



Charla
**LIBRO DE
RECLAMACIONES**

21
de agosto
2018
Lima / Perú

INDECOPI

Charla “**Libro de Reclamaciones**”

INDECOPI, Lima, 2018.

Área: Ciencias Sociales

Formato: E-Book

Páginas: 33

Copyright © 2020

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).

Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual

Calle De la Prosa N° 104 – San Borja, Lima, Perú.

Teléfono: (51-1) 224-7800

Correo electrónico: escuela@indecopi.gob.pe

Síguenos: Indecopi Oficial



Sitio web: www.indecopi.gob.pe

Transcripción escrita de las exposiciones orales desarrolladas en la Charla “**Libro de Reclamaciones**”

Autor: Miguel Fernando Rivera La Rosa

Ejecutivo 1, Servicio de Atención al Ciudadano del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

Ortografía, sintaxis y edición: Franklin Armijo, Pedro Salinas.

Supervisión y revisión de la edición: José Purizaca Vega, Director de la Escuela Nacional del Indecopi.

Diseño, diagramación y digitalización e-book: Francesca Lizarzaburu.

Editado en junio 2020. Primera edición digital.

E-Book. Esta publicación se puede consultar en

<http://www.escuela-indecopi.edu.pe>

La versión electrónica permite a los profesionales e interesados en el tema compartir información y material relacionado, para mejorar la experiencia de aprendizaje multimedia y el intercambio de conocimientos.

La información contenida en este documento puede ser reproducida, mencionando los créditos y las fuentes de origen respectivas.

Indecopi adopta en sus textos la terminología clásica del masculino genérico para referirse a hombres y mujeres. Este recurso busca dar uniformidad, fluidez y sencillez para la lectura del documento. No disminuye de modo alguno el compromiso institucional en materia de equidad de género.

Las ideas, afirmaciones y opiniones expresadas por los expositores y/o autores, son de su exclusiva responsabilidad y no necesariamente reflejan las opiniones del Indecopi.

Nota del editor: En la transcripción oral a texto de las exposiciones, se ha respetado la variedad del español y el carácter coloquial utilizado por los ponentes.



CONSEJO DIRECTIVO

Ivo Sergio Gagliuffi Piercechi
Presidente

Fernando Martín De la Flor Belaunde
Consejero

Teresa Mera Gómez
Consejera

Hania Pérez de Cuellar Lubienska
Consejera

Lilian del Carmen Rocca Carbajal
Consejera

CONSEJO CONSULTIVO

María Matilde Schwalb Helguero

Lieneke María Schol Calle

Ana Inés Amelia Temple Arciniega

Alberto Nabeta Ito

César Calvo Cervantes

GERENTE GENERAL

Francisco Javier Coronado Saleh

DIRECTOR DE LA ESCUELA NACIONAL DEL INDECOPI

José Carlos Purizaca Vega



CONTENIDO

PALABRAS DE BIENVENIDA 06

- Creación y finalidad del Libro de Reclamaciones 07
- Ventajas de contar con un Libro de Reclamaciones 09
- El Libro de Reclamaciones en nuestra legislación
e implementación del Libro de Reclamaciones 13
- Casuística sobre Libro de Reclamaciones 28

EXPOSITOR

Miguel Rivera

*Ejecutivo 1 Servicio de Atención al Ciudadano del Instituto Nacional de
Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual*



PALABRAS DE BIENVENIDA

Buenas tardes, muchas gracias por su presencia, en primer lugar, comentarles que lo expresado forma parte de mi opinión y expertise personal, y no vincula a otra persona, funcionario o área del Indecopi. Es muy grato para mí participar esta tarde y compartir con ustedes un poco mi experiencia, y en todo caso, cómo se ha desarrollado y cuál ha sido el manejo del Libro de Reclamaciones, un instrumento creado para que la ciudadanía pueda dejar constancia de sus inconvenientes en todos los establecimientos comerciales abiertos al público.

Vamos a conocer un poco sobre el Libro de Reclamaciones, y esta es más o menos la temática que pienso desarrollar esta tarde. Pretendo hacer de esta una conversación más que una exposición. En este sentido, si alguno tiene interés en participar durante el desarrollo, voy a agradecer que soliciten el uso de la palabra, levanten la mano, y una persona aquí presente les hará llegar el micro. Vamos a hablar el día de hoy sobre el Libro de Reclamaciones su creación, finalidad, ventajas y desventajas de su regulación. Cómo es que el legislador peruano ha optado por esta herramienta, dónde nace, cuáles son sus antecedentes. Vamos a hacer un análisis, digamos muy rápido de su efectividad, resulta o no resulta viable; y finalmente, vamos a exponer algunos casos que hemos podido ubicar, que son pronunciamientos emitidos por la Sala Especializada de Protección al Consumidor durante los últimos años, desarrollando criterios para la interpretación de supuestos donde el Libro de Reclamaciones ha sido el protagonista de una denuncia.

A ver señores "entre nos", estamos en confianza, díganme, en su opinión, ¿el Libro de Reclamaciones funciona? En su experiencia, tal vez han ido a algún restaurante, tal vez han comprado algún producto o tal vez en algún establecimiento determinado han tenido la oportunidad de dejar constancia o evidencia de sus reclamaciones, o sus quejas, ¿ha sido útil?

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Correcto, vamos a tratar de ubicar todos estos conceptos en el desarrollo de esta presentación, de modo tal que aquellas las personas que no se encuentran familiarizadas puedan conocer un poco sobre el Libro de Reclamaciones y quizá un poco más de sus derechos como consumidores.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Gracias por tu intervención, pero vamos a decir una cosa desde el principio, el Libro de Reclamaciones del Indecopi no es el Libro de Reclamaciones del que vamos a hablar el día de hoy. El Libro de Reclamaciones del Indecopi probablemente, si es que lo necesitas todavía, luego de esta exposición, es el que está regulado por el Decreto Supremo 042-2011 PCM, que es una norma que hace referencia al Libro de Reclamaciones con el que tienen la obligación de contar las instituciones del Estado, ¿correcto? El Libro de Reclamaciones del que vamos a hablar ahora es el Libro de Reclamaciones destinado para actividades de proveedores, escúchalo bien.



PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Listo, solo para terminar y aclarar tu punto, la información con respecto a estos casos sí está colgada en la página web. Después les voy a enseñar a todos cómo es que pueden acceder a esta información.

Listo, entonces avanzamos un poquito. A ver, tal vez hay aquí alguna persona que haya tenido interés en conocer la normativa relacionada en el Libro de Reclamaciones y podría decirme dónde cree que está el origen del Libro de Reclamaciones en la legislación peruana. Hago esta salvedad porque he visto por ahí a algunos abogados, algunos conocidos, y quizá tengan interés en el tema, y hayan buscado un poquito sobre esta normativa ¿alguien conoce? ¿Alguien sabe?

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Muy bien señora, usted participa muy activamente. El tema es, que no es la primera norma que regula el Libro de Reclamaciones. Fíjese, cuando estuve haciendo investigación sobre el tema, también considere que era en el Código de Protección y Defensa del Consumidor que se hacía mención por primera al Libro de Reclamaciones en la legislación nacional. Pero vamos a poder ver un poquito más adelante, dónde es que realmente aparece el Libro de Reclamaciones como un instrumento para que el consumidor pueda dejar constancia de sus molestias.

También investigué un poco respecto de cuál era la finalidad propia del Libro de Reclamaciones, para qué existía, porque en mi opinión, creo que conociendo su finalidad sabremos si esto es un instrumento válido, viable y efectivo. Todos tenemos una opinión sobre el Libro, quizá no todos hemos podido expresarla, algunos considerarán que es beneficioso, otros quizás no; sobretodo, intuyo, que aquellas personas que quizás no están muy conformes con el Libro de Reclamaciones son proveedores; ¿por qué?, porque tienen la obligación de implementar todo un mecanismo para que los consumidores podamos dejar constancia o evidencia de nuestras insatisfacciones, y quizás ellos sean los más reacios a creer que el Libro de Reclamaciones es una herramienta útil.

Entonces, vamos a analizar cuál ha sido el impacto del Libro de Reclamaciones en los últimos cuatro años, y seguidamente, vamos a ver ejemplos de algunos pronunciamientos emitidos por la Sala especializada.

CREACIÓN Y FINALIDAD DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Inicialmente, déjenme decirles que no existe en el Código de Protección y Defensa del Consumidor una definición clara y precisa respecto de la finalidad del Libro de Reclamaciones. Se indica que el Libro de Reclamaciones permite a los usuarios, de productos o servicios, dejar constancia de sus reclamos o denuncias, pero no se señala realmente cuál es su finalidad; y cuando estuve buscando esa finalidad no la encontré en el Código propiamente dirigida a definir al Libro de Reclamaciones. Lo que encontré fue una disposición general.

El artículo segundo, establece que Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus



legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

Bueno, esta definición o esta finalidad del Código, no del Libro de Reclamaciones, señala claramente que está diseñado para que existan mecanismos efectivos en la solución de controversias. Si bien el Libro de Reclamaciones no tiene un artículo que diga la finalidad del Libro de Reclamaciones es, podemos creer, podemos asumir que, por encontrarse en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Libro de Reclamaciones tiene por finalidad garantizar de manera efectiva la protección de los derechos de los consumidores.

El Estado, a través de su *ius imperium*, tiene la posibilidad de regular relaciones sociales, por eso existen leyes, por eso existen legislaciones específicas sobre determinados temas. En todo Estado democrático y de derecho, existen relaciones que son jurídicamente establecidas, predefinidas; digamos, si usted quiere adquirir, obtener un producto determinado, no se dirige hacia donde está el producto y lo toma, porque podría ser que ese producto pertenezca a alguien, ¿no es verdad?, entonces ¿qué es lo que existe? Existe la posibilidad de adquirir ese producto a través de una transacción, probablemente sea una compraventa, es lo más frecuente, y no solamente estamos hablando de productos, sino también de la contratación de servicios.

Cuando yo deseo un servicio determinado, por ejemplo, un catering para ofrecerles a ustedes, cafecito, un lonchecito a mitad de esta presentación, entonces, tengo que tener contacto con una determinada persona, ofrecerle o manifestarle mi interés, y esperar que la otra parte también pueda establecerme cuáles serán las condiciones del servicio que me van a dar.

