

# Últimas tendencias del INDECOPI en materia de libro de reclamaciones

**Payet  
Rey  
Cauvi  
Pérez**



El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (“**INDECOPI**”) viene ejerciendo labores de fiscalización y sanción vinculadas con la implementación del libro de reclamaciones. Así, durante el 2023, se aprecian las siguientes cifras: <sup>1</sup>

Denuncias tramitadas con relación a la no atención de reclamos	221
Denuncias tramitadas con relación a las características del libro de reclamaciones	180
Procedimientos de oficio iniciados relacionados a incumplimientos en materia de libro de reclamaciones	3

En línea con lo anterior, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI (la “**Sala**”) ha venido aprobando criterios sobre el Libro de Reclamaciones, específicamente, sobre su implementación y sobre la interposición de reclamos o quejas. A continuación, resumimos los criterios más relevantes:

- **Los requisitos de numeración correlativa y código de identificación deben consignarse también en el Libro de Reclamaciones virtual**

El artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, (el “**Reglamento**”) dispone que las Hojas de Reclamación del Libro de Reclamaciones deberán contener como mínimo cierta información, dentro de la cual se incluye: (i) la numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto; y, (ii) el código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto.<sup>2</sup>

Si bien resulta claro que las dos (2) características antes mencionadas son aplicables para los Libros de Reclamaciones de naturaleza física, pues tendrían como función mantener un orden en estos documentos,<sup>3</sup> mediante Resolución N° 722-2023/SPC-INDECOPI, la Sala sancionó a un proveedor, en tanto las Hojas de Reclamación de su Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual no contemplaban los requisitos de numeración correlativa y código de identificación.

<sup>1</sup> Carta N° 173-2024-OAF/INDECOPI del 22 de enero de 2024

<sup>2</sup> Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación

(...)

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

(...)

- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto

- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.”

<sup>3</sup> Orden que evidentemente no es necesario en los Libros de Reclamaciones de naturaleza virtual al ser estos ordenados por default a través de cualquier mecanismo que se use para su implementación.

- **No es necesario que el aviso de Libro de Reclamaciones virtual sea idéntico al consignado en la normativa del Libro de Reclamaciones**



De acuerdo con el artículo 9 del Reglamento, los proveedores virtuales deben colocar un aviso fácilmente identificable en su página web con un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, utilizando el formato establecido en el Anexo III del referido Reglamento. <sup>4</sup>

Al respecto, mediante Resolución N° 2458-2023/SPC-INDECOPI, la Sala determinó que, a pesar de que el aviso del Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual no resultaba idéntico al establecido en el Anexo III, no correspondía sancionar al proveedor. Ello pues se había cumplido con la voluntad del legislador, esto es, el proveedor había implementado un aviso indicando la existencia del Libro de Reclamaciones virtual.

En otras palabras, conforme al criterio de la Sala, no corresponderá sancionar a un proveedor que no sigue exactamente el formato del ícono establecido en el Anexo III, siempre que este (i) sea fácilmente identificable; (ii) se encuentre en la página de inicio del portal web; e, (iii) incluya un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual.

- **Es ilegal que el proveedor requiera al consumidor incluir su número de teléfono en el reclamo o queja para tenerlo por presentado**

El artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones dispone que el proveedor podrá considerar el reclamo o queja del consumidor como no presentado si este no consigna como mínimo su (i) nombre; (ii) DNI; (iii) domicilio o correo electrónico; (iv) fecha del reclamo o queja; y, (v) el detalle de estos. <sup>5</sup>

Así, mediante Resolución N° 618-2022/SPC-INDECOPI, la Sala determinó que el número de teléfono no sería un elemento indispensable para el registro del reclamo o queja, por lo que, de no consignarse, no podrá entenderse que el reclamo o queja no ha sido debidamente presentado.



- **Los proveedores deben contemplar un espacio para anotar sus observaciones y/o acciones, incluso cuando sus libros de reclamaciones sean virtuales**



De acuerdo con el artículo 5 del Reglamento, los proveedores deben incluir en sus Hojas de Reclamación un espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo. Así, podía entenderse que no resultaba necesario que dicho espacio se contemple en una Hoja de Reclamación virtual, dado que, bajo esta modalidad de recepción de quejas o reclamos, las acciones que pueda tomar un proveedor no podrán ser inmediatas.

Sin perjuicio de ello, mediante la Resolución N° 2183-2022/SPC-INDECOPI, la Sala indicó que el artículo 5 del citado Reglamento no haría una diferenciación entre Libros de Reclamaciones físicos y virtuales, sancionando a una aerolínea por no contar con el espacio antes señalado en su Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual.

<sup>4</sup> Artículo 9.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones

Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo, un Aviso del Libro de Reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo II del presente Reglamento.

En los casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos comerciales, la obligación de exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones se extiende a cada uno de ellos. Los proveedores virtuales deberán colocar como mínimo un aviso fácilmente identificable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, el mismo que deberá contener un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones Virtual, utilizando el formato establecido en el Anexo III del presente Reglamento."

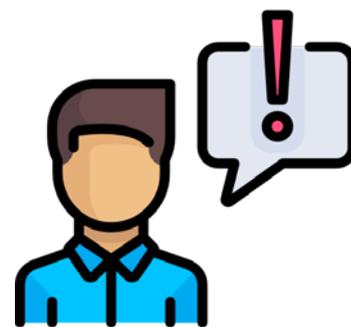
<sup>5</sup> Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación

(...)  
En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se considerarán como no presentados."

- **Las copias de las Hojas del Libro de Reclamaciones deben ser idénticas a los originales**

Mediante la Resolución N° 938-2022/SPC-INDECOPI, la Sala señaló que la copia de la Hoja de Reclamación que se expide luego de la interposición de una queja o reclamo debe tener las mismas características que la Hoja de Reclamación original a la que accede el consumidor al formular su queja o reclamo.

En ese sentido, los proveedores deberían verificar que tanto los formatos originales como las copias de las Hojas de Reclamación de sus Libros de Reclamaciones contengan todos los elementos especificados en el mencionado artículo 5 del Reglamento.



<b>Carlos Patrón</b> <u>cap@prcp.com.pe</u> SOCIO	<b>Julia Loret de Mola</b> <u>jld@prcp.com.pe</u> SOCIA	<b>David Kuroiwa</b> <u>dkh@prcp.com.pe</u> SOCIO	<b>Giancarlo Baella</b> <u>gbp@prcp.com.pe</u> ASOCIADO PRINCIPAL
VER PERFIL	VER PERFIL	VER PERFIL	VER PERFIL

<b>Marianna Vallvé</b> <u>mvg@prcp.com.pe</u> ASOCIADA	<b>Ana Lucía Figueroa</b> <u>afd@prcp.com.pe</u> ASOCIADA	<b>Jimena Pérez</b> <u>jpd@prcp.com.pe</u> ASOCIADA	<b>Luciana Márquez</b> <u>lma@prcp.com.pe</u> ASOCIADA	<b>Sofía Rivera</b> <u>sra@prcp.com.pe</u> ASOCIADA
VER PERFIL	VER PERFIL	VER PERFIL	VER PERFIL	VER PERFIL