

Indecopi publica Lineamientos sobre Protección al Consumidor (Cuarta Parte)

Como bien señalamos anteriormente, la finalidad de los **Lineamientos sobre Protección al Consumidor**, es dar a conocer los principales criterios resolutivos sobre protección al consumidor adoptados por el Indecopi, de forma que los consumidores y proveedores tengan un mejor conocimiento de sus derechos en sus relaciones de consumo.

En la tercera entrega de los Lineamientos, se dió a conocer los alcances más sustanciales de las Cláusulas Abusivas determinados en los contratos, en esta oportunidad, nos referiremos al Libro de Reclamaciones regulado en el **Código de Protección y Defensa del Consumidor**.

Libro de Reclamaciones y Aviso

El Libro de Reclamaciones, es una herramienta puesta a disposición de los consumidores para registrar sus reclamos y acceder a un mecanismo de solución de sus controversias ante el propio proveedor, para tal efecto se disponen dos obligaciones:

1. La primera relativa a la puesta a disposición del mismo ante los consumidores en forma física o virtual. (Art, 150 del Código)
2. La segunda, relacionada con la difusión de la información sobre su existencia en el establecimiento comercial del proveedor. (Art, 151 del Código)

Al respecto, Indecopi ha establecido que ambas obligaciones son completamente diferentes, pudiendo sancionar a los proveedores por no cumplir alguna de ellas y/o pese a cumplirlas, estas no contienen los requisitos señalados en norma.

Al graduar la sanción, por infracciones al Libro de Reclamaciones y su aviso (físico), se debe solo considerar los ingresos del proveedor del local inspeccionado y/o donde ocurrieron los hechos denunciados. Sin embargo, cuando las infracciones se encuentren referidas al Libro de Reclamaciones virtual y su correspondiente aviso (página web), se debe considerar los ingresos totales del proveedor.

Libro de Reclamaciones Virtual

Deberá estar a disposición de los consumidores en el mismo establecimiento mediante una plataforma de fácil acceso. En este caso, el proveedor debe brindar al consumidor el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su queja o reclamo de manera adecuada.

Infracciones Contenidas en el Reglamento

Solo se podrán sancionar aquellas conductas que se encuentren previstas expresamente como infracciones administrativas en normas con rango de ley. Por ello, si bien el Reglamento colabora con el desarrollo de la obligación de los establecimientos comerciales relativo a contar con un Libro de Reclamaciones, esto no implica que tal norma dé lugar a un tipo infractor independiente del estipulado en el Código.

Llenado incompleto de la hoja de reclamación

El artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, señala que se considera como **NO** puesto el reclamo o queja, en caso de que el consumidor no hubiera consignado la totalidad de la información consignada en dicho dispositivo. Es decir, el proveedor se encontrará obligado a atender el reclamo cuando cuente con elementos suficientes que le permitan brindar una respuesta al consumidor.

Lugares en los que se debe implementar el Libro de Reclamaciones

Conforme al Reglamento del Libro de Reclamaciones, los proveedores tienen la obligación de contar con dicho libro en los lugares donde venden bienes o prestan servicios.

Horario en el que debe estar disponible el Libro de Reclamaciones

Durante todo el período de tiempo que esté prestando sus servicios a los consumidores.

Medida preventiva por incumplimiento de obligaciones relativas al Libro de Reclamaciones

Debe dictarse una medida preventiva previa al inicio del procedimiento sancionador a favor de los proveedores inspeccionados cuando se cumplan los siguientes requisitos: **i)** Que se trate de una acción de supervisión en un establecimiento comercial determinado en la que se haya constatado el incumplimiento de alguna obligación de naturaleza formal vinculada al Libro de Reclamaciones; **ii)** Que se trate de la primera inspección realizada al proveedor en cualquiera de sus establecimientos comerciales; y **iii)** Que el proveedor inspeccionado ostente la calidad de microempresa. Asimismo, se indicó que en caso de que no se otorgue la medida preventiva, deberá motivarse debidamente dicha decisión.

Con esta última entrega cerramos los aspectos más importantes que la industria debe conocer para garantizar sus derechos en las relaciones de consumo.

Para mayor información de la guía ingresar al siguiente [enlace](#)

En caso de requerir mayor información contactarnos al correo: alertalegal@sni.org.pe