Este tipo de relaciones están diseñadas jurídicamente por el Estado para lograr una convivencia pacífica, y a la vez lograr el crecimiento de las sociedades. ¿Qué pasa entonces? Sucede que con la creación del Libro de Reclamaciones que aparece posteriormente con el Código en el año 2011, se señala que el Libro de Reclamaciones es un documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores, en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

Esta es una definición establecida en el Reglamento. El Reglamento ha pasado por algunas modificaciones a lo largo de estos años. En el año 2011 salió el primer Reglamento que regulaba en trece Artículos, lo que el Código había establecido únicamente en tres.

Posteriormente, en el 2014 hay algunas modificaciones y en el año 2017 se siguen incorporando nuevas modificaciones porque se cree que este instrumento, que permite que las sociedades puedan convivir adecuadamente y solucionar sus problemas de la mejor manera, de forma rápida, sencilla y directa, tiene mucho potencial.



Las personas que creemos en que el Libro de Reclamaciones es un instrumento válido, viable, pero que de todas maneras necesita algunos ajustes, creemos que este es un instrumento definitivamente ventajoso para muchas personas. Vamos

a hablar ahora sobre estas ventajas y también lo que podría considerarse, ciertas desventajas.

VENTAJAS DE CONTAR CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES

Una ventaja, por ejemplo, en la perspectiva del consumidor, es que le permite dejar constancia de su insatisfacción o disconformidad ante determinados incidentes. Esto sucede cuando, por ejemplo, usted va a un restaurante, y probablemente la atención del mozo es mala, o el plato de comida que usted pidió no se la traen a la mesa, sino se la llevan a la del vecino; o encuentra un elemento extraño dentro de este ¿qué es lo que se hacía antes de que existiera el Libro de Reclamaciones? Alguien puede suponer o comentar sobre el tema.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

¿Qué es lo que tenía que hacer antes? Y probablemente ahora lo haga también, reclamar. Usted dice reclamar ¿qué hace? Levanta la mano, llama al mozo, se acerca a la cocina, ingresa ¿cómo usted ejerce su derecho a reclamar?

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Ya, en ese momento digamos, no está el dueño solo está el vendedor

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Correcto, ¿usted cree que siempre esa persona tendrá la posibilidad de darle una solución?

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Y su manifestación quedó en el aire, ¿no es verdad?, es decir, usted se expresó libremente y seguro con mucho enojo. Pero, probablemente, no quedó evidencia de ello, ¿no es verdad? Qué pasa si es que el dueño de ese establecimiento, por ejemplo, sí tiene dentro de sí el espíritu de un buen vendedor, alguien que quiere solucionar los problemas, alguien que pretende crecer en el mercado, alguien que probablemente con un comentario negativo - como el que usted hace - crea que perjudica su negocio de manera definitiva. Entonces, digamos su reclamo, absolutamente válido y justificado, quedó en el aire.

Entonces, el Libro de Reclamaciones le ofrece a usted la posibilidad de dejar la evidencia, en el momento de ese malestar. Nosotros, como operadores del sistema, hemos visto casuística en la que, por ejemplo, si una persona quería dejar constancia de un hecho como este, tenía que, primero, o tomar un fotografía o tener un vídeo de los hechos... o tenía que ir hasta donde haya un policía para dejar constancia de ese maltrato... de este hecho, quizá ir a la Comisaría, levantar un Acta, o hacer su denuncia policial... quizá después incluso regresar al establecimiento, al comercio, presentar una carta, en algunos casos se niegan a recibirla... una Carta Notarial. Todo este proceso pudo llegar a suceder antes, cuando no existía la posibilidad de que la persona en el momento de producido el incidente pueda dejar constancia o evidencia de esa molestia.



Hoy por hoy con el Libro de Reclamaciones usted puede expresarse, puede dejar constancia in situ y en el momento de lo que ha sucedido. Definitivamente, no es una prueba suficiente para emitir un pronunciamiento respecto de lo que usted está alegando. Digamos, usted alega que encontró una mosca en el plato de sopa, ¿correcto?, y deja constancia en el Libro, pero eso, el hecho de que esté en el Libro no puede acreditar que el plato fue elaborado con este ingrediente no deseado. Quizá un video pueda dejar constancia de que, efectivamente, este elemento "extraño" estaba dentro de su plato, pero no podría necesariamente afirmar que fue preparado en tales condiciones, ¿no es verdad? Sin embargo, el hecho que usted pueda mostrar dentro de un procedimiento administrativo, por ejemplo, un video, una fotografía, una hoja de reclamaciones con esta manifestación, puede generar cierta convicción en quien va a emitir el pronunciamiento, ¿me dejo entender?

Entonces, el Libro de Reclamaciones le da a usted la posibilidad de dejar evidencia, en el momento, de cualquier inconveniente que se pueda haber presentado. Algunas personas que son muy expresivas... por decirlo así, tienen como un punto en contra o señalan que no es apropiado el Libro de Reclamaciones por el espacio que se le asigna. En el formato, si ustedes han accedido alguna vez al Libro de Reclamaciones van a ver que el espacio que se les otorga para que dejen constancia de su molestia es muy pequeño o la letra de la persona es muy grande, ¿no es verdad? Bueno, esto podría calificar como una desventaja para algunos; sin embargo, tal vez es un buen ejercicio para todos, para simplificar o sintetizar nuestros requerimientos, y hacerlos tan claros que la persona que va a leer, que va a interpretar esta declaración, pueda adoptar una medida concreta de solución... al reclamo presentado.

Otras personas podrían decir, mejor me quejo por las redes sociales, ahora ya hay de todo, hay twitter, hay facebook y demás, y por allí pueden hacer comentarios, sugerencias,... pueden hasta desprestigiar a un proveedor con sus opiniones, pero, finalmente, estas afirmaciones no son del todo confiables, o no son del todo ciertas, en tanto que cualquier persona desde la comodidad de su hogar o en el lugar donde se encuentren, pueden levantar afirmaciones no tan ciertas respecto de un hecho, ¿no es verdad? Entonces lo más conveniente, lo más efectivo es que uno pueda acudir al Libro de Reclamaciones para plasmar ahí su insatisfacción.

Algunas personas señalan que el Libro de Reclamaciones tiene una regulación difícil de comprender, ¿ustedes han oído hablar de los conceptos reclamo y queja? Sí, ¿alguna persona que ha accedido al Libro de Reclamaciones ha oído que existe, y ha leído que existen dos conceptos, reclamo y queja? Sí, y sabe ¿cuál es la diferencia? Lo cierto es que algunas personas identifican al reclamo y a la queja como lo mismo. Estoy reclamando, me estoy quejando es lo mismo ¿qué opinan? Hay diferencia no solo semántica, sino también, ambos términos tienen, digamos, consecuencias jurídicas muy importantes, dentro de la legislación del Libro de Reclamaciones.

El reclamo señores para esta normativa, correcto, es esa insatisfacción que tenemos porque el producto que compramos no nos satisface o porque el servicio que contratamos no es el que esperábamos. La queja, en cambio, es la insatisfacción por la atención recibida. Si estoy, por ejemplo, en un establecimiento financiero, en un Banco, y sucede que estoy en la cola para la atención, pero la señorita que está en frente... en la atención, en las ventanillas, prefiere hablar por teléfono, maquillarse, leer su celular, en lugar de atenderme, ¿que podría ser, reclamo o queja?...Es una insatisfacción con la atención, ¿verdad?, todavía no he contratado nada con el Banco,



todavía no he pedido ningún crédito, entonces, esa insatisfacción puede calificar como una queja. ¿Y por qué es importante entender los conceptos? les decía, porque tienen consecuencias jurídicas diferentes.

Según la norma, si uno reclama tiene derecho a una respuesta. El plazo legal que tiene todo proveedor para atender reclamos es de treinta días calendarios; en cambio, si el consumidor marca queja en su Hoja de Reclamación el proveedor no tendrá la obligación de responder. Entonces, hay personas que dicen el Libro de Reclamaciones maneja una terminología que no es apropiada, que no es clara, y que yo pienso que en todos los supuestos me dan una respuesta y demás. Ahora que conocemos estos conceptos y sus diferencias sabemos que es importante definir claramente si estamos ante un reclamo o una queja. Por ejemplo, si yo compro un televisor, y el televisor está defectuoso, lo compré para ver el Mundial, pasaron los meses, y de pronto el televisor no prendió más, yo quiero reclamar ante el proveedor, la pregunta es cuando acuda a pedir el Libro de Reclamaciones ¿qué debo marcar, reclamo o queja?

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Muy amable, gracias. Si marca reclamo tendrá que dar respuesta. Ahora anticipándonos un poquito, a lo que vamos a explicar un poquito más adelante ¿qué pasa si no marca nada o qué pasa si marca queja y en verdad es un reclamo?, ¿correcto?

La legislación en esta evolución normativa se ha visto en este supuesto, y ha dicho ¿qué pasa efectivamente si el consumidor se equivoca o no marca nada? ¿El proveedor está libre? ¿deja de responder? ¿se libró de toda responsabilidad? Anticipándome, voy a decirle que no. La norma establece que ahora el proveedor va a tener que identificar si se trata de un reclamo y deberá darle el trámite que corresponda como reclamo, ¿correcto?

Ok... También está considerada como una ventaja o desventaja, por allí, la expectativa que tiene el consumidor sobre este tema, que ya generó su Hoja de Reclamación... Algunos esperan que la solución venga inmediatamente, ¿no es verdad? ¿Les ha pasado que cuando van a un establecimiento, por ejemplo, un cine y la función se demora, el espacio asignado no está presentable, está sucio, no han pedido el Libro de Reclamaciones y en ese momento solucionan el problema, incluso sin que hayan llegado a escribir nada, ni su reclamo ni su queja? ¿Han tenido esa experiencia? A mí me paso. Lo más frecuente es cuando estás en un restaurante. ..."*Si no me traes el plato en cinco minutos, (ya esperé media hora), si no me traes el plato en cinco minutos me traes el Libro de Reclamaciones...*" y de pronto, el plato que iba a otra mesa termina en mi mesa, ¿les ha pasado?

