


## EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN PERÚ

### THE BOOK OF CLAIMS IN PERU

R. Manuel Burga Solar<sup>1</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Le Cordon Bleu, Lima, Perú.

#### Correspondencia:

R. Manuel Burga  
manuel.burga@ulcb.edu.pe

**Para citar este artículo:** Burga, R. (2022). El libro de reclamaciones en Perú. *Revista de Investigación Hatun Yachay Wasi*, 1(2), 83 - 93. <https://doi.org/10.57107/hyw.v1i2.26>

#### RESUMEN

Existe la necesidad de legislar y mejorar las normas jurídicas sobre protección y defensa del consumidor y/o usuario a la vez de impulsar, una cultura de paz y de consumo con la particularidad de protegerlo, máxime cuando puede resultar afectado en sus legítimos intereses, en medio de la asimetría informativa o de desequilibrio, frente a la ventajosa situación del proveedor, el cual es llamado a evitar conductas infractoras, por lo que se debe poner especial atención a la relación y situación presentada en torno al consumo. Resulta justificable frenar la violencia creciente y desde luego acudir en auxilio del más débil, como en todo orden de cosas, y en perspectiva jurídica no se puede permitir la violencia ni el ejercicio abusivo por acción u omisión del derecho, para ninguna persona y en este caso en particular, tampoco permitir semejante actuación del proveedor en el mercado. Luego, se parte del presupuesto de vulnerabilidad del consumidor y amparar la soberanía de éste, debiendo tener presente que en la economía social de mercado, reconocida constitucionalmente en Perú y en concordancia con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se debe interpretar la protección en el sentido más favorable al consumidor. A su turno, le corresponde al Estado cumplir el rol tuitivo en favor de los consumidores; es decir, no se trata de velar únicamente por el crecimiento económico, sino de allanar el camino a la justicia social también es estos aspectos; de allí la necesidad de contar con ajustes legislativos e instrumentos, como el libro de reclamaciones que faciliten superar las controversias de manera directa y célere.

**Palabras clave:** proveedor, consumidor, reclamo, queja.

#### ABSTRACT

There is a need to legislate and improve the legal standards on the protection and defense of the consumer and/or user while promoting a culture of peace and consumption with the particularity of protecting them, especially when their legitimate interests may be affected, in through information asymmetry or imbalance, compared to the advantageous situation



of the provider, which is called upon to avoid infringing behavior, so special attention must be paid to the relationship and situation presented around consumption. It is justifiable to stop the growing violence and of course come to the aid of the weakest, as in any order of things, and from a legal perspective, violence or the abusive exercise by action or omission of law cannot be allowed, for any person and in this case, neither allow such action by the supplier in the market. Then, it assumes of vulnerability of the consumer and protect the sovereignty of the latter, bearing in mind that in the social market economy, constitutionally recognized in Peru and in accordance with the Consumer Protection and Defense Code, protection must be interpreted in the most favorable sense to the consumer. In turn, it is up to the State to fulfill the protective role in favor of consumers; In other words, it is not a question of ensuring only economic growth, but of paving the way for social justice in these aspects as well; Hence the need to have legislative adjustments and instruments, such as the complaints book, that make it easier to resolve disputes directly and rapid.

**Keywords:** provider, consumer, claim, complaint.

## INTRODUCCIÓN

Preliminarmente resulta de suyo importante destacar el reconocimiento y elevación a categoría constitucional en Perú del derecho del consumidor a la vez de abrirse paso como una rama del derecho. En efecto, en cuanto a los antecedentes constitucionales dentro del derecho nacional demos destacar que ya preexistía desde la Constitución Política del Estado de 1979 en la parte final del segundo párrafo del artículo 110° de dicha Carta Política la alusión a la defensa del interés de los consumidores.

A su turno, es a través del artículo 65° de la Constitución Política del Estado de 1993 donde se reafirma la defensa del interés de los consumidores y usuarios pasando por singularizar los derechos a la información, a su salud y a la seguridad.

En este sentido siguiendo la jerarquía normativa y en atención al ordenamiento jurídico de nuestro derecho interno se debe hacer distinción especial a nivel de ley el Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010 donde se contempla la obligatoriedad de contar con

libro de reclamaciones pudiendo ser presentado en forma física o virtual además de señalar la necesidad de reglamentar dicho instrumento.

