



GUIA INFORMATIVA ACERCA DEL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

El Centro de Información y Documentación, en su afán de brindar información especializada y actualizada en los temas que gestiona el Indecopi; pone a su alcance la segunda edición de la guía informativa titulada ACERCA DEL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES la misma que contiene las pautas básicas para que la ciudadanía en general, tenga conocimiento acerca del alcance de las normas y lineamientos en el marco de la protección del consumidor.

Lima, septiembre 2018

El libro de reclamaciones

Los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones sea impreso o virtual, el cual debe proporcionarse al consumidor cuando lo solicite para registrar sus quejas o reclamos.

Los proveedores que cuenten con más de un establecimiento comercial abierto al público deben implementar un Libro por cada uno de ellos. Deben contar con un código de identificación que les permita controlar todos los libros.

Así el proveedor responderá al reclamo, dejando la posibilidad de solucionar directamente un conflicto de consumo. El Libro de Reclamaciones quedará como evidencia de la situación o problema con un producto o servicio.

Características

El libro de Reclamaciones debe ser exhibido en un lugar visible del local y de fácil acceso al público, también debe haber un aviso que indique su existencia.

El libro deberá contar con hojas desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas. Cada reclamo consta de tres hojas, la primera será para el consumidor, la segunda queda en posesión del proveedor y la tercera deberá remitida al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Hojas de Reclamaciones (de los Libros físicos o virtuales)

Deben ser según el formato preestablecido (ver descargas) y contener la siguiente información:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal.
- Numeración correlativa y código de identificación.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre del proveedor y dirección del establecimiento donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor reclamante
- Nombre, domicilio, número, 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.
- Detalle de la reclamación.
- Espacio físico para que el proveedor anote las acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del consumidor. En el caso del Libro de Reclamaciones virtual el proveedor deberá implementar mecanismos que reemplacen la firma del consumidor pero que acrediten que se encuentra conforme con los términos de su reclamo o queja.

* [Descargar el formato de la hoja de reclamación](#)

* [Descargar el aviso del libro de reclamaciones](#)

Libro de reclamaciones virtual

Los proveedores que, además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para la venta de bienes y/o prestación de servicios, deberán implementar, adicionalmente, un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, el cual debe ser accesible para el consumidor en el mismo medio virtual empleado. El consumidor podrá imprimir una copia de su hoja de reclamación luego de haber sido registrado su queja o reclamo, adicionalmente de requerirlo puede recibir una copia de su reclamación al correo electrónico que para dichos efectos haya proporcionado al proveedor.

Cómo llenar una hoja de reclamación

En el caso que el consumidor no consigne de manera adecuada la totalidad de la información requerida como mínima en el formato del Reglamento, se considerará el reclamo o queja como no presentado.

El consumidor debe respetar y seguir con el procedimiento establecido en la norma y consignar sus datos personales y de contacto, fecha del reclamo o queja y los detalles del reclamo o queja.

Constancia de la presentación del reclamo

En el caso del libro físico, el consumidor deberá recabar la hoja original correspondiente. Si se accede al Libro de Reclamaciones Virtual, el consumidor podrá imprimir una copia de su hoja de reclamación luego de haber sido registrado su queja o reclamo, adicionalmente de requerirlo puede recibir una copia de su reclamación al correo electrónico que para dichos efectos haya proporcionado el consumidor.

En todos los casos de ser necesario, el proveedor debe brindar al consumidor la

orientación necesaria para registrar su queja o reclamo.

Reclamo

Manifestación mediante el cual un consumidor expresa una disconformidad relacionada a los bienes o servicios suministrados. La reclamación no constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

Queja

Manifestación que un consumidor realiza para expresar el malestar o descontento por la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un procedimiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y tampoco inicia el procedimiento administrativo por infracción a la normativa de protección al consumidor.

Plazo para atender el reclamo

El proveedor tiene la obligación de atender y dar respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta 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.

Nota. - El proveedor no puede condicionar 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.

Acciones adoptadas por el proveedor

Si ante el registro de un reclamo, el proveedor ofrece una solución que satisface el pedido del consumidor, aquél debe dejar constancia expresa de lo ofrecido, y el consumidor, de estar de acuerdo, presta su conformidad declarando expresamente “ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO” u otra frase que permita dejar constancia indubitable que acepta la propuesta ofrecida por el proveedor para dar por solucionado su reclamo.

Para dejar constancia de la solución ofrecida por el proveedor y la aceptación del consumidor, se considera lo siguiente:

a) Para soluciones ofrecidas de manera presencial:

El proveedor deja constancia de su ofrecimiento en la sección de la Hoja de Reclamación denominada “Observaciones y acciones adoptadas por el proveedor” y el consumidor debe prestar su conformidad con la indicación “ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO” u otra frase equivalente y en esta misma sección, consignar su firma. El proveedor consigna su firma en la sección del lado derecho denominada “Firma del Proveedor”. En estos casos, un ejemplar de la Hoja de Reclamación o de su constancia impresa -tratándose de reclamos registrados a través de un Libro de Reclamación Virtual- permanece en poder del proveedor y otro ejemplar debe ser entregado al consumidor.

b) Para soluciones ofrecidas de manera no presencial:

El proveedor puede remitir su ofrecimiento vía correo electrónico o emplear cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su propuesta. En estos supuestos, se requiere la respuesta del consumidor

mediante la cual acepte expresamente el ofrecimiento del proveedor, con la indicación “ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO” u otra frase equivalente. La respuesta del consumidor puede ser enviada por correo electrónico o cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su aceptación.