Probablemente, esas experiencias pueden reforzar en la persona, en ti en mí, la posibilidad que ante un futuro nuevo reclamo, la solución también va a ser inmediata, o tal vez eso no le pasó a usted, le pasó a otra persona, y le dijo "*fui a un establecimiento no me querían cambiar la prenda de vestir que compré, y estaba rota. Si bien no me fijé que estaba rota, acudí para que me cambiaran la prenda y no querían hacerlo, cuando pedí el Libro de Reclamaciones inmediatamente me cambiaron la ropa*" ¿han escuchado eso también? Experiencias de otros, que refuerzan en uno, la idea de que la simple existencia del Libro de Reclamaciones puede solucionar el problema.



Pero ¿qué pasa si no lo soluciona? Si en su caso puntual, en su experiencia, no se actúa de la misma manera ¿cuál cree que va a ser su manera de pensar? El Libro de Reclamaciones no sirve, ¿no es cierto?, va a pasar eso. Si es que ustedes no experimentan algo positivo, una solución inmediata, probablemente, o aún no tan inmediata, a los pocos días, van a decir, "dejé mi reclamo y no sirvió de nada".

Bueno, ahora vamos a ver cuál es la visión de otro agente participante en esta relación. El proveedor, tal vez aquí hay una persona que conduzca un establecimiento comercial y se vea en la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones. Bueno, veamos dos aspectos. Primero, desde una perspectiva positiva, el Libro de Reclamaciones es una herramienta que permite la mejora continua ¿por qué decimos esto?, porque en el Libro de Reclamaciones está la información fresca, de día a día, lo que el consumidor demanda, y el proveedor podría aprovechar esa información, ¿para qué?, ¿para qué podría aprovechar el proveedor esta información? Para corregir... para corregir los defectos en sus procesos, para conocer además cuál es el deseo, la necesidad, el gusto de sus clientes ¿qué le va a permitir esto?, mejorar su servicio, y eso a la vez, atrae más gente, y eso a su vez, le genera mayores beneficios, ¿correcto?

Efectivamente, el Libro de Reclamaciones es una fuente de información sistematizada. Como ya saben, puede ser un Libro de Reclamaciones físico o virtual, si es virtual existe la obligación, además, de contar con una persona que pueda asistir al consumidor para ingresar la información. Puede ser que un adulto mayor que no haya llevado sus lentes, o que no esté familiarizado con las computadoras, quiera hacer su reclamo. En esos supuestos el Libro de Reclamaciones virtual permitirá, si es que hay una persona a disposición, que el señor registre su información, y esa información pueda ser sistematizada, ordenada, catalogada para que el proveedor adopte decisiones de mejora.

A la vez le permite hacer un control efectivo de los reclamos, porque como saben, hay un plazo para responder, ¿no es verdad?... Entonces, a través del Libro yo puedo tener un control exacto de cuándo es mi plazo límite para responder ante determinadas circunstancias, ante determinadas reclamaciones.

Ahora, el lado negativo, y que quizá no se pensó, allá por el 2011, cuando sale el Código de Protección y Defensa del Consumidor, para algunos proveedores, implementar un Libro de Reclamaciones, podría generarles costos. No solamente estamos hablando de mandar a hacer un Libro, sino también, de habilitar todo un esquema de trabajo. Porque puede ser el supuesto que el dueño o propietario no pueda hacer el control exacto del Libro, o él de manera personal, o necesite de un tercero, además hay que dar respuesta a las reclamaciones, ¿cómo se dan las respuestas a las reclamaciones? Tal vez a través de cartas, a través de correo, de manera telefónica ¿cómo creen ustedes que se puedan dar respuesta? ¿Cualquier elemento es válido?

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

¿Solo por escrito? De esa manera es mucho más conveniente... y qué mejor para el proveedor si deja constancia de su solución en la hoja misma, en el momento mismo. Esto puede suceder. Puede ayudar para que nuestro tercer agente pueda considerarlo como algo positivo (vamos a ver nuestro tercer agente un poquito más adelante).



Otro factor negativo para los proveedores es el considerar que el Libro de Reclamaciones le da mucho poder al consumidor ¿han oído hablar de esto, entienden la idea?, ¿qué sucede? Hay proveedores que dicen no, antes de generar una Hoja de Reclamación, yo lo soluciono. Perfecto, una buena medida a favor del consumidor. Pero si el consumidor astuto, pícaro, "digámoslo así", tiene interés de sacar un beneficio adicional, probablemente pida algo que no resulte razonable, que no se resulte válido.

Es correcto que ante determinadas situaciones negativas que nos pasa como consumidores, tengamos derecho a que esa situación se revierta, que aquel estado en el que nosotros caímos a causa de una mala experiencia con un proveedor, desaparezca, es válido, es nuestro derecho. Compré un refrigerador, está malogrado, necesito que lo reparen, que me lo cambien, o que me devuelvan mi dinero. Eso es válido, es correcto. Pero, ¿puedo aprovechar esa situación, para pedir, por ejemplo, adicionalmente a esto, me ha generado daños psicológicos, daños que me van a perdurar toda la vida, cincuenta mil soles adicionales, más que el refrigerador? Esto, según la perspectiva de algunos proveedores, resulta como un ejercicio abusivo del derecho... de acuerdo. Entonces, estos podrían ser los aspectos negativos para el proveedor cuando se trata de concebir la idea del Libro de Reclamaciones.

Hablábamos, sin embargo, de un tercer agente, el Estado. El Estado como tal, cree que el Libro de Reclamaciones es un instrumento que permitirá tanto al consumidor como al proveedor, solucionar de manera directa y rápida sus inconvenientes. Es un instrumento que da la posibilidad, solo a ellos, de solucionar el problema en forma directa y sin intermediarios, ¿correcto? El proveedor tiene, ante una reclamación, la oportunidad de mejorar sus servicios, y además, tiene la oportunidad de fidelizar a su cliente y de evitar, quizá, el inicio de un procedimiento administrativo... un procedimiento administrativo en el que se podrían generar costos que nadie desea asumir. En tanto que, el consumidor va a tener que, quizá, si lo desea, contratar un abogado, redactar un escrito, invertir tiempo en conseguir pruebas, desplazarse de un lugar a otro para presentar su demanda, o su denuncia. El proveedor quizá también deba hacer lo mismo, quizá también pueda conseguir un abogado, quizá necesite armar toda su estrategia de defensa, después tendrá que dirigirse al Indecopi para presentar sus descargos, es tiempo y dinero invertido ¿y el Estado?... El Estado también interviene cuando existe una denuncia, por este tipo de acciones,... porque tiene que invertir en abogados que se encarguen de atender estas situaciones (que no pudieron ser superadas a través de un trato directo)... y la carga procesal, que en verdad es mucha en la administración, podría verse incrementada si es que los proveedores y los consumidores no utilizan el Libro de Reclamaciones como esta herramienta, como esta posibilidad para solucionar sus problemas, ¿hasta aquí alguna consulta? Seguimos.

EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN NUESTRA LEGISLACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

El Libro de Reclamaciones en nuestra legislación... Quizá ustedes por allí no puedan apreciarla muy bien, está muy pequeñito (*refiriéndose a la imagen proyectada en la pared*)... Este cuadro comparativo refleja tres situaciones legislativas.



En este análisis, o en este estudio del Libro de Reclamaciones pude descubrir que el antecedente... digamos, la norma más antigua sobre el Libro de Reclamaciones podría ubicarse entre Francia y España en la época post Revolución Francesa.

Sucede que en esa época existían autoridades locales que permitían que los ciudadanos de los pueblos pudiesen dejar en un libro, ¿de acuerdo? sus comentarios respecto de la actuación de las autoridades. No estaba destinado para proveedores, estaba destinado para autoridades. El tiempo pasó, los sistemas evolucionaron, en España aún se conserva esta legislación, pero es destinada... es regulada por cada comunidad, cada ciudad tiene su Libro de Reclamaciones, y ahí se indica quienes son los obligados a contar con un Libro como tal. No todos los establecimientos comerciales abiertos al público, como se señala aquí, sino allí se establece quiénes son obligados a contar con Libros de Reclamaciones, allí se les conoce como Reclamaciones.

En la experiencia Latinoamérica, reclamo es el término más común, pero en Argentina, por ejemplo, lo diferencian, lo llaman Libro de Quejas. Entonces en Argentina, cuando ustedes tengan algún inconveniente no van a encontrar un Libro de Reclamaciones probablemente encuentren su Libro de Quejas o Cuaderno de Quejas. En el Perú sí tenemos el Libro de Reclamaciones, y el Libro de Reclamaciones tiene su origen, les decía, no en el Código de Protección y Defensa del Consumidor del año 2011. El origen está en una norma que aparece en el año 2010, un año antes, y esta norma establecía que los establecimientos comerciales debían contar con un Libro de Reclamaciones, que debía estar a disposición de las personas para que conozcan cuáles son las reclamaciones que se han plasmado allí.

Esta, digamos, definición es o era en su época, bastante moderna, - estamos hablando de una norma de hace ocho años - donde se permitía que los ciudadanos pudiesen acceder al Libro de Reclamaciones de cualquier establecimiento comercial abierto al público y puedan conocer de qué se estaban quejando los anteriores clientes. Sin embargo, la legislación al año siguiente cambió. ... Ah, y, por cierto, en esa oportunidad, solamente se pedía que exista dos hojas autocopiativas, uno para el consumidor y la otra para el proveedor. Perdón sería una sola hoja autocopiativa. Solamente habría dos hojas, a diferencia de hoy por hoy que el Código establece que el Libro de Reclamaciones debe tener tres hojas autocopiativas, ¿no es cierto? Sí, listo.

En esa época, en el año 2010, se establecía, además, la obligación de los proveedores de llevar esa Hoja de Reclamación al Indecopi dentro de las setenta y dos horas de haberse generado. Felizmente esa norma, si bien fue publicada en el Diario Oficial "El Peruano" nunca entró en vigencia real, porque se estableció un plazo para su implementación y lo que sucedió fue que las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor cambiaron radicalmente el concepto. El Libro de Reclamaciones no es para que el usuario pueda ir, ver de qué se está quejando el consumidor anterior, sino para que él pueda plasmar allí sus insatisfacciones, ¿correcto? Tampoco existe ya la obligación de entregar dentro de un plazo determinado las Hojas de Reclamaciones ante el Indecopi. Solo cuando el Indecopi lo solicite será obligación del proveedor ponerlo a disposición.