En efecto, quedó contemplado en el artículo 150° y siguientes que comprende parte del Subcapítulo III referido al Libro de Reclamaciones, que a su vez forma parte del Capítulo II que se ocupa la Justicia de Consumo del Código de Protección y Defensa del Consumidor y que literalmente señala: Artículo 150.- Libro de reclamaciones. Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual.

El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo, de donde se desprende que los proveedores como titulares de las unidades económicas son los responsables de contar con libro de reclamaciones pudiendo ser presentado en forma física o virtual según se especifica y seguidamente alude que en el reglamento corresponde el establecimiento de las condiciones, supuestos y demás especificaciones para su

cumplimiento lo cual responde al respeto de la jerárquica normativa jurídica exigible.

En todo caso tengamos presente que es en el referido instrumento que los consumidores o usuarios pueden formular reclamos y/o quejas en relación con productos o servicios ofertados y/o sobre la atención brindada respectivamente por los proveedores en el mercado.

Cabe indicar que complementariamente a la obligatoriedad de contar con el libro de reclamaciones por parte de los proveedores les alcanza a exhibir el aviso que dé cuenta del cumplimiento de contar con él a efectos que queden notificados los consumidores y/o usuarios sobre la existencia del libro de reclamaciones, así como subrayar el derecho de los consumidores y/o usuarios que tienen de acceder al mismo cuando lo consideren necesario en determinado contexto. Es necesario tener presente que en Perú se reconoce Constitucionalmente y a través del Código de Protección y Defensa del Consumidor la economía social de mercado reafirmando que se debe interpretar la protección hacia el más vulnerable significando el sentido más favorable al consumidor.

En este sentido el Estado debe cumplir el rol tuitivo en favor de los consumidores dada su vulnerabilidad y con mayor razón en algunos casos especiales en atención a la exigible observancia de la naturaleza de las cosas, independientemente de la transparencia, buena fe y de hacer primar la realidad que den cuenta de las verdaderas conductas en medio de las situaciones y relaciones acontecidas en determinado contexto.

En esa línea quedó expresado Burga, (2009). En este sentido, el derecho evolucionado y enriquecido a través de las ramas o especialidades nos brinda ejemplos de cómo el derecho tiende a proteger a la parte más

vulnerable. Por consiguiente, no resulta extraño que el derecho tienda a proteger al consumidor o usuario frente al riesgo que enfrenta ante un proveedor que conoce aquello que al anterior le falta y no por dejadez o irresponsabilidad sino por no tener un consumidor que ser un especialista o gran conocedor de todo.

Y desde luego, se requieren medidas urgentes para frenar la violencia creciente y de ello no se exceptúa el mercado por lo que se deben enfrentar las conductas infractoras por parte del proveedor. Más allá de que los consumidores tengan acceso a diversas ofertas de bienes y servicios en el mercado es menester que desde el Estado se dicten mecanismos para viabilizar la solución ante posibles controversias entre los consumidores y/o usuarios por lo que resulta importante contar con un marco normativo e instrumento como el libro de reclamaciones.

El libro de reclamaciones constituye un instrumento obligatorio para todo proveedor que oferte bienes o servicios actuando como persona natural o a través de una persona jurídica constituida para cumplir determinado objeto de lo que se desprende que al carecer del libro de reclamaciones negamos su importancia y constituye una conducta infractora sancionable. Es más, si bien desde el punto de vista jurídico supone una obligación inexcusable para el proveedor contar con el libro de reclamaciones a la vez se levanta como un derecho a todas luces incondicional en favor del consumidor y/o usuario quedando en la potestad de éste utilizarlo o no. Se subraya la importancia de haber sido legislado el libro de reclamaciones siendo necesario también difundir la normatividad aplicable y hacer docencia de ello expresando al respecto:

DEFENSORDEL TURISMO (2022b), a Utilizar el libro de reclamaciones más allá de permitir exteriorizar una molestia, significar una manifiesta protesta o de clamar justicia dirigido

hacia el proveedor por parte del consumidor y/o usuario, por la desazón o falta de sosiego experimentado, de cuyo resulta importante por múltiples propósitos.

En efecto, el libro de reclamaciones constituye independientemente de la perspectiva de las partes un importante registro, prueba, vehículo, fuente y hasta una oportunidad constructiva entre sus propósitos de cara a las culturas de paz y de consumo.

Como se advierte es a partir del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley Nº 29571 que se contempla la obligatoriedad del libro de reclamaciones en nuestro derecho interno siendo menester observar la legislación específica sobre el libro de reclamaciones y su evolución.

