora
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° 2181/2012-CR, "Ley que modifica el artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la entrega del Libro de Reclamaciones"**

REFERENCIA: **Oficio N° 1144-2012-2013-CODECO**

FECHA : 30 de mayo de 2013

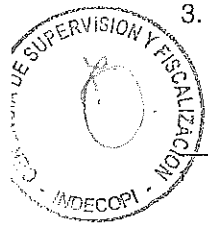
I. ANTECEDENTES

1. Mediante el Oficio de la referencia, el Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos 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° 2181/2012-CR, "Ley que modifica el artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la entrega del Libro de Reclamaciones".
2. 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

3. El Proyecto propone la modificación del artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571¹, agregando a lo ya

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, LEY N° 29571
Artículo 152°.- Entrega del libro de reclamaciones





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

dispuesto, que los establecimientos comerciales tengan la obligación de enviar sus Libros de Reclamaciones al INDECOPI de manera anual, en el mes de enero, a través de un soporte físico, correo electrónico o internet, independientemente de que esta entidad lo requiera o no. Asimismo, añade que en el supuesto de que no se hubieran presentado reclamos o quejas contra los establecimientos comerciales, estos deben enviar al INDECOPI una Declaración Jurada en la cual dejen constancia de dicha circunstancia.

4. La regulación vigente del artículo 152º del Código señala que los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al INDECOPI la documentación referente al Libro de Reclamaciones cuando esta entidad lo requiera, al igual que en los procedimientos sancionadores, en los cuales, el proveedor debe enviar la copia de la queja o reclamo junto con sus descargos.
5. En la Exposición de Motivos del Proyecto, el legislador ha señalado como razón principal para la modificación del artículo 152º del Código que *"no existen datos estadísticos oficiales por parte del INDECOPI, respecto al cumplimiento de la mencionada norma"*², es decir, no se tendría conocimiento de requerimientos efectuados por esta entidad a los establecimientos comerciales solicitándoles el envío de los Libros de Reclamaciones.
6. Cabe precisar que en el marco de las acciones de supervisión llevadas a cabo por INDECOPI en tutela del consumidor, las Hojas de Reclamaciones que les corresponden son requeridas a los proveedores cuando se verifican indicios de infracciones reiteradas o que pudieran afectar a un gran número de consumidores. Para tal efecto, se analizan los reclamos y denuncias presentadas ante este Organismo y se revisan los Libros de Reclamaciones de los diversos proveedores que constantemente son fiscalizados. Lo antes expuesto, permite al INDECOPI priorizar los casos que por sus características particulares merezcan una mayor fiscalización.
7. Consideramos importante que el INDECOPI cuente con la información que se desprende de las hojas del Libro de Reclamaciones en la medida que la misma constituye un instrumento valioso de gestión para que esta entidad realice su labor de supervisión y fiscalización. Asimismo, creemos que resulta una herramienta importante para prevenir vulneraciones a los derechos de los consumidores.

8. No obstante, es preciso elegir la manera más eficiente a fin de que el INDECOPI gestione y procese la información que obtenga en el ejercicio de sus funciones de fiscalización y prevención respecto al Reglamento del Libro de Reclamaciones.

(...) Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

PROYECTO DE LEY N° 2181/2012-CR, "LEY QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 152º DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, RESPECTO A LA ENTREGA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES".

"(...) no existen datos estadísticos oficiales por parte del INDECOPI, respecto al cumplimiento de la mencionada norma. En otras palabras, a la fecha de presentación del presente proyecto de ley, no se sabe cuántas veces ha requerido el INDECOPI a los establecimientos comerciales la documentación correspondiente al "Libro de Reclamaciones".