Les comento mi experiencia... He podido ser testigo de que este tipo de información, con el paso de tiempo aún no es conocida por una gran cantidad de personas que

remiten al Indecopi, periódicamente, al Servicio de Atención al Ciudadano, al área donde yo laboro, Hojas de Reclamaciones que deberían conservarlas físicamente hasta que Indecopi lo requiera o hasta que el consumidor que no obtenga una solución, informe de tal hecho dentro de un procedimiento administrativo.

Esta situación es particularmente alarmante cuando son incluso autoridades las que nos envían copias de sus Hojas de Reclamación, y digo autoridades ¿por qué? Porque existe la posibilidad de que algunas entidades públicas tengan, cuenten con un Libro de Reclamaciones de proveedores. Puede suceder, por ejemplo, que una Municipalidad alquile los salones de la Municipalidad para eventos particulares, y en tanto se comporta como un proveedor, en tanto que alquila un espacio para eventos particulares... tiene la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones, ¿correcto?

Bueno, las Municipalidades no solamente alquilan salones para eventos, también alquilan canchas de fútbol, o tal vez algunas otras instituciones dictan cursos en los que hay que invertir algún dinero, y cobran por llevar determinados cursos especializados, como centros educativos o instituciones del Estado. Usted paga por llevar un curso y le dan un Certificado, ¿correcto? le dan a usted una constancia de ello, y... qué pasa si, por ejemplo, el expositor no llega o la cita con usted a una hora determinada, digamos seis de la tarde y el evento empieza a las siete, ustedes tienen la posibilidad en este supuesto de acudir al Libro de Reclamaciones y dejar constancia de su insatisfacción, aun cuando se trate de un establecimiento que dependa de una entidad pública, ¿correcto?

Con el paso del tiempo, la normativa, les decía desde un principio, ha ido evolucionando, ha ido mejorando... Podemos ver que en el 2014 aparecen algunos nuevos conceptos, por ejemplo, con el Decreto Supremo 006-2014-PCM, se establece que las personas que por ley de atención preferente, quienes tienen ciertos privilegios y derechos, deben ser atendidos de manera prioritaria en todos los establecimientos, ahora también a través de esta norma se establece que pueden acceder, sin mucho trámite, al Libro de Reclamaciones.

Antes, digamos esta situación no estaba prevista y podrían ser testigos muchos de nosotros que, en determinados establecimientos, comercios y demás, las personas adultas mayores, por ejemplo, las madres gestantes o las personas con niños hacían colas para poder registrar su reclamo. A partir del 2014 la norma establece que tienen prioridad en la atención.

Otra cosa que salió del 2014 fue que las unidades de transporte terrestre tienen la obligación real de colocar en sus unidades correos o teléfonos que permitan a las personas dejar constancia o evidencia de una insatisfacción, ¿correcto? Cuando recién salió el Libro de Reclamaciones venían al Indecopi usuarios que decían que en la empresa de transporte tal, no hay Libro de Reclamaciones. Esperábamos pues que nos contaran la historia... "Señor ¿dónde usted pidió el Libro de Reclamaciones?... Dentro de la unidad... Pregunto ¿les parece eso razonable? Sería muy costoso para los proveedores tener un Libro de Reclamaciones en cada unidad ¿les parece? Sin embargo, sí existe a partir de 2014 la obligación de que estas unidades establezcan dentro de sus vehículos los números telefónicos, o los correos a los cuales se puede llamar o se puede enviar un email para dejar constancia o evidencia de un mal servicio.



PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

¿Era para acceder al Libro o para acceder a un servicio general?

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

A ver vamos a resumir, el caballero refiere que acudió a una empresa de telecomunicaciones y no había un aviso, un letrero que permita que las personas que tengan el derecho a la atención preferente sean atendidas prioritariamente y que cuando llamó al Indecopi le dijeron que era la Municipalidad la encargada de ver el tema, que OSIPTEL podía también intervenir por tratarse de servicios de telecomunicaciones y, finalmente, que el Indecopi también podía.

Bueno, aclaremos un poquito el concepto, o los conceptos. Las normas de atención preferente establecen que las Municipalidades son las encargadas de asegurarse que los establecimientos tengan, cuenten con los accesos para las personas de atención preferente y, además, que establezcan las ventanillas adecuadas para que se preste el servicio a estas personas ¿correcto? La Municipalidad es la responsable, la que vela por esa función. Indecopi puede ver si el servicio que se presta a la persona como tal, ¿de acuerdo? es idóneo, es correcto... Podría sancionarlo si esto no es así, pero tenemos limitaciones ¿por qué? Porque en materia de telecomunicaciones hay algunos aspectos en los que Indecopi no puede intervenir... y eso ¿a qué se debe?, a que existe una normativa particular. Hay algunos temas que son exclusivamente competencia de OSIPTEL y hay otros temas en los que Indecopi puede intervenir.... Les pongo un ejemplo muy rápido ¿qué pasa si ustedes quieren reclamar porque en el recibo de teléfono que tienen, les viene una cuenta increíble de llamadas a Japón que usted nunca hizo? Ese tema está relacionado con facturación, ese tema puede ser visto exclusivamente ante OSIPTEL... Pero ¿qué pasa si usted compra un teléfono celular, buenísimo, de última generación, y, sin embargo, cuando intenta configurarlo, percibe o se da cuenta que está quiñado, dañado, roto? Este tema de equipo es un tema que puede ser visto ante el Indecopi, ¿correcto? Entonces, existen algunos temas que pueden ser vistos aquí en la institución y otros que deben ser vistos por otras instituciones, ¿de acuerdo?

Muy bien, entonces estábamos hablando que las empresas de transporte tienen la obligación de contar con avisos en los que figuran números telefónicos o un correo. El consumidor tiene el derecho a que esa información que trasladó le reporte a usted, le genere a usted un código. Ese código es como su número de Hoja de Reclamación que le permitirá mañana más tarde hacerle un seguimiento. Las empresas de transporte, todas, transporte terrestre, transporte marítimo, fluvial, tienen la obligación de implementar esta normativa. A partir del año dos mil catorce.

¿Qué pasa con las empresas de transporte aéreo? Antes del 2011, en adelante, hasta el 2014, las empresas de transporte aéreo contaban únicamente con Libro de Reclamaciones en sus puntos de venta, pero seguramente aquí hay personas que han tenido la oportunidad de viajar por avión y conocen que bajando o al momento de ingresar para su embarque, usted traspasa una zona de la que después ya no puede regresar, e incluso cuando usted baja del avión llega a la zona aduanera donde le entregan su equipaje y luego sale y no puede volver, ¿no es verdad? ¿han tenido esa experiencia?



Bueno, se verificó que en este período de tiempo entre el 2011 y el 2014, había muchísimos reclamos de personas que manifestaban que las maletas, por ejemplo, en el transporte aéreo habían resultado dañadas, rotas o habían sido extraviadas... ¿qué sucedía entonces?, el consumidor que salía de la zona aduanera para generar su Hoja de Reclamación no podía volver... y en algunas oportunidades había, digamos, solo una demora para la entrega de la maleta... Pero sí, por ejemplo, esta persona salía de la zona aduanera con su maleta rota y con algunas prendas menos no podía volver al espacio anterior a dejar constancia o evidencia de cuáles fueron aquellos artículos que habían sido sustraídos. Entonces se dijo, a partir del 2014 que las empresas aéreas tendrán la obligación, la responsabilidad, de dejar el Libro de Reclamaciones al interior de esta zona para que los pasajeros puedan precisamente dejar constancia de sus molestias, quejas o reclamos por los inconvenientes producidos.

¿Qué pasa con las ventas por internet? Hoy por hoy que mucha gente utiliza el celular para realizar compras y demás... Puede tener también problemas en estas relaciones comerciales. ¿Qué es lo que dice la norma?, que desde ese momento tienen los proveedores la obligación de poner un Libro de Reclamaciones en su página de inicio.

Cuando usted entra, por ejemplo, a la página web de una empresa que vende flores, ... porque usted quiere enviar flores a su novia, entonces, debe encontrar allí un enlace para el Libro de Reclamaciones, porque quizá el pedido que usted hizo, por el cual usted invirtió el dinero, no llegó a tiempo, o nunca llegó, o llegó a la persona equivocada, puede suceder, ¿correcto?

Otras modificaciones que se dieron ¿ustedes han visto ese letrero? (*mostrando la imagen que aparece proyectada en la pared*) Sí, el aviso del Libro de Reclamaciones está en diversos lados. Bueno tienen la obligación los establecimientos comerciales de tener su aviso y el Libro. Antes solamente existía el aviso, pero no había allí el espacio adecuado para que pueda señalar qué tipo de Libro tiene, si era físico o era virtual ¿por qué es importante?, ¿por qué consideró el legislador de esa época importante establecer en el aviso si trataba de un Libro físico o de un Libro virtual? Les comento, había muchos usuarios que venían y decían, "*señor fui a tal establecimiento, se portaron mal conmigo, pedí el Libro de Reclamaciones y no me lo dieron*", llamamos por teléfono, preguntamos, y nos enteramos que el establecimiento tenía un Libro de Reclamaciones virtual, y que había incluso una persona a disposición para ayudar a este señor. El señor quería el Libro en físico, él quería un cuaderno donde podía escribir con puño y letra. La empresa está en la libertad de escoger si es Libro físico o es Libro virtual, ¿correcto?, y el proveedor decidió, en este caso, el Libro virtual por ser más sencillo sistematizar cuales son los inconvenientes de sus consumidores. Pero este señor insistía que quería el Libro físico, señores, el Libro puede ser físico o virtual, y desde el 2014, el aviso tiene que decirlo.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Gracias por su pregunta. La señora nos indica si es que el Libro de Reclamaciones puede ser también físico y virtual. Le comento, las personas que tienen empresa, y que optan por el Libro de Reclamaciones virtual pueden tener inconvenientes con su sistema... Puede haber un apagón, pueden haber "n" incidentes que no permitan que el ciudadano pueda dejar constancia de su molestia en el Libro de Reclamaciones virtual. Entonces, la norma estableció la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones físico de respaldo. Ese es el nombre, Libro de Reclamaciones de



Respaldo. Es aquel que van a tener que utilizar los proveedores que tienen el Libro de Reclamaciones virtual cuando el sistema, cuando existan fallas que impidan que el Libro de Reclamaciones virtual este a disposición, ¿correcto? cuando ya se reestablezca el sistema tendrá que trasladar la información.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Correcto... A ver, hay algo que es importante que todos tengamos en cuenta, y es algo que todos tenemos que comprender de manera intuitiva. El Libro de Reclamaciones es un mecanismo adicional para que el ciudadano pueda dejar constancia de su molestia, de su reclamo o de su insatisfacción. Es un mecanismo adicional, no es el único ¿qué significa eso? Significa que, si usted tiene la posibilidad de hacer una llamada y generar su reclamo, es válido. Si usted puede acercarse al establecimiento y dejar una carta que redactó en su casa, es válido. Asegúrese no más que le pongan el sello de recepción. Si usted accede al Libro de Reclamaciones también es válido. La diferencia está en que el Libro de Reclamaciones le va a permitir a usted, llegar a tener la posibilidad de que el proveedor solucione su problema de manera inmediata, es decir, cuando la persona deja evidencia en la Hoja de Reclamaciones de su molestia, existe la posibilidad de que en ese momento el proveedor, al conocer de ese tema, lo solucione inmediatamente; en cambio, si usted deja una carta o envía un correo electrónico o hace una llamada va a tener que esperar la respuesta del proveedor, y en el caso puntual al que usted hacer referencia, el consumidor podría utilizar cualquiera de los otros mecanismos para dejar constancia de su insatisfacción.

