

PREGUNTAS Y RESPUESTAS



OBLIGATORIEDAD Y FORMATO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

» ¿Es obligatorio que el proveedor tenga un Libro de Reclamaciones físico además del virtual?

No es obligatorio; sin embargo, el proveedor debe contar con un Libro Físico de respaldo, el mismo que será puesto a disposición del público cuando no sea posible el uso del Libro de Reclamaciones Virtual.

» ¿Qué tipo de establecimientos (físicos, virtuales, redes sociales) deben implementar un Libro de Reclamaciones?

Todos los establecimientos comerciales abiertos al público sean físicos o virtuales (como páginas web o plataformas en línea), deben contar con un Libro de Reclamaciones.

» ¿Cuál es el formato oficial del Libro de Reclamaciones? ¿Qué datos debe contener?

El formato oficial está recogido en el Anexo I del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que incluye como mínimo:

- Numeración correlativa de cada hoja de reclamación.
- Identificación del proveedor (razón social, RUC y dirección).
- Fecha del reclamo o queja.
- Identificación del consumidor (nombre, DNI, teléfono y correo electrónico); en caso ser menor de edad, datos de su padre o representante.
- Descripción y monto del bien o servicio.
- Detalle del reclamo o queja.
- Pedido concreto del consumidor.
- Espacio para acciones y/o observaciones del proveedor.
- Firma del consumidor, en caso de Libro de Reclamaciones físico.

» ¿Las entidades bancarias deben entregar el Libro de Reclamaciones, considerando que los reclamos se generan vía telefónica?

No necesariamente. Las entidades supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS pueden usar sus propios sistemas de atención de reclamos, siempre que permitan dejar constancia del reclamo, su contenido, plazo y resultado; siempre que el reclamo haya sido presentado a través del canal telefónico.

» ¿Qué requisitos formales se necesitan para el Libro de Reclamaciones (físico y virtual)?

Físico: Debe contar con 3 hojas desglosables, numeradas y autocopiativas; la original para el consumidor, una copia para el proveedor y una copia para el Indecopi, en caso sea requerido.

Virtual: Debe ser accesible en el mismo medio virtual donde se ofrecen los servicios o productos y debe permitir imprimir o enviar copia al correo del consumidor.

En ambos casos, se debe contar con el Aviso del Libro de Reclamaciones visible de acuerdo con el Anexo II del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.

ADQUISICIÓN, REGISTRO Y LEGALIZACIÓN

- » **¿Dónde se adquiere el Libro de Reclamaciones (físico y virtual)?**
El proveedor puede elaborar o adquirir libremente su Libro de Reclamaciones, siempre que cumpla el formato oficial.
- » **¿Se debe legalizar el Libro de Reclamaciones? ¿Es necesario certificarlo ante notaría?**
No, el Libro de Reclamaciones no requiere de legalización ni certificación notarial.
- » **¿El Libro de Reclamaciones debe ser registrado ante Indecopi? ¿Quién lo certifica?**
El Libro de Reclamaciones no se registra ni certifica ante el Indecopi.
- » **¿Qué códigos deben consignarse para identificar el Libro de Reclamaciones cuando se tienen varios establecimientos?**
Si el proveedor ejerce su actividad económica en más de un establecimiento, cada uno debe tener su propio Libro de Reclamaciones, para lo cual consignara un código de identificación único, el cual se deja a su libre elección.

PROCESO DE RECLAMO Y RESPUESTA

- » **¿Cuál es el plazo para dar respuesta al reclamo o la queja que ingresa en el Libro de Reclamaciones?**
El proveedor debe responder en un plazo máximo de 15 días hábiles, improrrogables.
- » **¿Qué sucede si el establecimiento no contesta dentro del plazo establecido?**
Incumplir el plazo constituye una infracción administrativa, por la cual podría ser denunciado ante el Indecopi.
- » **¿Qué hoja deben llevarse los consumidores de las 3 que contiene el libro físico?**
El consumidor recibe la hoja original y la que en el pie de página es identificado como "CONSUMIDOR".
- » **¿Qué se debe hacer después de que el consumidor registra un reclamo o queja? ¿Se debe reportar o subir a alguna plataforma de Indecopi?**
Se debe proceder con la atención del reclamo o queja; cabe precisar que, los proveedores con ingresos anuales iguales o mayores a 3000 UIT deben reportar los reclamos al SIREC (Sistema de Reportes de Reclamaciones) del Indecopi.
- » **¿Cómo se debe responder a un reclamo o queja? ¿Qué hacer si no se está de acuerdo con el requerimiento del consumidor?**
La respuesta debe ser escrita, por carta o correo electrónico indicado por el consumidor; en esta comunicación se debe informar las acciones adoptadas. Si el proveedor no acepta el requerimiento del consumidor, debe fundamentar su posición.
- » **¿Cómo probar la entrega de la respuesta al reclamo vía correo electrónico (para libros virtuales)?**
El proveedor debe conservar el correo enviado y/o la constancia de entrega o lectura, como evidencia de cumplimiento.
- » **¿El Indecopi es la entidad que brinda respuesta a las hojas de reclamación presentadas directamente ante el proveedor?**
No, el proveedor es el obligado a responder directamente los reclamos o quejas que se ingresen en el Libro de Reclamaciones. El Indecopi solo supervisa y fiscaliza el cumplimiento de la obligación.