

# **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° 006-2014-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;

Que, a partir de la supervisión efectuada por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI del cumplimiento a las disposiciones antes referidas, se han recogido aportes importantes sobre la aplicación de dichas normas, identificándose temas que deben ser mejorados para garantizar que el Libro de Reclamaciones cumpla con su finalidad, así como para fortalecer el ejercicio de la función supervisora y fiscalizadora;

Que, el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, en ejercicio de las funciones asignadas a éste por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, ha evaluado los cambios propuestos a fin de posicionar al Libro de Reclamaciones como un instrumento efectivo para la prevención y solución de conflictos en materia de consumo;

Que, como consecuencia de lo anterior, el INDECOPI, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, 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.- Modificación del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Modifíquense el artículo 2, el numeral 3.2 del artículo 3, así como los artículos 4, 5, 6, 9, 11, 12 y los Anexos I y II 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 2.- Proveedores que desarrollen actividades económicas supervisadas o reguladas**

En el caso de los proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos regulados o se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones el procedimiento establecido por el organismo regulador y/o 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 regirán por las normas relativas al procedimiento y fiscalización de la atención de quejas y reclamos emitida por dichos organismos.

Adicionalmente, en el caso de las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones, éstas deben cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Los sistemas de registro de quejas y reclamos deberán encontrarse a disposición inmediata y accesible al consumidor.
- b) Se habilitará un orden de atención preferente para la recepción de las quejas y reclamos.
- c) Entregarán a los consumidores una copia o constancia de la queja o reclamo presentado, con la información mínima prevista en el Anexo I del presente Reglamento.
- d) Exhibirán el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a lo dispuesto en el artículo 9 del presente Reglamento.
- e) Entregarán la información requerida por el INDECOPI conforme a lo establecido en el artículo 11 del presente Reglamento.

La supervisión del cumplimiento de la presente normativa se regirá por las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### **Artículo 3.- Definiciones**

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

(...)

**3.2 Establecimiento comercial abierto al público:** Inmueble, parte del mismo, instalación, construcción, espacio físico, o medio virtual a través del cual un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

La identificación a la que se hace alusión en el presente punto 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 norma que la modifique o sustituya.

Las instalaciones que se ubiquen en el interior de un establecimiento comercial abierto al público, que se presenten o identifiquen como un establecimiento independiente y que otorguen sus propios comprobantes de pago, deberán contar con su propio Libro de Reclamaciones. Se debe entender como establecimiento independiente a aquel con diferente razón social al del establecimiento que lo alberga.

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; sin perjuicio de las obligaciones que se derivan de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

(...)

#### **Artículo 4.- Libro de Reclamaciones**

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos.

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. Esto 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.

En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja.

#### **Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación**

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.

- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto

- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.

- Fecha del reclamo o queja.

- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.

- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.

- Identificación del producto o servicio contratado.
- Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.
- Detalle de la reclamación o queja.
- Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
- Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.
- Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI)

En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados.

#### **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.

En el caso que de la lectura del detalle de la reclamación, se evidencie que se trata de un reclamo, aun cuando el consumidor haya marcado erróneamente la opción "queja" de la Hoja de Reclamaciones o no haya marcado ninguna opción, el proveedor deberá darle el trámite de un reclamo, conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

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.

#### **Artículo 9.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones**

Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo, un Aviso del Libro de Reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo II del presente Reglamento.

En los casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos comerciales, la obligación de exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones se extiende a cada uno de ellos. Los proveedores virtuales deberán colocar como mínimo un aviso fácilmente identificable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, el mismo que deberá contener un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones Virtual, utilizando el formato establecido en el Anexo III del presente Reglamento.

## **Artículo 11.- Entrega de información al INDECOPI**

11.1. El INDECOPI podrá requerir al proveedor la información necesaria a efectos de supervisar y fiscalizar adecuadamente el cumplimiento del presente Reglamento.

11.2 Las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora Privada de Fondo de Pensiones, se encuentran obligadas a poner a disposición del INDECOPI información acerca de los reclamos o quejas presentados por los consumidores que incluya al menos lo siguiente: detalle del reclamo o queja, tipo de producto o servicio, motivo del reclamo o queja, fecha de presentación de reclamo o queja, datos del consumidor (documento de identidad, nombre, dirección, teléfono, domicilio, correo electrónico, etc.), fecha de atención, sustento de la respuesta, así como cualquier otra que sea necesaria para los fines de la supervisión.