Quizá, yo no he revisado la página de Luz del Sur, Edelnor, etc., no sabría decirle si es que allí existe un Libro de Reclamaciones, pero creo que sí existe la posibilidad de ingresar un reclamo, porque es una empresa regulada, y todos los servicios públicos como Luz del Sur, por ejemplo, están regulados por organismos reguladores que están en la facultad de exigir a estas empresas que cuenten con canales para su atención. Entonces, se me ocurre pensar que en la página web usted puede encontrar esa información o en todo caso su familiar.

Ahora en el aviso, todos los avisos pueden tener, y, seguramente, ustedes han visto, en la parte final, pie de página muy pequeñito, con una descripción, dice que en caso que no le faciliten el Libro de Reclamaciones puede escribir al siguiente correo electrónico libroreclamaciones@Indecopi.gob.pe.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Es verdad, pero ahí está. En todo caso, es la cuenta a que todo ciudadano puede dirigir su comunicación informando que determinado establecimiento no le facilitó el Libro de Reclamaciones, ¿de acuerdo? Usted registra a través de en esa cuenta, al correo de molestia, y esa información pasa a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi. Como comprenderán, a nivel nacional existen miles, quizá hasta millones de establecimientos comerciales, no tengo la cifra clara, pero el número de correos que pueden llegar a esta cuenta también es significativo. Entonces la labor de la Gerencia es realizar esa fiscalización, esa supervisión, pero por favor entiendan que esa labor no es inmediata, y no es efectiva al 100%, es decir que, porque ustedes envíen su correo hoy, mañana están fiscalizando el establecimiento. Existen muchas actividades programadas para realizar a cargo de esta Gerencia, ¿de acuerdo? y ésta es solo una más.



Otro tema que aparece con la nueva normativa es la existencia del SIREC. ¿Han escuchado hablar de ello? Sí, el SIREC es un sistema que permite conocer el estado de los reclamos de aquellas empresas cuyos ingresos anuales superan las tres mil UIT, al año. Esta información es administrada por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización donde también se verifica el real cumplimiento de las obligaciones de estos proveedores y de las respuestas a todas las reclamaciones que se puedan presentar.

Aparece, además, algo muy importante, las medidas preventivas. Con la nueva norma, ¿qué sucede?, Hace un instante estábamos hablando de que algunos proveedores podían considerar como muy oneroso, muy costoso el implementar un Libro de Reclamaciones en su establecimiento. ¿Qué pasa con un microempresario?, por ejemplo, se me ocurre, una señora que vende jugos en un determinado puesto en un mercado, ¿correcto? Para la señora probablemente le sea oneroso contar con un Libro de Reclamaciones con determinadas características, que un poquito más adelante vamos a ver, porque tiene que implementarlo. Tiene que asegurarse, además, que las respuestas que se generen, lleguen a la persona que generó el reclamo, ¿de acuerdo? y para ella es oneroso, es costoso... además de hacer su aviso, colocarlo en un lugar apropiado y demás.

Antes entre el 2011 y el 2014, las labores de fiscalización del Indecopi fueron arduas, en el sentido de, todos los consumidores puedan acceder al Libro de Reclamaciones para dejar constancia ahí de sus malestares y las sanciones establecidas en el Código eran muy drásticas. Por una infracción a las normas de protección al consumidor se puede sancionar hasta con cuatrocientas cincuenta UIT, mucho dinero, ¿correcto? Bueno, entonces las empresas o microempresas pueden llegar a caer en situaciones de crisis... si por ahí incumplían con algunas de estas obligaciones. Al incumplir con estas obligaciones, Indecopi sancionaba y quizá la empresa entraba en crisis.

Luego, con esta norma se establece que existe la posibilidad de aplicar medidas preventivas ¿en qué consisten estas medidas preventivas? Ahora Indecopi va, fiscaliza, supervisa, verifica que se cumpla con la ley. Si hay alguna inobservancia, si algo no se está cumpliendo, Indecopi levanta un Acta y deja un aviso, una advertencia, le da al proveedor la oportunidad de solucionar este impase. Por ejemplo, si no tenías Libro de Reclamaciones... debe ponerlo. Si no tenía el aviso... debe colocarlo, correcto, porque de esta manera le están dando al proveedor la oportunidad de cumplir con la norma, y al consumidor, obviamente, la posibilidad de utilizar esta herramienta.

La medida preventiva entonces establecida a partir del 2014 resulta absolutamente beneficiosa en favor tanto de los consumidores como de los proveedores.

También esta norma habla sobre la metodología para el cálculo de sanciones, ya no puede considerarse, por ejemplo, el no tener el Libro de Reclamaciones o no contar con el aviso debe ser sancionado con cinco o diez UIT ahora existe un mecanismo establecido en la norma que considera no solamente el beneficio obtenido por el proveedor, el daño que pueda producir a los consumidores porque se les está privando de una herramienta para poder quejarse o reclamar, y esto a la vez se multiplica por los agravantes o los atenuantes que pueda existir en el caso concreto. Por ejemplo, el interés del proveedor de solucionar el problema o, al contrario, esconder la situación para no solucionar ningún inconveniente.



PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

No, no, no, como le dije el Libro de Reclamaciones es un mecanismo adicional para que uno pueda reclamar, puede utilizar el teléfono, la página web, el correo, puede enviar una carta. Puede utilizar el Libro sea físico o virtual, no hay ningún inconveniente .

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Importante lo que dice y me permite aclarar algo, el Libro de Reclamaciones, y en verdad, los reclamos según el Código pueden ser atendidos dentro de los treinta días, pero no existe un impedimento legal para que usted o cualquier persona que se sienta afectada acuda al día siguiente al Indecopi. Lo correcto sería esperar el plazo, ¿de acuerdo?, porque es el plazo que tiene el proveedor para solucionar el impase. Es el plazo legal; sin embargo, usted no está obligada a esperar esa respuesta o impedida, mejor dicho, de acudir al Indecopi y utilizar cualquiera de los servicios que aquí ofrecemos.

Hay dos procedimientos para ayudar a todos los consumidores a solucionar sus problemas, uno ante el SAC, es una vía gratuita y conciliatoria, y el otro el procedimiento formal de denuncia, donde se analiza el tema y hasta se puede sancionar. Usted puede optar por cualquiera de ellos, pero tenga en cuenta algo... si usted opta por alguno de ellos, dentro del plazo que el proveedor tiene para responder... como el proveedor tiene un plazo legal, que no ha incumplido... la respuesta que podría obtener, en cualquier de las dos vías o procedimientos que nosotros le ofrecemos puede ser esa, el proveedor le dice, un momentito tengo todavía un plazo para responder, no queda otra, esperar entonces.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Gracias por su pregunta. Su comentario hace referencia a un procedimiento iniciado por una empresa aérea, en el que podría considerarse como una barrera burocrática. Pero este tema aún se encuentra en discusión en segunda instancia, la Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas está viendo el tema. Entonces, en tanto exista la norma, la norma se cumple y el SIREC está vigente.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Está establecido en el Reglamento, en el Decreto Supremo 006-2014-PCM. Para entender mejor su caso estimado señor sería mejor que al final de esta exposición, que habla sobre el Libro de Reclamaciones y sus características, si usted gusta lo podemos conversar, por un tema auditivo no logro entender claramente su consulta... y otro si es un tema puntual vinculado a un procedimiento en trámite o que ya concluyó con un pronunciamiento del Indecopi, en todo caso, lo más correcto, para darle una información adecuada, se debe revisar el Expediente.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Bueno, como le explico, en mi opinión, la norma está vigente y debe ser aplicada. Lo cierto es que, además, el Código de Protección y Defensa del Consumidor le da la discrecionalidad a la autoridad, en este a la Comisión para aplicar la norma de acuerdo a su criterio, es decir, no necesariamente es colocar determinados factores dentro de



una tabla o una fórmula, los factores que conforman esta fórmula, digamos, depende de la apreciación que tenga el Indecopi de todo el hecho que se esté planteando, podríamos conversarlo después, si le parece, gracias.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Correcto, muchas gracias por su pregunta, me permite hacer una aclaración. En todo caso, si bien la norma establece que el proveedor tiene un plazo de treinta días para responder, antes del vencimiento de ese plazo, puede solicitar una ampliación por un período similar, pero solo por una vez. En ese supuesto, si usted ha tenido disposición, el buen ánimo de esperar sesenta días, al vencimiento de ese plazo pudo acudir al Indecopi para la intervención correspondiente.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

¿Estamos en el supuesto en el que este proveedor en particular no tiene otro canal para recibir reclamos?