En efecto, es el Poder Ejecutivo al que le correspondió dentro del Estado peruano asumir con arreglo a su competencia expedir el Reglamento del Libro del Libro de Reclamaciones y que resultó aprobado mediante Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM publicado en el Diario Oficial El Peruano el 19 de febrero de 2011 para su cumplimiento.

Siguiendo a este reglamento se subraya que libro de reclamaciones debe ser presentado de manera física o virtual debiendo ser accesible a los consumidores o usuarios a efectos que en dicho instrumento puedan consignar reclamos y/o quejas respecto a los bienes o servicios ofertados.

Tengamos presente además que por proveedores debemos considerar a las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual se dediquen a sus actividades económicas a propósito de la oferta de bienes y servicios y que de manera enunciativa más no limitativa al amparo del Código de Protección y Defensa del Consumidor se les identifique como productores o fabricantes, Importadores,

distribuidores o comerciantes y los prestadores. Además, se tiene presente que el proveedor; además, de poder desarrollar sus actividades a partir de un establecimiento (espacio físico), también puede desempeñarse de manera virtual (ciberespacio).

También se señala la dación del Decreto Supremo Nº 006-2014-PCM por el que se modificó el Reglamento del Libro de Reclamaciones publicado en el Diario Oficial El Peruano el 23 de enero de 2014; así como, ulteriores modificaciones que se tiene presente más adelante.

En cuanto al establecimiento se refiere al amparo del artículo 3.2 del referido Reglamento modificado mediante el señalado Decreto Supremo Nº 006-2014-PCM, arriba señalado, se precisa: 3.2 Establecimiento comercial abierto al público: Inmueble, parte de este, instalación, construcción, espacio físico, o medio virtual (...)". Es más, se detalla como sigue:

- 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 con lo establecido en el Decreto Legislativo Nº 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.

Sobre la accesibilidad y presentación se refiere y no obstante haber adelantado comentario, el libro de reclamaciones debe ser habilitado de manera física o virtual resultando útil ésta última en mayor medida, dadas las últimas circunstancias por el exigible distanciamiento social provocado por el COVID - 19.

Ahora bien, ciertamente es importante detenernos en algunos aspectos no menos relevantes que pasan por la forma de presentación de libro de reclamaciones. En efecto, al ser de manera física, debe estar compuesto por hojas desglosables (una (01) original y dos (02) autocopiativas de las cuales la original quedará en poder del consumidor; siendo primera hoja autocopiativa la conservará el proveedor y la segunda hoja autocopiativa quedará reservada para Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), cuando éste la requiera.

Complementariamente, se debe alertar que en cuanto a la hoja de Reclamación queda subordinada al formato oficial y mínima información exigible y debe ser accesible a los consumidores en el o los varios establecimientos abiertos al público, si fuese el caso, bajo conducción del proveedor, pudiéndose extender más allá de sedes principales a sucursales establecidas u otras dependencias dentro del territorio nacional; en ese sentido, el proveedor debe asignar un código de identificación de los Libros a su cargo sin perjuicio de reunir toda la información en un solo registro toda vez que se trata del mismo proveedor.

Respecto a la presentación del libro de reclamaciones de manera virtual implica que el proveedor se valga

de una plataforma de ventas o mediante un portal web siempre que tenga una ruta de ventas, es decir, para practicar comercio electrónico, pues no tendría sentido alguno para una web con propósito no comercial. Luego, entonces habilitadas que fuesen además de transmitir información permitan celebrar las operaciones por internet, para que los consumidores y/o usuarios accedan a través de computadoras o equipos habilitados para ello evidenciando el comercio electrónico.

En ese sentido, el libro de reclamaciones debe estar alojado en la página de inicio del portal web y contar con vínculo dirigido al Libro de Reclamaciones, sin perjuicio que se permita la impresión de la Hoja de Reclamación donde quede consignado el reclamo o alternativamente la queja y se envíe automáticamente al correo electrónico proporcionado por el consumidor. Se expresa alternativamente dado que es necesario quede diferenciado el reclamo de la queja, pudiendo existir inclusive la posibilidad de que un consumidor formule reclamo y a la vez queja pues nada lo impide.

Nota complementaria a tener en cuenta es que el proveedor disponga de personal capacitado para facilitar la consignación del reclamo y/o queja. En el caso de los proveedores de servicios y en particular los de transporte de pasajeros al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM antes referido, por el que se modificó el Reglamento del Libro de Reclamaciones les alcanza a los de transporte público urbano de pasajeros, terrestre interprovincial, terrestre internacional, transporte fluvial; así como, para los de transporte aéreo de pasajeros como a continuación se describe respectivamente y que por lo demás nos releva de mayores comentarios:

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.