El envío del ofrecimiento del proveedor suspende el cómputo del plazo previsto en el artículo 6 de este Reglamento por el plazo máximo de diez (10) días calendario. Si el consumidor no manifiesta su aceptación expresa dentro de dicho plazo, se tiene por rechazada la propuesta y subsiste la obligación del proveedor de emitir una respuesta formal al reclamo.

La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones físico, constancia impresa del Libro de Reclamaciones Virtual, intercambio de correos o de cualquier otra comunicación que cumpla con las formalidades indicadas, tiene los efectos de un acuerdo que pone fin a la controversia, y obliga al proveedor a cumplir las prestaciones asumidas en mérito a lo ofrecido al consumidor. En estos casos, el reclamo se entiende concluido y el proveedor queda liberado de emitir la respuesta prevista en el artículo 24.I de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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.”

Pérdida o extravío

Si alguna hoja del libro se pierde, el proveedor debe comunicarlo a la autoridad

policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de 48 horas de ocurrido el hecho.

Conservación

El proveedor está obligado a conservar como mínimo por el lapso de dos años desde la fecha de presentación de la queja o reclamo en el Libro:

Las hojas de reclamaciones físicas o virtuales

La constancia de la respuesta al reclamo y de la ampliación del plazo, de corresponder.

Autoridad competente

El Indecopi es la autoridad nacional para administrar las infracciones a las disposiciones del Código y su Reglamento, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas.

Legislación*

*Descargar las normas desde el encabezado de las referencias

Decreto Supremo N° 058-2017-PCM

Modifican el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Publicado en el diario oficial El Peruano el 29 de mayo de 2017.

Decreto Legislativo N° 1308

Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571

Publicado en el diario oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG

Aprueban Directiva “Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones”

Publicado en el diario oficial El Peruano el 22 de diciembre de 2015.

Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 119-2014-INDECOPI-COD

Aprueban Directiva N° 004-2014/DIR-COD-INDECOPI que regula la Implementación y Condiciones de Uso del Sistema de Reportes de Reclamaciones.

Publicado en el diario oficial El Peruano el 07 agosto de 2014.

Decreto Supremo N° 011-2011-PCM

Modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Consumidor

Publicado en el diario oficial El Peruano el 19 de febrero de 2014.

Ley N° 29571

Código de Protección y Defensa del Consumidor (vigente desde el 2 de octubre de 2010)

Publicado en el diario oficial El Peruano el 2 de setiembre de 2010.

Decreto Supremo N° 042-2011-PCM

Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

Publicado en el diario oficial El Peruano el 08 mayo 2011.

Decreto Supremo N° 011-2011-PCM

Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (vigente desde el 20 de febrero de 2011)

Publicado en el diario oficial El Peruano el 19 de febrero de 2011.

Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI

Reglas complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de protección al consumidor (vigente desde el 01 de diciembre de 2010)

Publicado en el diario oficial El Peruano el 14 de noviembre de 2010.

Decreto Supremo N° 006-2009-PCM

Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente desde el 31 de enero de 2009)

Publicado en el diario oficial El Peruano el 30 de enero de 2009.

Bibliografía

Análisis del código de protección y defensa del consumidor / Carbonell O´brien, Esteban. Lima: Jurista editores, 2015.

Guía Básica de Protección y Defensa del Consumidor para Comunicadores / Jamine Pozú Franco. Lima: INDECOPI, 2015

Manual de Protección del Consumidor y Derecho de la Competencia / Editorial Economía y Finanzas. Lima: EEF, 2015.

SERVICIOS

BIBLIOTECA VIRTUAL

Nuestra plataforma virtual permite a los usuarios acceder a bases de datos, catálogos y bibliografías, colecciones digitales, adquisiciones recientes de libros y revistas, y una amplia gama de servicios.

SERVICIO DE CONSULTA

Contamos con cómodas instalaciones y personal experto en la atención al público, gestión de la información y manejo de fuentes especializadas a través de correo electrónico, teléfono, etc.

INFOBÚSQUEDA

Ofrecemos el servicio de búsqueda y recuperación de la información en fuentes nacionales, internacionales y regionales, de acuerdo con las necesidades específicas de los usuarios.

ALERTA INFORMATIVA

Servicio que alerta sobre las últimas publicaciones a su cuenta de correo electrónico. Dirigido a empresarios, consultores y público interesado.

REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Contiene toda la producción bibliográfica editada por Indecopi desde el año 2015 en adelante. Las publicaciones se pueden descargar libremente en formato pdf.

CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION (CID)

El Centro de Información y Documentación del INDECOPI brinda información especializada a los empresarios, consultores, estudiantes y público en general, sus servicios en las áreas de:

- Propiedad intelectual.
- Defensa de la competencia.
- Eliminación de Barreras Burocráticas.
- Fiscalización de la Competencia Desleal.
- Fiscalización de Dumping y Subsidios.
- Procedimientos concursales.
- Protección del consumidor.

MISIÓN

Brindar servicios de información eficientes, oportunos y confiables sobre defensa de la competencia y propiedad intelectual, para satisfacer las necesidades de información de la ciudadanía.

VISIÓN

Ser el Centro de Información y Documentación líder en defensa de la competencia y propiedad intelectual, que facilite y promueva el acceso a la información para generar conocimiento y competencia en el mercado.