

REBAZA,
ALCÁZAR
& DE LAS
CASAS

Alerta Antitrust

**Día Mundial de los Derechos
del Consumidor**



El 15 de marzo de cada año, se celebra el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, para la toma de conciencia sobre los derechos de los consumidores y el acceso a mecanismos efectivos para la protección de sus derechos. En este contexto, el Libro de Reclamaciones se erige como el principal medio para garantizar que los consumidores puedan hacer valer sus derechos frente a los proveedores de bienes y servicios.

A continuación, presentamos una guía breve sobre su importancia y principal regulación.

I. ¿QUÉ ES EL LIBRO DE RECLAMACIONES?

El Libro de Reclamaciones es un documento de naturaleza física o virtual en el que los consumidores pueden formular sus reclamos o quejas respecto a productos o servicios ofrecidos por los proveedores. Estos últimos están obligados a implementar un Libro de Reclamaciones en cada establecimiento comercial abierto al público (ya sea un establecimiento físico o un medio virtual).

El **reclamo** es una disconformidad relacionada con los productos o servicios adquiridos.

La **queja** se refiere a una disconformidad no relacionada con el producto o servicio.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor establece las siguientes obligaciones de los proveedores en materia del Libro de Reclamaciones:

- (i) Contar con un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos comerciales (físicos y/o virtuales).
- (ii) Exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible, un aviso que indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho de los consumidores a solicitarlo.
- (iii) Dar respuesta a los reclamos y quejas de los consumidores dentro del plazo legal.

Así, la adecuada implementación de un Libro de Reclamaciones promueve la resolución de conflictos que puedan surgir entre el consumidor y el proveedor, de manera oportuna y eficiente.

II.SOBRE EL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL

Los proveedores que ofrecen o brindan productos o servicios a través de medios virtuales deben contar con un Libro de Reclamaciones Virtual accesible desde la página de inicio de su plataforma digital, página web o aplicativo móvil. Considerando las nuevas tendencias hacia el comercio electrónico y la necesidad de tutelar los derechos de los consumidores en este contexto, en los últimos años, el Indecopi ha emitido diversos pronunciamientos para la correcta implementación de los Libros de Reclamaciones Virtuales:

- **Obligación de implementar el Libro de Reclamaciones Virtual en aplicativos móviles**

En 2018, el Indecopi concluyó que los proveedores que operen aplicativos móviles a través de los cuales se ofrezcan servicios y realicen transacciones, están obligados a implementar el Libro de Reclamaciones Virtual. Este criterio ha sido ratificado por la Corte Suprema, mediante Casación N° 20463-2022, de fecha 2 de septiembre de 2024.

En su pronunciamiento, la Corte Suprema concluyó que los aplicativos móviles califican como “establecimientos virtuales”. Dado que los proveedores están obligados a implementar un Libro de Reclamaciones en cada uno de sus establecimientos (ya sean físicos o virtuales), entonces también deberán implementarlo en sus aplicativos.

- **Obligación de implementar el Libro de Reclamaciones en medios virtuales donde no se realizan transacciones**

Mediante la Resolución N° 0272-2024/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor estableció que el Libro de Reclamaciones Virtual debe estar disponible en todos los portales web de un proveedor, incluso si estos no constituyen canales de venta directa. Si la página web sirve para brindar información o promocionar productos y servicios, se considera un canal de comunicación con el consumidor y, por lo tanto, debe contar con un Libro de Reclamaciones Virtual y su aviso correspondiente.

- **Numeración y Código de Identificación en el Libro de Reclamaciones Virtual**

Mediante la Resolución N° 0722-2023/SPC-INDECOPI, se sancionó a un proveedor por no incluir la numeración y el código de identificación en su Libro de Reclamaciones Virtual. Si bien estas características aplicaban originalmente a los Libros de Reclamaciones físicos, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi ha determinado que estos requisitos también deben cumplirse en la modalidad virtual.

III. SOBRE EL AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Los establecimientos comerciales abiertos al público tienen la obligación de exhibir un aviso visible y fácilmente accesible que informe a los consumidores sobre la existencia del Libro de Reclamaciones y su derecho a utilizarlo. En el caso de plataformas virtuales, el aviso debe estar ubicado en la página de inicio con un enlace directo al Libro de Reclamaciones Virtual.

- **Requisitos del aviso**

Los proveedores deberán utilizar los formatos establecidos en los Anexos II y III del Decreto Supremo No. 006-2014-PCM, que modifica el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones, conforme al siguiente detalle:

a) Físico: Deberá mostrarse la siguiente imagen en un tamaño mínimo de A4, con tipografía clara y especificación de la modalidad del Libro de Reclamaciones:



Conforme con el Anexo II del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, cada una de las letras de la frase "Libro de Reclamaciones" deberá tener un tamaño mínimo de 1 x 1 centímetros y las letras de la frase "Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones físico o virtual a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo." deberá tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

a) Virtual: Debe ser visible y de fácil acceso en la página de inicio de la página web, plataforma o aplicación:

Libro de Reclamaciones



Cabe destacar que el formato del aviso no puede ser modificado, pues mediante la Resolución 0221-2025/SPC-INDECOPI, se ha establecido que los proveedores deben cumplir de manera estricta con el formato dispuesto por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, sin modificaciones o adaptaciones al diseño de sus plataformas digitales.

IV. SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

El proveedor está obligado a atender y responder los reclamos y quejas de los consumidores en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable. La comunicación de la respuesta debe realizarse por escrito, ya sea vía correo electrónico o carta física, según lo solicitado por el consumidor.

Para mayor información, compartimos los pronunciamientos referenciados en el presente Boletín:

[Casación N° 20463-2022](#)

[Resolución N° 0272-2024/SPC-INDECOPI](#)

[Resolución N° 0722-2023/SPC-INDECOPI](#)

[Resolución 0221-2025/SPC-INDECOPI](#)

NUESTRO EQUIPO



ALBERTO REBAZA

SOCIO

alberto.rebaza@rebaza-alcazar.com



LUIS MIGUEL ELÍAS

SOCIO

luismiguel.elias@rebaza-alcazar.com



MARCIA ARELLANO

SOCIA

marcia.arellano@rebaza-alcazar.com



MAGALY VARELA

ASOCIADA SENIOR

magaly.varela@rebaza-alcazar.com



YASSER VICHIR

ASOCIADO

yasser.vichir@rebaza-alcazar.com

LIMA

Av. Víctor Andrés Belaúnde
147, Vía Principal 133, Piso 3
Edificio Real Dos, San Isidro
Teléfono (511) 442-5100

SANTIAGO DE CHILE

Av. Apoquindo 3650, Piso 12
Las Condes
Teléfono (562) 2244-68432

MADRID

Calle Velázquez 34, Piso 7
Salamanca, 28001, Madrid
Teléfono (34) 910623682