

IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL

De acuerdo con el Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM (en adelante, el **“Reglamento”**), el Libro de Reclamaciones es un registro físico o virtual donde los consumidores pueden dejar constancia de sus quejas o reclamos sobre un bien y/o servicio contratado¹. Tanto el reglamento como la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señalan que todo establecimiento comercial abierto al público de manera física y/o virtual está en la obligación de implementar un Libro de Reclamaciones².

Toda vez que la Cámara Peruana de Comercio Electrónico (en adelante, **“CAPECE”**) tendrá habilitado un *marketplace* virtual denominado “CómpralealPerú.pe” para realizar el servicio de intermediación entre las MIPYMES (usuarios vendedores) y terceros (usuarios compradores), deberá implementar un Libro de Reclamaciones Virtual, siguiendo las pautas y directrices señaladas en el Reglamento.

Cabe precisar que la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones virtual también es aplicable en el caso que incorporen un **aplicativo móvil** del referido *marketplace*, conforme al criterio señalado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, **“INDECOPI”**)³.

A continuación, mencionamos los aspectos a tener en cuenta para la implementación del Libro de Reclamaciones de CómpralealPerú.pe:

1) **Sobre el Aviso del Libro de Reclamaciones:**

El Aviso del Libro de Reclamaciones (en adelante, el **“Aviso”**) es un letrero físico o virtual que se coloca en los establecimientos comerciales para que los consumidores puedan registrar sus quejas y/o reclamos. Los proveedores están obligados a exhibir en sus establecimientos comerciales virtuales el Aviso en la página de inicio de su página web, de manera legible y visible, de tal manera que el usuario al cliquearlo lo remita al Libro de Reclamaciones Virtual.

En el caso de la página web de CómpralealPerú, el Aviso deberá seguir el siguiente formato:

(Ver imagen en la siguiente página)

¹ Artículo 3.1 del Reglamento.

² Artículo 150 del Código y artículos 3.2 y 4 del Reglamento.

³ Resolución N° 3325-2018/SPC-INDECOPI de fecha 28 de noviembre de 2018, mediante la cual, se sancionó a Maxi Mobility Perú S.A.C por no contar con Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil.



2) Sobre la Hoja de Reclamación:

La Hoja de Reclamación es el formulario físico o virtual, contenido en el Libro de Reclamaciones, por medio del cual los consumidores detallan el contenido de su queja y/o reclamo contra el proveedor.

De conformidad al artículo 5 del Reglamento, las hojas de reclamación que CAPECE ponga a disposición en su Libro de Reclamaciones Virtual contenido en “CómpralealPerú.pe” deberá cumplir con las siguientes características⁴:

- a) Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal.
- b) Denominación social, número de RUC y dirección de CAPECE.
- c) Numeración correlativa, referida al número de reclamo que se está registrando.
- d) Código de identificación, para que el consumidor pueda hacer seguimiento a su queja o reclamo.
- e) Fecha del reclamo o queja.
- f) Un espacio en donde el consumidor pueda consignar: nombre completo, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico.
- g) En caso el consumidor sea un menor de edad, un espacio donde sus padres o representantes legales puedan consignar: nombre completo, domicilio, teléfono y correo electrónico.
- h) Un espacio donde el consumidor pueda identificar el producto o servicio contratado, así como el monto pagado.
- i) Un espacio para que el consumidor pueda colocar el detalle del reclamo o queja.
- j) Un espacio para que el consumidor pueda realizar el pedido concreto respecto del hecho que motiva el reclamo o queja.
- k) Un espacio para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas respecto a la queja o reclamo⁵.

⁴ El Anexo I del Reglamento contiene una hoja de reclamación modelo con características requeridas. Dicho modelo está disponible en: <http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2014/Enero/23/DS-006-2014-PCM.pdf>.

⁵ Esto aplica también para el Libro de Reclamaciones virtual, conforme al criterio del INDECOP (Resolución N° 2703-2018/SPC-INDECOP).

- l) Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI)⁶.

Además de estas características, se deberán tener en cuenta que al concluir el proceso de ingreso de la queja o reclamo por parte del usuario: (i) se le debe permitir la impresión de la hoja de reclamación; y; (ii) enviarlo automáticamente al correo electrónico que consignó, dejando constancia de la fecha y hora de presentación de la queja o reclamo⁷.

3) Sobre el plazo de conservación de la información:

Finalmente, de conformidad con el artículo 12 del Reglamento, CAPECE deberá conservar **como mínimo por 2 años**, desde la fecha de presentación de la queja o reclamo, la siguiente información:

- ❖ Las hojas de reclamaciones físicas y/o virtuales.
- ❖ Constancias de respuestas al reclamo, incluyendo las ampliaciones de plazo para las respuestas.
- ❖ La información contenida en el Sistema de Reporte de Reclamaciones, siempre y cuando el ingreso anual de CAPECE sea igual o mayor a 3000 Unidades Impositivas Tributarias - UIT⁸.

Lima, 29 de octubre del 2020

⁶ La exigencia de consignar el nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones, **resulta de cumplimiento únicamente para aquellos libros de reclamaciones de naturaleza física** (Resolución N° 062-2019/SPC-INDECOPI).

⁷ Artículo 4 B del Reglamento. Asimismo, consideramos que un ejemplo aceptable de hoja de reclamación virtual es el de Teledistribución S.A., disponible en: <https://teleticket.com.pe/Cliente/LibroReclamaciones>.

⁸ Artículo 16 del Reglamento.