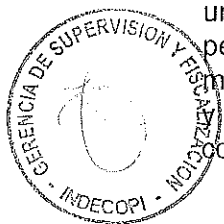
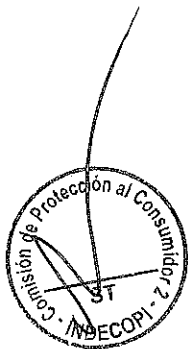


PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

9. En ese sentido, debe tenerse en cuenta los costos que demandaría la implementación de la propuesta tanto para los establecimientos comerciales, como para el INDECOPI en lo que respecta a su procedimiento. Asimismo, la entrega anual de la información podría no resultar oportuna debido al extenso intervalo de tiempo que se plantea, pudiendo necesitar el INDECOPI dicha información en un tiempo menor según el caso. Ante esto, la propuesta normativa no favorecería que nuestra institución pueda contar con información oportuna para el adecuado desarrollo de sus funciones.
10. Adicionalmente, creemos que de aprobarse el Proyecto, se afectaría principalmente a los pequeños establecimientos comerciales (bodegas, tiendas, bazares, etc), a quienes les sería gravoso cumplir con la obligación de remisión de sus Libros de Reclamaciones al INDECOPI a través de un soporte físico. Asimismo, debe tenerse en cuenta que los costos descritos serían inevitablemente trasladados a los consumidores.
11. Por lo tanto, no consideramos adecuada la propuesta legislativa de modificación del artículo 152º del Código, en el extremo referente a que los establecimientos comerciales deban enviar al INDECOPI la información contenida en el Libro de Reclamaciones en soporte físico todos los años, más aún si contamos con opciones que puedan tener los mismos resultados sin los efectos descritos. Por ello, consideramos que el envío de la información contenida en el Libro de Reclamaciones debería realizarse de manera virtual, ya que este sería el modo más eficiente de gestionarla e implicaría un costo menor para los establecimientos comerciales y para el INDECOPI, considerando que en principio debería ser aplicable sólo para establecimientos que reúnan ciertas condiciones. Ello, además de los otros dos supuestos para su envío considerados en el artículo 152º del Código, que señala que los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al INDECOPI la documentación referente al Libro de Reclamaciones cuando esta entidad lo requiera, así como en los procedimientos sancionadores, en los cuales, el proveedor debe enviar la copia de la queja o reclamo junto con sus descargos.
12. Sobre el particular, cabe señalar que el INDECOPI viene evaluando el diseño de una plataforma virtual a la que ha denominado Sistema de Reportes de Reclamaciones (SIREC), lo que permitiría que aquellos proveedores que registren un alto grado de reclamos y denuncias, cumplan con la remisión periódica de la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones y que se cuente además con información actualizada al tratarse de un canal virtual.
13. De esta manera, el SIREC permitirá al INDECOPI monitorear, evaluar y adoptar oportunamente las acciones correspondientes frente a las conductas de los proveedores que afecten derechos de los consumidores. En efecto, el SIREC será un mecanismo que permitirá al INDECOPI acceder a información importante y periódica sobre los reclamos y quejas presentados por los consumidores, de tal manera que pueda desarrollar eficaz y eficientemente sus funciones de supervisión y fiscalización, así como la de prevención de vulneraciones a los derechos de los consumidores finalidad que pretende el proyecto materia de comentario.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

III. CONCLUSIONES

1. La información contenida en el Libro de Reclamaciones constituye un valioso instrumento de gestión para la supervisión, fiscalización, y diseño de políticas públicas en materia de consumo.
2. La propuesta planteada consistente en que los proveedores remitan al INDECOPÍ copia de todos los reclamos que reciben podría resultar onerosa tanto para el Estado como para los proveedores de menor magnitud quienes trasladarían dichos costos a los consumidores.
3. Existen otras opciones que permitirán lograr la finalidad planteada en el proyecto sin incurrir en los costos que ella generaría. Así resulta más eficiente que la información relativa al Libro de Reclamaciones pueda ser remitida al INDECOPÍ bajo dos mecanismos: a) de manera virtual y periódica, conforme a la propuesta que se viene evaluando respecto a la implementación de un Sistema de Reportes de Reclamaciones (SIREC); y b) a requerimiento de INDECOPÍ y en los procedimientos sancionadores, en los cuales, el proveedor debe enviar la copia de la queja o reclamo junto con sus descargos.

Atentamente,

ANAHÍ CHÁVEZ RUESTA
Directora

**Dirección de la Autoridad Nacional
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

ACP/mir
TTS/gp
EAR/cm