

### INDECOPI supervisa el cumplimiento de las obligaciones del SIREC

11 de noviembre de 2021

El INDECOPI viene supervisando activamente el cumplimiento de las obligaciones del Sistema de Reportes de Reclamaciones (el "SIREC"), creado mediante el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM. El SIREC tiene por objetivo que los proveedores reporten los reclamos y quejas interpuestos por los consumidores en el Libro de Reclamaciones a través del aplicativo informático denominado "Controla tus Reclamos" (el "Sistema"),<sup>1</sup> en un plazo máximo de 30 días calendario.<sup>2</sup>

Las empresas obligadas a reportar son aquellas que desarrollan actividades económicas en establecimientos comerciales abiertos al público (físicos o virtuales) y que registren un ingreso anual igual o mayor a 3,000 UIT. En el caso concreto de los proveedores que desarrollen actividades económicas supervisadas (e.g. por la SBS) o reguladas, estos no se encuentran obligados al cumplimiento del SIREC, en tanto cumplan con las condiciones establecidas en el artículo 2 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.<sup>3</sup>

La sanción referencial para medianas y grandes empresas por "no reportar oportunamente a través del SIREC los reclamos y quejas o no efectuarlo conforme a las especificaciones indicadas por el INDECOPI" varía entre 5 y 10 UIT, conforme al Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

Cabe indicar que la obligación de reporte al SIREC fue cuestionada tanto por vía judicial, a través de una demanda de acción popular,<sup>4</sup> como por vía administrativa, al considerarla barrera burocrática ilegal y/o carente de razonabilidad.<sup>5</sup> Sin embargo, ambos procesos culminaron ratificando la validez de dicha obligación.

\* \* \*

Para cualquier aclaración o ampliación con relación al contenido del presente memorando, por favor contacte al Dr. Carlos A. Patrón o al Dr. Giancarlo Baella o a la Dra. Ana Lucía Figueroa al 612-3202. Para obtener copia de la normativa comentada, por favor contacte al Sr. Paul Manrique a la siguiente dirección electrónica: [pmb@prcp.com.pe](mailto:pmb@prcp.com.pe).

<sup>1</sup> Para ello, deberán inscribirse previamente en el Registro de Proveedores obligados a reportar a través del SIREC.

<sup>2</sup> Cabe resaltar que si el proveedor utiliza el Sistema como Libro de Reclamaciones Virtual, la información se reportará automáticamente al servidor del Indecopi.

<sup>3</sup> En estos casos el organismo regulador y/o supervisor es el que regula el procedimiento para la atención de quejas y reclamos equivalente a la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones.

<sup>4</sup> Acción Popular No. 2640-2018 LIMA.

<sup>5</sup> Resolución No. 0183-2020/SEL-INDECOPI.

**Carlos  
Patrón**

Socio  
[cap@prcp.com.pe](mailto:cap@prcp.com.pe)

**Giancarlo  
Baella**

Asociado Principal  
[gbp@prcp.com.pe](mailto:gbp@prcp.com.pe)

**Ana Lucía  
Figueroa**

Asociada  
[afd@prcp.com.pe](mailto:afd@prcp.com.pe)