Sin duda que lo expuesto en cuanto a la presentación del libro de reclamaciones que sea

de manera física o virtual constituye un importante avance, pero no debería descartarse en un futuro próximo manteniendo la obligatoriedad exigible al proveedor pero que sea el propio INDECOPI en representación del Estado el que implemente un sistema especial en forma electrónica (portal) bajo la responsabilidad, custodia y supervisión inmediata de la información.

En cuanto a la diferenciación entre reclamo y/o queja se refiere DEFENSORDEL TURISMO (2022c), se precisa:

En el libro de reclamaciones los consumidores y/o usuarios pueden consignar reclamo y/o queja, que, si bien son distintos, pueden coexistir y por medio de ellos se debe dar cuenta de la molestia, protesta o necesidad de justicia frente a determinadas circunstancias que informen la personalidad jurídica del proveedor.

De allí que sea útil precisar que mientras el primero se refiere a un llamado, que busca atraer la atención hacia el consumidor y/o usuario transparentando la oposición o manifiesta disconformidad que surge entre el proveedor y el consumidor y/o usuario a propósito de los bienes o servicios ofertados por el proveedor independientemente de la naturaleza, complejidad o volumen que interesen la adquisición por el consumidor y/o usuario; la segunda versa sobre la oposición o manifiesta disconformidad entre el proveedor y el consumidor y/o usuario no relacionada con los bienes o servicios; o podría sustentarse en el disgusto o desazón como resultado de la mala atención, falta de amabilidad, inexistente disposición, sino de una ausente mínima muestra de buena educación, inexistente respeto para evidenciar si fuese el caso hasta el maltrato por parte del proveedor en perjuicio del consumidor y/o usuario.

Ahora bien, en cuanto al plazo de atención del reclamo y/o queja tengamos presente que mediante la ley N° 31435 publicada en el Diario Oficial El Peruano el 22 de marzo de 2022 se modificó la ley N° 29571 por la cual se dictó el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En efecto mediante la ley N° 31435 se modificaron los artículos 24° y 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor habiendo merecido el siguiente comentario:

DEFENSORDEL TURISMO (2022a), La reducción del plazo de atención por parte de los proveedores de los reclamos de los consumidores y usuarios que originalmente fue de 30 días calendario ha pasado a 15 días hábiles a tenor de lo dispuesto en el Artículo 24.1 del ya modificado Código de Protección y Defensa del Consumidor. Complementariamente se descarta cualquier justificación para extender dicho plazo.

En consecuencia, se trata de 15 días hábiles improrrogables.

Cabe subrayar que según el artículo 152° también modificado del Código de Protección y Defensa del Consumidor los proveedores deben dar respuesta a los reclamos y las quejas en el plazo establecido en el artículo 24.1. En efecto como se advierte en el artículo 152° queda claro que el plazo para dar respuesta alcanza no solo para reclamos sino también para quejas.

En línea de lo hasta aquí expuesto conviene examinar los múltiples propósitos que dan cuenta de la importancia del libro de reclamaciones independientemente de las perspectivas de las partes, tal como, quedó expresado sobre la importancia de libro de reclamaciones:

DEFENSORDEL TURISMO (2022b), en principio sirve como un registro a efectos que los

consumidores y/o usuarios puedan consignar en el libro de reclamaciones de manera clara, concisa e inmediata el reclamo y/o queja sin restricciones como consecuencia de la experiencia acontecida desde el actuar cuestionable del proveedor, vale decir respecto al reclamo a propósito de los bienes o servicios ofertados independientemente de la naturaleza, complejidad o volumen como de la queja en caso experimentemos una disconformidad no sujeta a los bienes o servicios ofertados, o suponga malestar o descontento respecto a la atención recibida como consumidores y/o usuarios. No se trata de una denuncia ante autoridad administrativa (ante INDECOPI) ni jurisdiccional (ante el Poder Judicial) pero evidentemente queda constancia de lo acontecido.

En otro orden de ideas, constituye el libro de reclamaciones en general un vehículo que debería facilitar y asegurar la comunicación entre los consumidores y/o usuarios con los proveedores no obstante experimentar una afectación y en una situación sin duda no deseada.

