

ALERTA LEGAL

LIBRO DE RECLAMACIONES – CAMBIOS AL REGLAMENTO

jueves, 29 de septiembre de 2022



Mediante el Decreto Supremo N°101-2022-PCM, se modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Sobre el mencionado Decreto Supremo debemos advertir lo siguiente:

PRINCIPALES APORTES DEL DECRETO SUPREMO N° 101-2022-PCM

PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS	<ul style="list-style-type: none">• Los reclamos y/o quejas ingresadas en el libro de reclamaciones (físico o virtual) del proveedor deben ser atendidas en un plazo no mayor a 15 días hábiles improrrogables.• Durante dicho plazo las comunicaciones deben realizarse mediante carta o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor
ATENCIÓN DE RECLAMOS	<ul style="list-style-type: none">• En el caso que, de la lectura que realice el proveedor de la Hoja de reclamación, se evidencie que se trata de un reclamo, aun cuando el consumidor haya marcado erróneamente la opción “queja” en aquella, o no haya marcado ninguna opción, el proveedor deberá darle el trámite de un reclamo.• No puede condicionarse la atención de los reclamos de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.• El proveedor puede remitir la propuesta de solución vía correo electrónico o emplear cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de dicha propuesta. En estos supuestos, se requiere una aceptación expresa a la propuesta de solución del proveedor, con la indicación “ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO” u otra frase equivalente. <p>La respuesta del consumidor puede ser enviada por correo electrónico o cualquier otro medio documental que permita dejar constancia de su aceptación.</p> <ul style="list-style-type: none">• El envío de la propuesta de solución del proveedor suspende el plazo de atención del reclamo por cinco (05) días hábiles. Si el consumidor no manifiesta su aceptación se entiende rechazada la propuesta y subsiste la obligación del proveedor de emitir una respuesta formal dentro del plazo legal para el efecto.
ATENCIÓN DE QUEJAS	<ul style="list-style-type: none">• La queja que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplirla y darle respuesta, mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico) de acuerdo a lo solicitado por el consumidor.• El proveedor debe considerar la queja recibida a fin de optimizar sus procedimientos de atención al público, incluyendo el ofrecimiento de los productos o servicios que realiza en el mercado, u otros que sean objeto de queja pudiendo informar estas medidas si lo considera necesario o manifestar su compromiso de implementarlas, mas no se encuentra obligado a brindar detalles sobre las medidas implementadas o a implementarse en atención a la queja recibida

Para mayores alcances, recomendamos la revisión de los dispositivos que se comentan por este medio, quedando a su disposición para cualquier aclaración que les merezca el presente.

(*) Cabe advertir que el presente boletín pretende informar y en algunos casos, comentar o hacer notar algunos de los principales cambios en la normativa recientemente publicada. En este sentido, no transcribe la(s) norma(s) en él contenida(s), no pretende reemplazar la lectura de ésta(s), ni contiene opinión o interpretación legal alguna. Por ello, Salas Rizo Patrón & Margary Abogados no asume responsabilidad alguna por la utilización que el receptor hiciera de la información aquí vertida.

Este Boletín es de uso exclusivo de Salas Rizo Patrón & Margary Abogados, en tal sentido no se permite su difusión o utilización por terceros sin autorización previa y expresa.

En caso tenga alguna consulta, puede contactar con Liliana Santolalla

lsantolalla@srpmlegal.pe