

Jurisprudencia INDECOPI

28-9-2018

Esta publicación recopila las resoluciones más relevantes emitidas por la Sala de Protección del Consumidor sobre el Libro de Reclamaciones. Para facilitar la lectura, hemos incluido un enlace al texto completo, para acceder a éste, solo es necesario hacer clic en el ícono (pdf) en cada referencia.



Foto: [Fuente](#)


CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Calle de la Prosa 104 San Borja

2247800 – Anexo 5063

ldiaz@indecopi.gob.pe


2015




N° de Resolución	Fecha de Resolución	Expediente	Partes(P) / Tipo Presentación(TP)	Documento
	Sumilla			
2820-2015/SC2	2015-09-08	000080-2014/CPC-INDECOPI-LOR	COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LORETO BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK	
	Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que halló responsable a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no cumplió con poner a disposición inmediata de los consumidores el libro de reclamaciones virtual y no brindó un orden de atención preferente para la presentación de reclamos o quejas. Sanción: 0,86 UIT.			

2014

N° de Resolución	Fecha de Resolución	Expediente	Partes(P) / Tipo Presentación(TP)	Documento
	Sumilla			
3085-2014/SC2	2014-09-15	131-2013/CPC-INDECOPI-ANC	COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD	


N° de Resolución	Fecha de Resolución	Expediente	Partes(P) / Tipo Presentación(TP)	Documento
Sumilla				
			EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO HUARAL S.A.	
<p>Se confirma la resolución venida en grado que halló responsable a empresa de transportes Turismo Huaral S.A. por infracción de los artículos 150 y 151 del código de protección y defensa del consumidor, al haber quedado acreditado que: i) implementó un libro de reclamaciones que no contenía las características establecidas normativamente; ii) no entregó la primera hoja autocopiativa del libro de reclamaciones a sus consumidores reclamantes; y, iii) no exhibió la lista de precios de los servicios que ofrecía en su establecimiento. Se declara la nulidad parcial de las resoluciones 1 y 1393-2013/Indecopi-LAL en el extremo que imputaron y sancionaron a empresa de transportes Turismo Huaral S.A. por la falta de atención de sus reclamos como una infracción del artículo 150° del código de protección y defensa del consumidor y, en vía de integración, se halla responsable a la denunciada por infracción del artículo 24°.1 del código de protección y defensa del consumidor, al haber quedado acreditado que no dio respuesta a los reclamos presentados en su libro de reclamaciones, dentro del plazo legal. Sanción: 1 UIT - por implementar un libro de reclamaciones que no contenía las características establecidas normativamente 1 UIT - por no entregar la primera hoja autocopiativa del libro de reclamaciones a sus consumidores reclamantes 1 UIT - por no exhibir la lista de precios de los servicios que ofrecía en su establecimiento 1 UIT - por no dar respuesta a los reclamos presentados en su libro de reclamaciones.</p>				

2434-2014/SC2	2014-07-23	-	COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD CLÍNICA SÁNCHEZ FERRER S.A.	
<p>Libro de reclamaciones/Se confirma la resolución venida en grado que halló responsable a clínica Sanchez Ferrer S.A. por infracción del artículo 151° de la ley 29571, código de protección y defensa del consumidor, al haber quedado acreditado que no exhibió el aviso del libro de reclamaciones en un lugar visible y de fácil acceso al público. Sanción: amonestación</p>				


2256-2014/SC2	2014-07-10	-	COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE FARMACIAS PERUANAS S.A.	
Libro de reclamaciones /Se revoca la resolución venida en grado que halló responsable a Farmacias Peruanas S.A. al no haberse acreditado que haya infringido artículo 150° del código de protección y defensa del consumidor.				
1671-2014/SC2	2014-05-22	-	COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LORETO BANCO DE LA NACIÓN	
Libro de reclamaciones/Se revoca la resolución venida en grado que halló responsable a Banco de la Nación por infracción del artículo 150° del código de protección y defensa del consumidor y, reformándola, se le exime de responsabilidad, al no haberse verificado que omitiera poner su sistema o procedimiento de atención de reclamos virtual, equiparable al libro de reclamaciones, a disposición de los consumidores, a través de una plataforma de fácil acceso.				
1013-2014/SC2	2014-03-27	-	COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.	
Libro de reclamaciones /Se confirma la resolución venida en grado que halló responsable a Universidad Cesar Vallejo S.A.C. por infracción de los artículos 150° y 151° del código de protección y defensa del consumidor, al haberse acreditado que su libro de reclamaciones virtual no contaba con plataforma de fácil acceso para los consumidores, ni con el aviso que indique su existencia. Sanción: 1 UIT: por no				


	implementar una plataforma de fácil acceso para su libro de reclamaciones virtual. 1 UIT: por no exhibir el aviso del libro de reclamaciones.	
--	---	--

2013

Nro de Resolución	Fecha de Resolución	Expediente	Partes(P) / Tipo Presentación(TP)	Documento
	Sumilla			
42-2013/SC2	2013-01-09	-	DE OFICIO CONSTRUCTORES ROCAVE CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	
	Deber de información/Se confirma la resolución venida en grado que halló responsable a Constructores Rocave Contratistas Generales S.A.C., por no contar con el libro de reclamaciones en su establecimiento comercial. Sanción: amonestación.			

2012

N° de Resolución	Fecha de Resolución	Expediente	Partes(P) / Tipo Presentación(TP)	Documento
	Sumilla			
2589-2012/SC2	2012-08-22	-	KING CONSULTING S.A.C.	
	De oficio/Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que halló responsable a King Consulting S.A.C. por infracción de los artículos 150° y 151° del código de protección y defensa del consumidor, al haber quedado acreditado que no cumplió con poner el libro de reclamaciones a disposición de los consumidores ni con exhibir el aviso que informara sobre su existencia en el establecimiento comercial. Sanción: 0,3 UIT			

N° de Resolución	Fecha de Resolución	Expediente	Partes(P) / Tipo Presentación(TP)	Documento
	Sumilla			
1663-2012/SC2	2012-06-01	-	CAFÉ AERONÁUTICO S.A.C.	
	De oficio/Se declara la nulidad de la resolución venida en grado que halló responsable a Café Aeronáutico S.A.C. por no exhibir el aviso que informara la existencia de un libro de reclamaciones en el local, debido a que la primera instancia emitió un pronunciamiento sin haber observado las pautas consignadas en sus actas de inspección para el inicio de un eventual procedimiento sancionador en contra de la empresa denunciada por la conducta verificada durante la inspección.			