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Se me ocurre, usted va a comprar una prenda de vestir a una tienda. Va a la tienda, escoge la prenda sale de la tienda y de pronto se da cuenta que tiene un defecto, que no puede percibir quizá, ¿correcto?, la calidad no es la que a usted le habían ofrecido por el precio que pagó. ¿De acuerdo? Retorna, y el vendedor le dice "*no hay Libro, salió de la tienda, ya no puedes reclamar*" y demás, y usted dice, cómo dejó constancia, como dejó evidencia de este tema, si no hay Libro de Reclamaciones. Bueno, lo cierto es que, además de estar incumpliendo con la norma este establecimiento, y es algo que a nosotros si nos interesa conocer... Para ayudarlo, nosotros le creemos, que existe la posibilidad de que usted deje evidencia de esta situación, quizá, a través de uno de los elementos, que hoy por hoy, todo el mundo tiene, un celular... Podría dejar usted evidencia de lo sucedido, en ese momento, con lo que grabo con su celular, puede usted coger una hoja en blanco dejar constancia de su molestia, redactar "*me acerqué, compré... este es el número de recibo o boleta que tengo...*" y exigir que el establecimiento le reciba ese documento. Obvio tendrá que pedir a cambio un cargo, una firma, una fecha para acreditar usted, que dejó el documento... Si el establecimiento a pesar de ello no le acepta el documento, bueno podría acudir a un efectivo policial. El efectivo policial no tiene que intervenir en su favor, solo tiene que dejar constancia de lo que ha visto. El policía lo único que va a hacer es ser testigo de lo que usted manifiesta, en que el establecimiento no cuenta con un Libro de Reclamaciones, que se ha negado a acceder a sus requerimientos o tan solo a recibir su reclamo.

El efectivo lo único que tiene que hacer es dirigirse a la Comisaría y dejar constancia de ese hecho y usted paga tres soles por una copia del documento. Ese documento es prueba fehaciente, indubitable de que usted estuvo en ese lugar, de que hubo una negativa del proveedor de entregarle un Libro de Reclamaciones o de recibir su reclamo, ¿correcto? es una prueba que se puede obtener, es algo onerosa, pero es lo que no se espera con la existencia del Libro de Reclamaciones... No se espera que usted se dé todo ese trabajo porque la idea es que en el Libro de Reclamaciones usted pueda dejar evidencia de aquel maltrato sufrido, ¿correcto?



PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Gracias a usted. Lo cierto es que en la jurisprudencia del Indecopi se establece que la finalidad del mismo, del Libro de Reclamaciones, de que un usuario haya dejado ahí una expresión, obliga al proveedor a buscar todos los elementos que pueda para poder dar respuesta.

Usted me dice, no dejo el nombre, pero quizá si dejo una dirección o un correo o un teléfono. Quizá no dejo correo, pero tal vez tenga un teléfono o tal vez un DNI. Esta información va a permitirle a usted tener un dato adicional para poder llegar a una solución... ofrecerle su punto de vista respecto a lo que se está reclamando. La idea es que el proveedor haga su máximo esfuerzo.

Hay algunos datos que no pueden ser obviados por el consumidor porque si lo hace, legalmente no existe la responsabilidad del proveedor de responder... Vamos a verlo en unos instantes, solo quiero pasar a esta norma rápidamente.

El Decreto Supremo 058-2017-PCM, bueno, esta norma del año 2017 establece cuatro supuestos importantes, porque aquí se enmarca, digamos, se eleva la posición del Libro de Reclamaciones como un instrumento para la solución de conflictos.

Cuando en una Hoja de Reclamación una persona manifiesta su molestia el proveedor puede en ese momento ofrecerle una solución. Si esa solución la plasma en la misma Hoja de Reclamación y el consumidor acepta, el caso está cerrado. Ese documento es de obligatorio documento, ¿correcto? ese documento pone fin al conflicto presentado entre el consumidor y el proveedor. En ese sentido, si mañana más tarde la oferta planteada en ese documento no se cumple, el consumidor puede acudir al Indecopi a exigir que lo señalado en esa Hoja de Reclamación realmente se ejecute, ¿correcto? Ahora, no solamente está la posibilidad de que el proveedor ofrezca algo en el momento y que el consumidor acepte... Puede suceder que el consumidor manifieste su molestia primero, luego su pedido, y el proveedor se tome un tiempo para evaluar... recuerden, tiene treinta días para responder, digamos que en el día quince él dice, bueno, está bien voy a proceder de esta manera y le ofrece la alternativa al consumidor a través, por ejemplo, de un correo electrónico o de una carta. Si esta comunicación llega a manos del consumidor, el consumidor puede responder dentro de un plazo de diez días. Si responde afirmativamente, el caso está cerrado. Si no responde se considera como no puesta, como que no acepta la respuesta, ¿correcto?

Estos documentos revisten de una formalidad. Primero, que la oferta esté clara y sea definida y sea jurídicamente válida, ¿correcto? lo segundo, que el consumidor manifieste expresamente su aceptación. El término que está en este Decreto Supremo... esta norma, esta ley, dice que el consumidor puede poner acuerdo aceptado para solucionar el reclamo. Lo cierto es que puede colocar eso o una frase similar, pero de esa manera va a quedar evidencia clara de que el consumidor aceptó la propuesta.



Otro requisito es que, si es presencial, si es en el momento mismo en el que se plantea la molestia y también la solución, en que ambas partes firmen el documento,

el proveedor deberá firmar indicando cuál es su propuesta y el consumidor, luego de señalar que el acuerdo aceptado soluciona su problema también deberá firmar. Ante el incumplimiento de este documento, el consumidor afectado puede acudir al Indecopi.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

En general cuando existe una infracción o una presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, usted o cualquiera de nosotros que se sienta afectado por la infracción propiamente, no solo por la no respuesta tiene hasta dos años para poder acudir al Indecopi.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Correcto, muchas gracias. La norma establece que el correo es un dato obligatorio. Sin embargo, el no tener correo no puede ser impedimento para poder presentar una Reclamación. ello podría ser una afectación a su libre derecho de reclamar, y recuerde, el Libro de Reclamaciones no es el único mecanismo, es solo uno más.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Bueno usted refiere que utilizó el Libro de Reclamaciones y hubo una respuesta, entre comillas, pero no respondía a su inquietud principal.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Al reclamo específico, bueno lo que yo considero es que no hubo una respuesta final, y usted tiene todo el derecho de acudir al Indecopi, utilizar cualquiera de las vías que ofrecemos para poder buscar una solución.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Como le dije, como le mencioné hace ya algunos momentos, existe la posibilidad de que el Indecopi actúe de oficio, pero tiene muchísima actividad. La actividad que se realiza de oficio es cuando existe una generalidad de personas afectadas por el tema o se trata de temas que puedan afectar la vida, la salud o la integridad de las personas, como prioridad. Por eso es que se pone a disposición del ciudadano de a pie los procedimientos para la atención particular del tema, porque quizá el caso que a usted le ha pasado solo le haya ocurrido a usted, y si ese es el supuesto tiene la posibilidad de acudir al Indecopi. Hay procedimientos que lo pueden ayudar. En cambio, ante situaciones macro que pueden afectar, y que se ha verificado que afecta a más de una persona, el Indecopi pone el ojo.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Habría que verificar realmente de quien estamos hablando. En algunos casos son concesionarios de las vías por las que se traslada uno, y otras son las que administran en sí, el peaje. Habría que verificar, el caso puntual. Yo lo invitaría señor a que al final, junto con el otro caballero, que no se si está por ahí todavía, podamos conversar. Si gusta me puede dar sus datos, hacemos una verificación preliminar, o en todo caso, le informo cómo es que puede acceder a los servicios que Indecopi pone a su disposición.



PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

A ver la pregunta de la señora es que administra un colegio, y que el padre de familia solicita el Libro de Reclamaciones para cuestionar las notas que le ha puesto a su menor hijo.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

No le parece las notas. Lo que yo le puedo decir es que hace bien en facilitar el Libro de Reclamaciones. Si procede o no procede atender el requerimiento del padre de familia es un tema que le compete al proveedor, en atención a las normas de la UGEL, en atención a SUNEDU y demás, decidir si le suben o no las notas al alumno. Nosotros solamente tenemos la responsabilidad, como Indecopi, de velar que aquella persona que solicitó el Libro pueda acceder a él, y además, tenga una respuesta dentro de los treinta días.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Perfecto, entonces usted ya cumplió. Ahora si la respuesta no satisface el interés de aquella persona tendrá que seguir los canales adecuados, ¿correcto?

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Fijese qué interesante su pregunta. Lo cierto es que no hay casuística sobre el tema, ¿correcto?, pero recordemos, la finalidad del Libro es que el ciudadano pueda dejar constancia y evidencia de su molestia a través del mismo canal por el cual se genera la contratación. Por eso es que existe el Libro de Reclamaciones virtual, ¿correcto? Por eso es que a través de la página web los proveedores tienen la obligación de colocar su enlace al Libro de Reclamaciones, yo creería, es mi opinión personal, que usted al implementar un App deba tener también un enlace que quizá, no sé si se pueda implementar dentro de la misma App, tal vez la pueda conducir o reenviar hacia la página web donde usted puede, donde usted administra ya su Libro de Reclamaciones.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Presentó ese reclamo.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Es correcto y gracias por compartirlo, sin embargo, como usted creo, puede percibir, en este momento más de una persona, me incluyo, hemos tomado conocimiento de este hecho. Eso significa que existen, sí, muchas deficiencias en el mercado que pueden ser corregidas, pero necesitamos que sean puestas de conocimiento de la autoridad. Usted tiene la posibilidad de informar de esta situación al Indecopi a través de cualquiera de los canales que ponemos a disposición de la ciudadanía. No solamente puede ser una llamada telefónica. Si tiene la posibilidad de ingresar a la página web del Indecopi puede dejar constancia a través de un correo electrónico, lo que nos está contando. Incluso si tiene fotografía, como dice, sería muy útil, pero digamos, para poder actuar, necesitamos, sabemos, que no podemos hacerlo solos, la ciudadanía, las personas como usted, preocupadas por el bienestar de los demás, pueden compartir esa información con nosotros, con la autoridad. En todo caso para que se adopten las medidas que correspondan, ¿de acuerdo?



PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Bueno, lo cierto es que, ante una Hoja de Reclamación anulada, ya no habría la necesidad de responderla, y como se comentó al inicio, tampoco existe la obligación de enviar la información al Indecopi. Solamente se enviará la información al Indecopi cuando el Indecopi lo solicite, ¿de acuerdo? o cuando el consumidor lo introduce de un procedimiento iniciado, ¿de acuerdo?

