

Libro de reclamaciones: Todo lo que debería saber a la hora de solicitarlo

El libro de reclamaciones, una herramienta obligatoria para todos los proveedores con establecimiento comercial o ventas por internet. Permite a los consumidores presentar quejas o reclamos.



Únete al Whatsapp de Gestión

Gerardo Rosales Diaz

gerardo.rosales@diariogestion.com.pe

Lima, 17/03/2024, 06:41 p. m. | Actualizado 18/03/2024, 03:24 p. m.

La obligatoriedad de disponer de un **Libro de Reclamaciones** en establecimientos, por ejemplo **comerciales**, representa una medida importante para asegurar la protección y defensa de los consumidores. Según lo establecido en el **Código de Protección y Defensa del Consumidor**, todo proveedor con establecimientos abiertos al público debe contar con un Libro de Reclamaciones, el cual puede ser tanto de naturaleza física como virtual.

Magaly Varela, asociada Senior en Rebaza, Alcázar & De Las Casas., aclara que la presentación de una queja o reclamo a través del libro no inicia automáticamente un procedimiento administrativo sancionador.

Este proceso está diseñado para permitir a las partes involucradas resolver el problema directamente, sin implicar inmediatamente una acción punitiva por parte de las autoridades regulatorias.

Varela explica que tras realizar una queja o reclamo, las empresas tienen un plazo de 15 días hábiles para responder y buscar una solución. Recalca, como se mencionó líneas atrás, que este mecanismo directo busca promover acuerdos satisfactorios entre consumidor y proveedor sin necesidad de escalar a instancias mayores.

Sin embargo, si no se llega a una solución mediante el Libro de Reclamaciones, los consumidores tienen otras opciones para hacer valer su queja.

Pueden acudir al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (**Indecopi**) para informar sobre la falta de respuesta o presentar una queja si la empresa no cuenta con el libro de reclamaciones, lo cual puede resultar en sanciones para la empresa, incluyendo multas de hasta 50 UIT (S/ 257,500).

Además de la opción del Libro de Reclamaciones, los consumidores pueden utilizar el **Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)** de Indecopi para buscar una solución conciliatoria.

Si este paso no conduce a una resolución, el consumidor tiene la opción de presentar una denuncia formal, iniciando así un procedimiento administrativo sancionador.

LEA TAMBIEN: [TC ordena suspender cobro de peaje en Puente Piedra. ¿qué implicancias tiene?](#)



¿Miedo al libro de reclamaciones? te explicamos por que no deberías temerle

¿Formato físico o digital?

Jonathan Lahura, asociado Senior de Rodríguez Abogados & Asociados, explica que la elección entre un formato físico o digital del Libro de Reclamaciones depende de la naturaleza de los establecimientos del proveedor.

- Aquellos con solo establecimientos físicos pueden optar por cualquiera de las dos modalidades.
- Proveedores que operen tanto en ambientes físicos como virtuales están obligados a implementar un Libro de Reclamaciones Virtual.
- En el caso de proveedores que únicamente cuenten con establecimientos virtuales, se requiere, de forma lógica, la implementación de un Libro de Reclamaciones en formato digital.

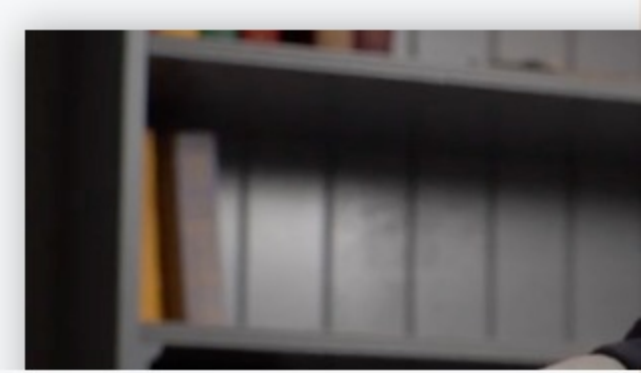
Lahura menciona que para los proveedores que estén obligados a contar con un **Libro de Reclamaciones Virtual**, es requisito alojar dicho libro en la página de inicio de su portal web, facilitando el acceso a los consumidores para establecer sus quejas o reclamos.

La firma en una hoja de reclamaciones es un acto que se materializa únicamente en el formato físico del Libro de Reclamaciones, donde el consumidor es quien firma la hoja de reclamación. Sin embargo, la firma no es considerada un requisito esencial para que la queja o reclamo sea aceptado.

En situaciones donde el proveedor ofrezca una solución inmediata o haga alguna observación frente a la queja, debe firmar el apartado correspondiente para dejar constancia de su respuesta.

LEA TAMBIEN: [Protección al consumidor: los requisitos que las empresas deben cumplir](#)

PUBLICIDAD



Últimas Noticias



Alan García: abogados rechazan decisión de la Fiscalía para acceder a sus...



Examen de admisión de San Marcos: Link de los resultados de Ciencias de la Salud



Rompiendo el techo de cristal: tres presidentas de empresas comparte...



Southern planea invertir US\$ 692.4 millones en mejoras en su mina de cobre...



Feridos Semana Santa 2024: ¿qué mes cae y qué días serán libres?