En el marco de la supervisión, el INDECOPI podrá disponer la periodicidad en que la información indicada en el párrafo anterior será entregada.

## **Artículo 12.- Conservación de información por parte del proveedor**

El proveedor deberá conservar como mínimo por el lapso de dos (02) años desde la fecha de presentación de la queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones, la siguiente información:

- i) las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física o virtual;
- ii) la información contenida en el Sistema de Reporte de Reclamaciones, cuando corresponda; y
- iii) la constancia de la respuesta al reclamo y de la ampliación del plazo, de corresponder.

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.”

## **Artículo 2.- Incorporaciones al Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Agréguense el artículo 2-A, numeral 3.6 del artículo 3, artículo 4-A, 4-B, 16, 17, 18, así como los Anexos III, IV y V del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

### **“Artículo 2-A.- Proveedores que desarrollen actividades de transporte de pasajeros**

Los proveedores que desarrollen actividades de transporte público urbano de pasajeros, transporte terrestre interprovincial, transporte terrestre internacional, transporte fluvial deberán habilitar un número telefónico y cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia (correo electrónico, página web, mensaje de texto, etc.), sin perjuicio de la obligación de implementar un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos comerciales abiertos al público.

Para tales efectos los proveedores de los servicios antes señalados difundirán de manera visible dentro de cada unidad de transporte el número telefónico y el medio alternativo elegido para la recepción de quejas y reclamos.

Toda queja y reclamo formulado deberá ser ingresado en forma inmediata por el proveedor en el Libro de Reclamaciones, sea este de naturaleza física o virtual, según corresponda, y cumplir

con lo establecido en el presente Reglamento. Durante la recepción del reclamo, el proveedor proporcionará al consumidor un código correlativo de identificación.

Los proveedores que desarrollen actividades de transporte aéreo de pasajeros deberán poner a disposición un Libro de Reclamaciones físico o virtual en las áreas previas al embarque y posteriores al desembarque en los que preste algún servicio a los usuarios, sin perjuicio de la obligación de implementar y difundir un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos comerciales abiertos al público en donde se realiza la contratación del servicio. Adicionalmente podrá implementar cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia.

### **Artículo 3.- Definiciones**

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

(...)

**3.6. Proveedor virtual:** Es el proveedor con RUC que establece sus relaciones de consumo a través de portales web.

### **Artículo 4-A.- Libro de Reclamaciones de Respaldo**

Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual deberán contar adicionalmente en sus establecimientos comerciales con un Libro de Reclamaciones físico al que se denominará expresamente "Libro de Reclamaciones de Respaldo", conforme a las características del Anexo I del presente reglamento, el mismo que será puesto a disposición del público cuando no sea posible el uso del Libro de Reclamaciones Virtual. La información contenida en el Libro de Respaldo incluyendo el número de la hoja, deberá ser ingresada por el proveedor al Libro de Reclamaciones Virtual en el plazo de un (01) día calendario contado desde que dicho Libro se encuentre habilitado.

### **Artículo 4 B.- Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales**

En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.

### **Artículo 16.- Sistema de Reportes de Reclamaciones**

El Sistema de Reportes de Reclamaciones (en adelante, SIREC) tiene por objetivo que los proveedores reporten los reclamos y quejas interpuestas por los consumidores en el Libro de Reclamaciones, a través de un aplicativo informático.

Los proveedores que se encuentran sujetos a la presente obligación, son aquellos cuyo ingreso anual sea igual o mayor a tres mil (3000) Unidades Impositivas Tributarias. Para efectos de la implementación del SIREC, el ingreso anual corresponderá a aquel declarado en el ejercicio fiscal anterior.

La información proporcionada por el proveedor, contenida en el SIREC, tiene carácter de declaración jurada.

La incorporación de los proveedores al SIREC será progresiva y su implementación se efectuará en las condiciones que establezca el INDECOPI mediante una Directiva que para tales efectos apruebe el Consejo Directivo de dicha entidad.