Ahora, tampoco podríamos exigir que los consumidores o los proveedores hagan algo que está fuera de su alcance... de sus posibilidades. Si la reclamación que se ha generado es ilegible, no hay forma de poder hacer algo, salvo que, como les dije también, existan algunos elementos que permita obtener la información, por ejemplo, un teléfono. Quizá el número telefónico si es aceptable. ¿Qué se puede hacer en ese caso? Al día siguiente, cuando el señor que generó la reclamación deba estar en mejor estado, nos comunicamos con él y le decimos que pasó por nuestro establecimiento y que tenemos una Hoja de Reclamación, pero que no entendemos por qué. Si es ese el supuesto habremos fidelizado a un cliente, porque creo que se sentiría muy contento que no tomaron a la ligereza su reclamación.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Muchas gracias por la información. Bueno, lo cierto es que los canales que se ponen a disposición de la ciudadanía para reclamar deben estar en los mismos lugares donde se prestan los servicios o donde se comercializan los productos.

Usted hizo bien en dejar constancia de su molestia en el Libro de Reclamaciones de SAGA, pero debemos entender algo, los proveedores que venden en estas tiendas por departamento, correcto, son grandes responsables por la idoneidad de los productos que ponen a disposición ¿qué producto compró usted?

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Correcto, compró un televisor de la marca LG en una tienda por departamento. Cuando regresó a la tienda por departamento no encontró en el stand, en el espacio asignado a televisores de la marca LG, un Libro de Reclamaciones.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Correcto, pero el establecimiento comercial SAGA sí le proporcionó el Libro de Reclamaciones.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Perfecto. Recordemos que puede ser físico o virtual. Debemos entender que los productores fabricantes, ensambladores, importadores, comercializadores, distribuidores son proveedores obligados a responder por la insatisfacción de los consumidores, ¿de acuerdo? En este caso LG, es el fabricante directo del producto que usted adquirió, y claro, podría reclamarles a ellos, pero también SAGA es responsable, porque acondiciona, facilita la venta de los productos LG en sus establecimientos, ¿correcto? y además tiene la obligación de velar por el servicio de post venta, es decir, después que usted adquiere el producto puede recurrir o al fabricante, en este caso LG, para que le brinde una solución con el televisor o puede



acudir al servicio de post venta de SAGA. Si acude al servicio de post venta, SAGA tiene ciertas facultades, pero también, ciertas limitaciones para darle a usted una solución.

Por ejemplo, podría revisar su televisor y podría determinar cuál es el problema y hasta podría solucionarlo, pero si es el caso, por ejemplo, que hay que desarmar el televisor, hay que cambiar piezas... solo lo podrá hacer el servicio técnico autorizado por el fabricante. Eso está en la garantía que usted recibe cuando compra su televisor, ¿correcto?

Entonces, una posibilidad es que usted reclame ante SAGA por el inconveniente, utilice el Libro de Reclamaciones virtual, y la otra es acudir al centro donde LG ofrece sus productos a los usuarios, y nuevamente, no solo es el Libro de Reclamaciones. Puede ser un *contact center*, un centro de contactos donde usted pueda dejar constancia de su molestia o puede enviar un correo electrónico.

En cualquiera de los supuestos, si usted no ha solucionado su inconveniente, la invitamos a que acuda a cualquiera de los servicios que ofrece el Indecopi para ayudarle, ¿de acuerdo?

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Muchas gracias. Bueno, respecto al allanamiento, brevemente nada más, es una norma procesal. Permite que los conflictos se solucionen cuando una de las partes reconoce, acepta la pretensión del reclamante o denunciante de ser el caso. La idea o la finalidad de esta norma es precisamente que los conflictos se solucionen de forma rápida ¿qué motiva eso? ¿cuál es el efecto inmediato? El efecto es que las conductas, en nuestra opinión, es que las conductas se corrijan.

Si hubo algún hecho que motivó una denuncia y este hecho es reconocido, aceptado por un proveedor puede suceder que ante esta situación ... para evitar efectivamente una sanción... la conducta se corrija, es decir, no se vuelva a producir. Me denunciaron por tal tema, he reconocido, la corrijo. Creo que ese es el pensamiento que está de trasfondo de la normativa.

Ahora, cuando usted habla de que existen muchos establecimientos que no cuentan con el Libro de Reclamaciones, y que cuenta con cifras, voy a pedirle, caballero, que me facilite esa información porque para mí es sumamente útil, créame.

Y con respecto a la medida preventiva, cuando nosotros hablamos de la medida preventiva como esa posibilidad que da la norma para que los proveedores puedan subsanar, solucionar algún inconveniente con la posibilidad de no ser sancionados, lo cierto es que también creo, es mi opinión, lo que está tras ello, es buscar no sancionar per se al proveedor que ha incumplido, sino darle la oportunidad de corregir su conducta, y de esa manera, otorgarle al ciudadano, y al proveedor mismo, la posibilidad de continuar sus actividades, uno, ofreciendo productos ya con una herramienta adicional para solucionar inconvenientes, y al consumidor pues, un proveedor más al cual pueda acudir o al cual puede no acudir para escoger o adquirir los productos o servicios que pueda ofrecer en el mercado.



PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

No, gracias a usted. Está genial. Solamente creo que no me va a dar tiempo para absolver todas las dudas y continuar con esto, porque me faltan diapositivas.

Bueno, mire con respecto a las páginas web que tienen Libro de Reclamaciones pero no tienen domicilio, la norma general, el Código Procesal Civil y la Ley de Procedimiento Administrativo General establecen que, para el inicio del procedimiento en Perú, el consumidor tiene que brindarnos esta información, y le soy absolutamente honesto, no he podido ubicar un procedimiento relacionado al Libro de Reclamaciones que tenga o muestre este antecedente de páginas web que ofrecen productos o servicios en el territorio nacional, digamos en Perú, en el ciberespacio en el mundo en general, pero que cuenten con el Libro de Reclamaciones, porque el Libro de Reclamaciones es una normativa específica para Perú.

Entonces, se me ocurre pensar, en Colombia se administra una página web que ofrece sus servicios y cuenta con el Libro de Reclamaciones, sin tener la obligación, en Colombia, porque allá no está regulado, por decirlo así, aquí en Perú existe una sede, alguna sucursal o representante a donde puedan acudir los consumidores que quieren presentar un reclamo. Entonces sería interesante, averiguar por mi parte, le agradezco por el aporte.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Y, ¿sabe dónde es su origen?

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Lo cierto es que, para otros casos, la autoridad, el Indecopi ha solicitado información a personas jurídicas que domicilian en el extranjero cuando ofrecen productos o servicios a través de internet, ¿de acuerdo?, y manifiestan que el desarrollo de la actividad se va a realizar en territorio peruano.

Le pongo un caso, me han hablado de una empresa que vende entradas para conciertos, era para una cantante que ya pasó, el concierto de Laura Pausini. Había una empresa que envía sus productos, perdón estas entradas, ¿correcto?, pero que no domiciliaba en Perú, y las personas accedían a esa información de la página web. Esta empresa domicilia en Chile, si no me equivoco, y lo que se ha hecho, en afán de encontrar una solución para los consumidores afectados, la autoridad en el Perú ha solicitado información a las autoridades chilenas para iniciar un procedimiento. Entonces, quizá ese podría ser un camino para los casos que usted plantea.

Ahora con respecto a la empresa SATELITAL, eso sí me parece muy importante, refieres que cuando generas un reclamo no te dan un código no te dan un número, no puedes hacerle un seguimiento, eso creo que podría ser materia de una investigación por parte también del Indecopi, de la Gerencia correspondiente, para ver que personas, digamos, podrían verse afectadas por este hecho y evitar que esto suceda.

La ley de datos personales es, efectivamente, algo que todos debemos cumplir, no se puede poner a disposición del público, en general, información que solo le corresponde a una persona. El DNI, el nombre completo, la dirección, son datos sensibles. Entonces, si bien la norma establece que todos los proveedores deben



poner a disposición de la ciudadanía los Libros de Reclamaciones estos deben estar custodiados. En mi opinión, no pueden estar en exhibición, de modo tal que cualquier persona venga y revise el Libro, porque hay información sensible, correcto. El hecho que esté a disposición dice uno de los precedentes, no significa que deba estar a vista y paciencia, porque hay información que no puede ser conocida más que por el interesado, en este caso por el proveedor y de otro lado por el consumidor.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Correcto. Cualquiera de los dos supuestos podría ser considerado como algo perjudicial para el proveedor. Si el Libro está siendo solicitado por una persona que no puede ni siquiera sostenerse en pie, yo creo que lo correcto es salvaguardar la integridad del Libro. Si es que la persona está muy molesta, y precisamente solicita el Libro para dejar probablemente evidencia ahí, de su malestar. No habría, entonces justificación para impedir el Libro.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Nosotros en el Indecopi tenemos un Libro de Reclamaciones del Estado, no tiene que ver con esta presentación. Está dirigido exclusivamente a los servicios que brinda la institución del Indecopi, a los servicios de atención que brinda, y a veces hay personas que vienen muy fastidiadas, porque los pronunciamientos emitidos no han sido favorables, ¿correcto?... Presentó su denuncia por un tema, Indecopi resolvió en última instancia, de manera definitiva, de forma tal que no lo favoreció etc.... Las personas han venido con ánimos muy airados, y bueno, no podemos negar el Libro, ¿puede ser muy agresivo?, sí. Hemos tenido usuarios así. Pueden ser muy maltratadores, los hemos tenido así, ¿hay violentos? Sí, pero en todos los supuestos hemos tenido la obligación de entregarles el Libro, y hemos tenido la posibilidad de controlar la situación.

Entonces, yo sugeriría que aún en situaciones de conflicto, como el que usted describe, las personas responsables de la custodia de los Libros tengan la habilidad de poder entregarlo. Quizá se trate de un restaurante, la persona está ofuscadísima porque encontró en su ceviche un elemento extraño, y está reclamando airadamente, y otra persona en un extremo puede estar filmándola y puede ser testigo de la negativa de su establecimiento en entregar el Libro de Reclamaciones, ¿correcto? Entonces, seamos cuidadosos, sí existe la obligación legal de entregarlo, existe la obligación, hay que cumplir, tenemos también la responsabilidad de custodiar la información que está allí, actuemos con prudencia.