Por otro lado, valerse del libro de reclamaciones allana el camino para la posible superación de lo acontecido en trato directo y de manera célere evitando con ello denuncia ante la autoridad administrativa competente y por ende que no pase el proveedor a ser identificado como infractor.

En otra perspectiva de análisis acceder al del libro de reclamaciones nos permite examinar y sacar conclusiones acerca de la personalidad jurídica del proveedor de cara al ocasional consumidor y/o usuario, sino que muestra cual antecedentes su eventual proceder ante otras circunstancias en el mercado. En efecto puede mostrarnos los antecedentes que den cuenta de la conducta evasiva o de una contundente

disposición para aplicar medidas correctivas y complementariamente mantener o mejorar su reputación en el mercado.

A mayor abundamiento y en particular para el proveedor significa una importante oportunidad para mejorar su oferta pasando por ajustes a la estructura orgánica y funcional siendo que además puede pasar por la aplicación de medidas correctivas parciales o totales que pueden comprender la infraestructura, el equipamiento y el servicio, incluido el personal subordinado.

De lo antes desarrollado, se puede advertir que el libro de reclamaciones constituye también un medio probatorio importante tanto por el proveedor como para los consumidores y/o usuarios, para la autoridad competente llegado el caso y para el propio mercado pues en el libro de reclamaciones quedarán consignados los acontecimientos que dieron origen al reclamo y/o queja. De allí que, como medio probatorio tenga por finalidad acreditar los hechos allí expuestos y pueda ser valorado y producir certeza a instancia de las autoridades administrativas y/o jurisdiccionales en las vías correspondientes y sin perjuicio de acudir a los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC's) de manera extrajudicial como el arbitraje, la conciliación o la mediación.

Es más, a través del libro de reclamaciones se puede transparentar la convergencia de voluntades de llegar a un acuerdo para superar la controversia.

En consecuencia, es menester apreciar la importancia del libro de reclamaciones y no descartar su utilización.

Y para mayor ilustración en atención a posible convergencia de voluntades de llegar a un acuerdo

entre el consumidor o usuario y el proveedor para superar la controversia se dispuso por Decreto Supremo N° 101-2022-PCM que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones publicado en el Diario Oficial El Peruano el 16 de agosto de 2022 cuando ya había sufrido la modificatoria a través del Decreto Supremo N° 058-2017-PCM publicado en el Diario Oficial El Peruano el 29 mayo 2017 respecto a los posibles acuerdos que pongan fin a la controversia subrayando los extremos de la modificación como sigue:

“Artículo 6-A.- Acciones adoptadas por el proveedor ante la presentación de reclamos”

A continuación, el tenor preexistente y aún vigente del Decreto Supremo N° 058-2017-PCM como sigue:

6-A.1. Si ante el registro de un reclamo, el proveedor ofrece una solución que satisface el pedido del consumidor, aquél debe dejar constancia expresada 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.

Advirtiendo la reciente modificatoria a través del Decreto Supremo N° 101-2022-PCM con el tenor siguiente:

6-A.2. Para dejar constancia de la solución ofrecida por el proveedor y la aceptación del consumidor, se considera lo siguiente:

Nuevamente a continuación, el tenor preexistente y aún vigente del Decreto Supremo N° 058-2017-PCM como sigue:

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.

Advirtiendo la reciente modificatoria a través del Decreto Supremo N° 101-2022-PCM con el tenor siguiente:

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 cinco (05) días hábiles. 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.

Para finalmente tener presente el tenor preexistente y aún vigente del Decreto Supremo N° 058-2017-PCM como sigue:

6-A.3. 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 en el numeral 6-A.2, 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 24.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

6-A.4. 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.

Otro aspecto para recalcar lo constituye la exigencia que los proveedores proclamen o notifiquen mediante un Aviso del Libro de Reclamaciones, que este existe, que supone colocar de manera accesible a todo consumidor, un letrero físico o aviso virtual según corresponda.

Asimismo, y por cierto poco conocido es habilitar un orden de atención preferente para los consumidores, que deseen presentar un reclamo y /o queja dadas las circunstancias.

Es más, para el caso del Libro de Reclamaciones virtual, los proveedores deben brindar el apoyo necesario, para que el consumidor ingrese su queja y/o reclamo.

En línea de lo antes expuesto y en perspectiva del proveedor sería importante que el proveedor considere contar una persona responsable de la absolució de los posibles reclamos y/o quejas.

Por otro lado, el proveedor debe conservar la informaci3n referida a los reclamos y/o quejas cuando menos dos (02) a1os que se computa a partir de la fecha de presentaci3n de la queja y/o reclamo.

No obstante, lo antes se1alado surge la siguiente pregunta: ¿Qu3 sucede si desaparece dicha informaci3n? No vamos a entrar en especulaciones, pero hay que tener presente que el Libro de Reclamaciones se encuentra bajo la custodia del proveedor; adem3s, que todo consumidor cuenta tambi3n con la informaci3n del reclamo y/o queja. Lo cierto es que en la norma alude a la posible p3rdida o extravío de alguna Hoja de Reclamaci3n o del Libro de Reclamaciones, en cuya virtud el proveedor queda obligado a denunciar de manera formal el hecho ante la Policía Nacional del Per3 en un plazo m3ximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho, aunque surge una nueva pregunta: ¿O si no hubiese sido establecer que denuncie el hecho tan pronto tome conocimiento que se produjo?

Por otro lado, que pasa si el proveedor no presenta el libro de reclamaciones pues puede que no cuente con dicho instrumento o que no desee permitir acceso al mismo. Lo concreto es que no se nos brinde significando una conducta infractora que amerita tomar medidas inmediatas como el tomar fotos, grabar audio o video, solicitar una constataci3n a cargo de la Policía Nacional del Per3 (PNP) inclusive contratar los servicios de un Notario p3blico a efectos que levante un acta que d3 cuenta de la constataci3n, que de fe del hecho.

Cabe reafirmar, que es el INDECOPI el que se encuentra facultado para requerir y supervisar al proveedor las disposiciones contenidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Finalmente, constituyen conductas infractoras la inobservancia de las normas referidas al Libro de Reclamaciones lo que debe sujetarse a lo establecido en el artícuo 110° referido a las sanciones administrativas que forma parte del C3digo de Protecci3n y Defensa del Consumidor; adem3s, de sujetarse a lo establecido en los Anexos IV y V del Reglamento del Libro de Reclamaciones, lo que significarí a sancionar con una amonestaci3n o una multa; de allí que sea necesario tener en claro las posibles conductas infractoras y sanciones relacionadas al Libro de Reclamaciones.

## CONCLUSIONES

- Es de car3cter obligatorio contar con un libro de reclamaciones, para m3ltiples prop3sitos.
- Los proveedores y los consumidores deben saber diferenciar el reclamo de la queja.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Burga, R. (2009). *Derecho del consumidor y de la competencia*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV.

DEFENSOR DEL TURISMO (2022a). *Derecho del consumidor: reducci3n del plazo para atender a trav3s del libro de reclamaciones en PER3* [Archivo de video]. <https://www.youtube.com/watch?v=3iTU-KijmRw>

DEFENSOR DEL TURISMO (2022b). *Derecho del consumidor: importancia del libro de reclamaciones en Per3* [Archivo de video]. <https://www.youtube.com/watch?v=AzWANINExAE>

- DEFENSOR DEL TURISMO (2022c). *Derecho del consumidor: reclamo y/o queja en el libro de reclamaciones-PERÚ* [Archivo de video]. <https://www.youtube.com/watch?v=GxIhj4R96R0&t=79s>
- Diario Oficial El Peruano. Normas Legales Actualizadas (s.f). Código de Protección y Defensa del Consumidor. <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=17>
- Diario Oficial El Peruano. Normas Legales Actualizadas (s.f). Constitución Política del Perú. <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=1>
- Diario Oficial El Peruano. Índices Quincenales (s.f.). Ley N° 31435. Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-que-modifica-la-ley-29571-codigo-de-proteccion-y-defens-ley-n-31435-2050405-1>
- Diario Oficial El Peruano (s.f.). Decreto Supremo N° 058-2017-PCM. 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. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-el-reglamento-del-libro-de-reclamaciones-del-codig-decreto-supremo-n-058-2017-pcm-1525945-8/>
- Gob.pe Presidencia de la República del Perú (s.f.). Decreto Supremo N° 011-2011-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones. <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/541080-011-2011-pcm>
- Gob.pe Presidencia del Consejo de Ministros (s.f.). Decreto Supremo N° 101-2022-PCM. Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3346742-101-2022-pcm> [Consulta: 03 de diciembre de 2022].
- Indecopi (s.f.). Decreto Supremo N° 006-2014-PCM. 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. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3918907/DECRETO+SUPREMO+N%C2%BA+006-2014-PCM.pdf/ec98715f-1f49-b244-9984-7737c65cac1d>