Los proveedores que cumplan con las condiciones establecidas en el artículo 2 del presente Reglamento, no estarán sujetos a lo dispuesto en el presente artículo. Sin perjuicio de ello, dichos proveedores se encuentran sujetos a lo establecido en el artículo 11 del presente Reglamento.

#### **Artículo 17.- Medida Preventiva**

Llevada a cabo una acción de supervisión y constatado algún incumplimiento de las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones, de naturaleza formal, el INDECOPI impondrá a través de los funcionarios a cargo de la verificación del cumplimiento, una medida preventiva mediante la cual se dejará constancia de la advertencia de la comisión de la infracción y la posibilidad de aplicársele, de persistir en ella, las sanciones que correspondan; siempre que se trate de la primera supervisión que se realice al proveedor y que sea micro empresa.

La medida preventiva debe establecer un plazo, el cual no podrá ser menor a cinco (05) días hábiles, para efectos que el proveedor corrija el incumplimiento detectado y acredite dicho hecho ante la autoridad a cargo de la supervisión.

La medida preventiva se entenderá impuesta al proveedor, obligándolo respecto del total de establecimientos comerciales con los que cuente, por lo que la acreditación del cumplimiento de la obligación deberá realizarse respecto de todos los establecimientos.

#### **Artículo 18.- Infracciones y sanciones**

Los incumplimientos de las condiciones, supuestos y demás especificaciones referidas a las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones por parte de los proveedores, constituyen infracciones leves, de conformidad con lo previsto en el artículo 110 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Las sanciones por la comisión de dichas infracciones se determinan de conformidad con lo establecido en los Anexos IV y V del presente Reglamento.”

#### **Artículo 3.- Vigencia**

El presente Decreto Supremo entrará en vigencia a los tres (3) meses de su publicación en el diario oficial “El Peruano”, a excepción de lo establecido en el Artículo 17 que entrará en vigencia al día siguiente de la referida publicación.

#### **Artículo 4.- Refrendo**

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

### **DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL**

#### **ÚNICA.- Factores para la determinación de las multas del INDECOPI**

Sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en el presente Reglamento respecto de las sanciones a aplicar de conformidad con los Anexos IV y V referido al Libro de Reclamaciones, los factores que deberán tenerse en cuenta para la determinación de la multa a imponer por parte de los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las demás infracciones sancionables dentro del

ámbito de su competencia, son el beneficio ilícito dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.

Excepcionalmente, cuando el beneficio ilícito no sea posible de estimar o éste sea sustantivamente inferior al daño ocasionado por la infracción y dicha infracción comprometa la vida, salud, integridad o patrimonio de las personas, se podrá remplazar el beneficio ilícito por el daño, en la determinación de la multa.

## **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS**

### **PRIMERA.- Periodo de adecuación para el uso de los Libros de Reclamaciones impresos con anterioridad a la vigencia de esta norma**

Los Libros de Reclamación de naturaleza física que cumplan los requisitos establecidos en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento de Libro de Reclamaciones, que hayan sido impresos con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente norma, podrán utilizarse hasta el 31 de diciembre de 2015, siempre y cuando los nuevos requisitos exigidos sean consignados mediante algún medio mecanizado, computarizado o un sello legible.

### **SEGUNDA.- Implementación del SIREC**

Dentro del plazo de seis (6) meses contados desde el día siguiente de la publicación de la presente norma en el diario oficial "El Peruano", el Consejo Directivo del INDECOPI aprobará la Directiva que regule la implementación y condiciones de uso del Sistema de Reportes de Reclamaciones (SIREC).

### **TERCERA.- Procedimientos en trámite**

En el marco de la competencia primaria del INDECOPI para supervisar, fiscalizar y sancionar las infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones, dicha entidad aplicará la presente norma a los procedimientos que se inicien a partir de su vigencia.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintidós días del mes de enero del año dos mil catorce.

OLLANTA HUMALA TASSO

Presidente Constitucional de la República

PEDRO CATERIANO BELLIDO

Ministro de Defensa

Encargado del Despacho de la Presidencia del Consejo de Ministros

**[Enlace Web: Anexos I al V \(PDF\).](#)**