CASUÍSTICA SOBRE LIBRO DE RECLAMACIONES

Rápidamente. Voy a pasar rápidamente información que está actualizada, hasta agosto del 2018. Aquí ustedes pueden apreciar el número de sanciones que el Indecopi ha colocado en estos últimos cuatro años, el monto total de las multas impuestas, son 3 287 sanciones que se ven reflejadas aquí por este tipo de infracciones porque el establecimiento no contaba con el Libro de Reclamaciones, no contaba con el Libro de Reclamaciones propiamente, las Hojas de Reclamación no cumplían con las especificaciones del Reglamento o el aviso no estaba en un lugar visible o el Libro virtual no se encuentra en un plataforma de fácil acceso, entre otros.



El número total de sanciones, les decía, es 3 287, y los establecimientos más reclamados, o los comercios más reclamados son los que figuran aquí. El primero es el servicio de transporte terrestre y otros tipos de transporte.

La mayoría de las Hojas de Reclamación que se han generado y que han motivado sanciones, están vinculadas con el transporte terrestre y el transporte de otros tipos, normalmente es aéreo y muy poco fluvial. En restaurantes, bares y cantinas también se genera Hojas de Reclamación en gran manera.

Luego, tenemos al comercio mayorista de otros productos, los comercios minoristas también están aquí, tenemos, además, los hoteles y otros tipos de hospedaje, los comercios minoristas de textiles, prendas de vestir y calzado, venta, mantenimiento y reparación de vehículos son a grandes paños, rasgos las cifras que les puedo proporcionar.

Pronunciamento de la Sala. En servicios bancarios y financieros. Existe una Circular, la Circular 146- 2009 que establece que la SBS es la responsable de garantizar que todas las entidades bancarias y financieras cuenten con canales de atención para solucionar los reclamos de los usuarios. Entonces, ustedes dirán ¿tienen o no tienen la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones?

Efectivamente, sí tienen la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones, y en un pronunciamiento del Indecopi, están en estas Resoluciones que pueden ver ahí abajo, se establece que el Indecopi está encargado de tutelar los derechos de los consumidores potencialmente afectados o efectivamente afectados, y la SBS por el contrario vela por la adecuada implementación de los procedimientos de atención.

Otros pronunciamientos relacionados con telefonía y servicios públicos regulados. Como ya lo estuvimos anticipando previamente. Cuando uno tiene un problema, digamos de facturación, porque el recibo telefónico llegó altísimo y genera una Hoja de Reclamación ¿a dónde debería acudir?, a OSIPTEL, es correcto, ¿por qué? Porque estamos hablando de que el contenido de la Hoja de Reclamación está vinculado específicamente con un tema de competencia de OSIPTEL, correcto. Esto no está definido así en la ley, es parte de la jurisprudencia del Indecopi. Indecopi dice "yo no me puedo pronunciar sobre un Libro de Reclamaciones donde se está cuestionando el tema de facturación, si es un tema diferente lo podría ver". Hay, también, una norma específica o normativa específica, eso lo pueden leer en esa Resolución.

De otro lado, hay normativa específica, de acuerdo, que establece, por ejemplo, que los temas de Libro de Reclamaciones en servicios de salud, establecimientos de salud deban ser vistos ante SUSALUD. Es decir, si usted tiene un inconveniente que ha plasmado en un Libro de Reclamaciones de una clínica o un hospital, entonces, no es que tenga que recurrir al Indecopi para que tenga que solucionar ese tema, porque a partir del catorce de agosto del año 2015, la competencia en temas de salud fue derivada del Indecopi a SUSALUD.

Otros pronunciamientos del Indecopi hacen referencia a aquellos proveedores que ofrecen servicios virtuales, es decir, deben colocar en la página de inicio un enlace para que el usuario pueda ingresar su Hoja de Reclamación. El aviso, debe describir su naturaleza... ya lo conversamos, si es físico o virtual, debe estar colocado en un lugar fácilmente accesible.



Hay jurisprudencia del Indecopi que dice que no es fácilmente accesible si está cubierto por un elemento que obstaculiza su visión desde el ingreso. Hubo un caso, les comento, en que un proveedor fue sancionado porque cuando se hizo la inspección no se pudo encontrar fácilmente el aviso del Libro de Reclamaciones ¿saben dónde lo tenía? Lo tenía en el techo. Cuando uno ingresa y va a buscar los productos o servicios que se ofrecen, mira de frente, mira al costado, mira a todos lados, quizá hasta el piso, el aviso estaba en el techo, y eso motivo una sanción.

Ante una negativa también, lo informamos, podrán ver en la parte final de este aviso se señala que en el caso de una negativa podemos enviar un correo a libroreclamaciones@Indecopi.gob.pe. Estas son algunas de las Resoluciones donde se menciona ese tema.

Hablamos también de los procedimientos de inspección que tiene el Indecopi, de acuerdo, y según pronunciamientos emitidos, los proveedores tienen la obligación de facilitar el acceso y brindar la información cuando esta es requerida. ¿Qué sucede en el caso de que se haya perdido un Libro de Reclamaciones? Lo que corresponde es hacer la denuncia dentro de las 48 horas de haberse producido el incidente, ¿de acuerdo?

Y finalmente, la Hoja de Reclamación. La Hoja de Reclamación antes tenía determinadas características, solo existía la identificación del consumidor, la identificación del proveedor y el detalle de la reclamación, con el espacio también para que el proveedor pueda dejar constancia también de su solución o propuesta de solución. Bueno, a partir del 2014, la norma obligó a que los Libros de Reclamaciones tengan más información. Ahora puedes marcar producto o servicio, si es que estás reclamando alguno de estos temas, ¿de acuerdo?, puedes marcar si estás ante un reclamo o ante una queja, debes señalar claramente cuál es el pedido, qué es lo que estás solicitando.

Finalmente, el proveedor también tendrá un espacio para que pueda dejar constancia de su ofrecimiento de ser el caso. Ojo, desde el 2014 se dice que las Hojas de Reclamación deben identificar claramente al proveedor; es decir, el proveedor debe estar claramente identificado, con razón social y con RUC. No sé si a ustedes les ha pasado como consumidores que han acudido a determinado establecimiento y cuando solicitan el Libro de Reclamaciones, el establecimiento les facilita un Libro genérico, un Libro en el que no se aprecia la identificación clara del proveedor ¿ha sucedido? ¿les ha pasado? Eso es común. Por eso, lo primero que ustedes deben hacer es, ya ahora saliendo de aquí, entiendo, ya conocen, cuando soliciten un Libro puedan identificar claramente que el Libro de Reclamaciones cumple con esta obligación. No puede existir Libro de Reclamaciones en el que el proveedor no se haya identificado claramente, no es válido tampoco que el proveedor haya colocado manualmente sus datos, establecimiento tal, RUC número tal. Según la normativa, las Hojas de Reclamación deben tener esta información preimpresa, sea libro físico o sea emitida por defecto a través de internet, virtual.

El consumidor tiene que dejar, de todas maneras, su nombre, DNI, domicilio o correo, no es acumulativo, cualquiera de esos datos como mínimo para que permita al proveedor buscar la información necesaria para darle una respuesta.

También es obligatorio que exista la fecha de los hechos y el detalle de estos, porque yo no podría generar una reclamación, no es válida, si indico hay mala atención,



y no señalo, a qué se refiere y cuándo se produjo, ni respecto de qué tema estoy reclamando. Si esto no existe, entonces, legalmente la Hoja se tiene como no presentada.

Como ya les comenté a través de jurisprudencia del Indecopi se establece que si se cuenta con alguno de estos elementos la finalidad última es que el proveedor pueda brindar la respuesta necesaria al consumidor, busque los elementos necesarios para llegar a una respuesta, no es una justificación válida, según el análisis del Indecopi, el decir que el consumidor no dejó su nombre, y, por tanto, no respondo. No dejó el nombre, pero tenías el domicilio o tenías el correo, sí.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Lo que creo que existe, y es nuestra responsabilidad, como la que estamos haciendo hoy, es informar. Informar tanto al proveedor para que no compre, como al consumidor para que no caiga en este error; y claro, existe la posibilidad de advertir a las librerías o a los que hacen este negocio, lo que realmente están haciendo no cumple la normativa del Libro de Reclamaciones.

Tener un Libro de Reclamaciones básico, formato y demás donde no está preimpresa la información del proveedor, entonces, es un Libro realmente inútil, no debería estar ahí.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

En mi experiencia, y en mi opinión, creo que usted asume la responsabilidad. Sí, porque usted es un consumidor que tiene la obligación, en todo caso, es un futuro proveedor que tiene la obligación de cumplir con la norma.

La norma dice que tiene que contar con un Libro de Reclamaciones que lo identifique y, además, usted tiene opciones en el mercado. Usted puede ir a una librería y ver que el Libro de Reclamaciones cuenta con determinadas características. Fijese, por más que este formato es un formato establecido en la norma, en la práctica existen diversos modelos de formatos que utilizan las empresas, algunos le hacen hasta diseños donde pueden identificar con mayor detalle, mayor elegancia algunos caso a sus establecimientos comerciales, es libre, mientras tenga esta información, mientras contenga esa información, es libre, y como le repito, en mi opinión es que la persona que va a hacer un negocio y va a comprar su Libro de Reclamaciones debe conocer que tiene que tener la información pre impresa. Si dígame.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Sí, efectivamente porque este es el modelo que se les da, correcto. Entonces, aquí se establece el reclamo, pero hay gente que conoce cuando tiene el documento a la vista. Hoy día, por ejemplo, he podido percatarme que muchos no conocían la diferencia entre reclamo y queja, entonces, los asteriscos a los que usted hace referencia definen qué es el reclamo y qué es la queja.

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO



Es la dirección de cada una de las sedes. Es la dirección de cada una de las sedes, porque es allí donde el consumidor realizó la transacción. ¿Alguna pregunta adicional?

PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO

Recuerde que este es un mecanismo para que se deje constancia de una molestia, recuerde que hay un plazo para respuesta. Un consumidor en el momento en el que está ofuscado, fastidiado, y quiere dejar constancia de su malestar, va a pedir esto y va a llenarlo en el momento. Obviamente, el proveedor, aquel real proveedor interesado en solucionar el problema va a acercarse, va a conocer, va a leer y quizá le dé una solución en el momento, pero también, puede tomarse su tiempo. Entonces, creo que no aumenta, no mejora, pero tampoco perjudica, el hecho que señale, en ese momento que no se le quiso dar una solución. ¿Alguna pregunta adicional?

Muchísimas gracias por su participación.



EL PERÚ PRIMERO

 Indecopi



Radi 
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio