

## PODER EJECUTIVO

PRESIDENCIA DEL  
CONSEJO DE MINISTROS**Decreto Supremo que modifica el  
Reglamento del Libro de Reclamaciones  
del Código de Protección y Defensa  
del Consumidor aprobado por Decreto  
Supremo N° 011-2011-PCM**DECRETO SUPREMO  
N° 006-2014-PCM

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dispone que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual y que el Reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el mencionado artículo;

Que, mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM se aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor;

Que, a partir de la supervisión efectuada por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI del cumplimiento a las disposiciones antes referidas, se han recogido aportes importantes sobre la aplicación de dichas normas, identificándose temas que deben ser mejorados para garantizar que el Libro de Reclamaciones cumpla con su finalidad, así como para fortalecer el ejercicio de la función supervisora y fiscalizadora;

Que, el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, en ejercicio de las funciones asignadas a éste por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, ha evaluado los cambios propuestos a fin de posicionar al Libro de Reclamaciones como un instrumento efectivo para la prevención y solución de conflictos en materia de consumo;

Que, como consecuencia de lo anterior, el INDECOPI, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, ha elaborado el proyecto de Decreto de Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM;

De conformidad con el numeral 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; y los artículos 11° y 13° de la Ley N° 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

DECRETA:

**Artículo 1.- Modificación del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Modifíquense el artículo 2°, el numeral 3.2 del artículo 3°, así como los artículos 4°, 5°, 6°, 9°, 11°, 12° y los Anexos I y II del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo No. 011-2011-PCM, en los siguientes términos:

**“Artículo 2.- Proveedores que desarrollen actividades económicas supervisadas o reguladas**

En el caso de los proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos regulados o se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones el procedimiento establecido por el organismo regulador y/o supervisor para la atención de quejas y reclamos de los consumidores

deberá entenderse como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, siempre y cuando este procedimiento permita dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja, de su contenido y que además regule el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación. En estos casos los proveedores se registrarán por las normas relativas al procedimiento y fiscalización de la atención de quejas y reclamos emitida por dichos organismos.

Adicionalmente, en el caso de las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones, éstas deben cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Los sistemas de registro de quejas y reclamos deberán encontrarse a disposición inmediata y accesible al consumidor.
- b) Se habilitará un orden de atención preferente para la recepción de las quejas y reclamos.
- c) Entregarán a los consumidores una copia o constancia de la queja o reclamo presentado, con la información mínima prevista en el Anexo I del presente Reglamento.
- d) Exhibirán el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a lo dispuesto en el artículo 9° del presente Reglamento.
- e) Entregarán la información requerida por el INDECOPI conforme a lo establecido en el artículo 11° del presente Reglamento.

La supervisión del cumplimiento de la presente normativa se regirá por las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Artículo 3.- Definiciones**

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

(...)

**3.2 Establecimiento comercial abierto al público:**

Inmueble, parte del mismo, instalación, construcción, espacio físico, o medio virtual a través del cual un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

La identificación a la que se hace alusión en el presente punto se encuentra constituida por el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) que posea el proveedor, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 943, Ley del Registro Único de Contribuyentes; o norma que la modifique o sustituya.

Las instalaciones que se ubiquen en el interior de un establecimiento comercial abierto al público, que se presenten o identifiquen como un establecimiento independiente y que otorguen sus propios comprobantes de pago, deberán contar con su propio Libro de Reclamaciones. Se debe entender como establecimiento independiente a aquel con diferente razón social al del establecimiento que lo alberga.

Cuando una entidad pública o empresa estatal, actuando como proveedor, venda productos o preste servicios a los consumidores, estará obligada a contar con un Libro de Reclamaciones; sin perjuicio de las obligaciones que se derivan de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

(...)

**Artículo 4.- Libro de Reclamaciones**

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos.

Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Esto incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda manifestación que califique

como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones.

En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja.

#### Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

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:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.
- 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 8º, según corresponda.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosAutoridad Nacional  
del Servicio Civil

## PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS – PDP COMUNICADO

### PRESENTACIÓN DEL PDP ANUALIZADO 2014

Se les recuerda a los titulares de las entidades públicas del Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local Provincial, que la elaboración y presentación del PDP Anualizado 2014 ante SERVIR es de carácter obligatorio, según lo dispuesto por el **Decreto Supremo N° 009-2010-PCM**.

**El plazo máximo para la presentación del PDP es el 30 de enero de 2014**, correspondiendo a los titulares aprobar y presentar sus PDP oportunamente ante SERVIR.

SERVIR publicará en el portal web: [www.servir.gob.pe/pdp](http://www.servir.gob.pe/pdp) la relación de entidades que cumplan con la presentación, así como de aquellas que incumplan.

Es importante destacar que el PDP es una herramienta de gestión que promueve el desarrollo de las capacidades del personal al servicio del Estado, asegurando la pertinencia, transparencia, oportunidad, mérito y eficiencia de los recursos públicos destinados a capacitación.

Para mayor información puede comunicarse con nosotros al teléfono: 206-3370 anexo 3349 o al correo electrónico: [pdp@servir.gob.pe](mailto:pdp@servir.gob.pe).

**Gerencia de Desarrollo de Capacidades  
y Rendimiento del Servicio Civil**



- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.

- Identificación del producto o servicio contratado.
- Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.

- Detalle de la reclamación o queja.

- Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.

- Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.

- Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.

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

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 consideraran como no presentados.

#### **Artículo 6.- Atención del reclamo**

El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor). Dicho plazo puede ser extendido hasta por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

En el caso que de la lectura del detalle de la reclamación, se evidencie que se trata de un reclamo, aun cuando el consumidor haya marcado erróneamente la opción "queja" de la Hoja de Reclamaciones o no haya marcado ninguna opción, el proveedor deberá darle el trámite de un reclamo, conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

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.

#### **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.

#### **Artículo 11.- Entrega de información al INDECOPI**

11.1. El INDECOPI podrá requerir al proveedor la información necesaria a efectos de supervisar y fiscalizar adecuadamente el cumplimiento del presente Reglamento.

11.2. Las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora Privada de Fondo de Pensiones, se encuentran obligadas a poner a disposición del INDECOPI información acerca de los reclamos o quejas presentados por los consumidores que incluya al menos lo siguiente: detalle del reclamo o queja, tipo de producto o servicio, motivo

del reclamo o queja, fecha de presentación de reclamo o queja, datos del consumidor (documento de identidad, nombre, dirección, teléfono, domicilio, correo electrónico, etc.), fecha de atención, sustento de la respuesta, así como cualquier otra que sea necesaria para los fines de la supervisión.

En el marco de la supervisión, el INDECOPI podrá disponer la periodicidad en que la información indicada en el párrafo anterior será entregada.

#### **Artículo 12.- Conservación de información por parte del proveedor**

El proveedor deberá conservar como mínimo por el lapso de dos (02) años desde la fecha de presentación de la queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones, la siguiente información:

- i) las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física o virtual;

- ii) la información contenida en el Sistema de Reporte de Reclamaciones, cuando corresponda; y

- iii) la constancia de la respuesta al reclamo y de la ampliación del plazo, de corresponder.

En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el proveedor deberá comunicar ello a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho."

#### **Artículo 2.- Incorporaciones al Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Agréguense el artículo 2-A, numeral 3.6 del artículo 3º, artículo 4-A, 4-B, 16º, 17º, 18º, así como los Anexos III, IV y V del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

#### **"Artículo 2-A.- Proveedores que desarrollen actividades de transporte de pasajeros**

Los proveedores que desarrollen actividades de transporte público urbano de pasajeros, transporte terrestre interprovincial, transporte terrestre internacional, transporte fluvial deberán habilitar un número telefónico y cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia (correo electrónico, página web, mensaje de texto, etc.), sin perjuicio de la obligación de implementar un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos comerciales abiertos al público.

Para tales efectos los proveedores de los servicios antes señalados difundirán de manera visible dentro de cada unidad de transporte el número telefónico y el medio alternativo elegido para la recepción de quejas y reclamos.

Toda queja y reclamo formulado deberá ser ingresado en forma inmediata por el proveedor en el Libro de Reclamaciones, sea este de naturaleza física o virtual, según corresponda, y cumplir con lo establecido en el presente Reglamento. Durante la recepción del reclamo, el proveedor proporcionará al consumidor un código correlativo de identificación.

Los proveedores que desarrollen actividades de transporte aéreo de pasajeros deberán poner a disposición un Libro de Reclamaciones físico o virtual en las áreas previas al embarque y posteriores al desembarque en los que preste algún servicio a los usuarios, sin perjuicio de la obligación de implementar y difundir un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos comerciales abiertos al público en donde se realiza la contratación del servicio. Adicionalmente podrá implementar cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia.

#### **Artículo 3.- Definiciones**

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

(...)

**3.6. Proveedor virtual:** Es el proveedor con RUC que establece sus relaciones de consumo a través de portales web.

**Artículo 4-A.- Libro de Reclamaciones de Respaldo**

Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual deberán contar adicionalmente en sus establecimientos comerciales con un Libro de Reclamaciones físico al que se denominará expresamente "Libro de Reclamaciones de Respaldo", conforme a las características del Anexo I del presente reglamento, el mismo que será puesto a disposición del público cuando no sea posible el uso del Libro de Reclamaciones Virtual. La información contenida en el Libro de Respaldo incluyendo el número de la hoja, deberá ser ingresada por el proveedor al Libro de Reclamaciones Virtual en el plazo de un (01) día calendario contado desde que dicho Libro se encuentre habilitado.

**Artículo 4 B.- Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales**

En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.

**Artículo 16.- Sistema de Reportes de Reclamaciones**

El Sistema de Reportes de Reclamaciones (en adelante, SIREC) tiene por objetivo que los proveedores reporten los reclamos y quejas interpuestas por los consumidores en el Libro de Reclamaciones, a través de un aplicativo informático.

Los proveedores que se encuentran sujetos a la presente obligación, son aquellos cuyo ingreso anual sea igual o mayor a tres mil (3000) Unidades Impositivas Tributarias. Para efectos de la implementación del SIREC, el ingreso anual corresponderá a aquel declarado en el ejercicio fiscal anterior.

La información proporcionada por el proveedor, contenida en el SIREC, tiene carácter de declaración jurada.

La incorporación de los proveedores al SIREC será progresiva y su implementación se efectuará en las condiciones que establezca el INDECOPI mediante una Directiva que para tales efectos apruebe el Consejo Directivo de dicha entidad.

Los proveedores que cumplan con las condiciones establecidas en el artículo 2º del presente Reglamento, no estarán sujetos a lo dispuesto en el presente artículo. Sin perjuicio de ello, dichos proveedores se encuentran sujetos a lo establecido en el artículo 11º del presente Reglamento.

**Artículo 17.- Medida Preventiva**

Llevada a cabo una acción de supervisión y constatado algún incumplimiento de las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones, de naturaleza formal, el INDECOPI impondrá a través de los funcionarios a cargo de la verificación del cumplimiento, una medida preventiva mediante la cual se dejará constancia de la advertencia de la comisión de la infracción y la posibilidad de aplicársele, de persistir en ella, las sanciones que correspondan; siempre que se trate de la primera supervisión que se realice al proveedor y que sea micro empresa.

La medida preventiva debe establecer un plazo, el cual no podrá ser menor a cinco (05) días hábiles, para efectos que el proveedor corrija el incumplimiento detectado y acredite dicho hecho ante la autoridad a cargo de la supervisión.

La medida preventiva se entenderá impuesta al proveedor, obligándolo respecto del total de establecimientos comerciales con los que cuente, por lo que la acreditación del cumplimiento de la obligación deberá realizarse respecto de todos los establecimientos.

**Artículo 18º.- Infracciones y sanciones**

Los incumplimientos de las condiciones, supuestos y demás especificaciones referidas a las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones por parte de

los proveedores, constituyen infracciones leves, de conformidad con lo previsto en el artículo 110º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Las sanciones por la comisión de dichas infracciones se determinan de conformidad con lo establecido en los Anexos IV y V del presente Reglamento."

**Artículo 3º.- Vigencia**

El presente Decreto Supremo entrará en vigencia a los tres (3) meses de su publicación en el diario oficial "El Peruano", a excepción de lo establecido en el Artículo 17 que entrará en vigencia al día siguiente de la referida publicación.

**Artículo 4º.- Refrendo**

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

**DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL****ÚNICA.- Factores para la determinación de las multas del INDECOPI**

Sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en el presente Reglamento respecto de las sanciones a aplicar de conformidad con los Anexos IV y V referido al Libro de Reclamaciones, los factores que deberán tenerse en cuenta para la determinación de la multa a imponer por parte de los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las demás infracciones sancionables dentro del ámbito de su competencia, son el beneficio ilícito dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.

Excepcionalmente, cuando el beneficio ilícito no sea posible de estimar o éste sea sustantivamente inferior al daño ocasionado por la infracción y dicha infracción comprometa la vida, salud, integridad o patrimonio de las personas, se podrá remplazar el beneficio ilícito por el daño, en la determinación de la multa.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS****PRIMERA.- Periodo de adecuación para el uso de los Libros de Reclamaciones impresos con anterioridad a la vigencia de esta norma**

Los Libros de Reclamación de naturaleza física que cumplan los requisitos establecidos en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento de Libro de Reclamaciones, que hayan sido impresos con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente norma, podrán utilizarse hasta el 31 de diciembre de 2015, siempre y cuando los nuevos requisitos exigidos sean consignados mediante algún medio mecanizado, computarizado o un sello legible.

**SEGUNDA.- Implementación del SIREC**

Dentro del plazo de seis (6) meses contados desde el día siguiente de la publicación de la presente norma en el diario oficial "El Peruano", el Consejo Directivo del INDECOPI aprobará la Directiva que regule la implementación y condiciones de uso del Sistema de Reportes de Reclamaciones (SIREC).

**TERCERA.- Procedimientos en trámite**

En el marco de la competencia primaria del INDECOPI para supervisar, fiscalizar y sancionar las infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones, dicha entidad aplicará la presente norma a los procedimientos que se inicien a partir de su vigencia.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintidós días del mes de enero del año dos mil catorce.

OLLANTA HUMALA TASSO  
Presidente Constitucional de la República

PEDRO CATERIANO BELLIDO  
Ministro de Defensa  
Encargado del Despacho de la Presidencia  
del Consejo de Ministros

**ANEXOS**  
**Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones**

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [N° 000000001-201X]			
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]				
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES/ CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN]							
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE</b>							
NOMBRE:							
DOMICILIO:							
DNI / CE:				TELÉFONO / E-MAIL:			
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]							
<b>2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO</b>							
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:					
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:					
<b>3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR</b>				RECLAMO <sup>1</sup>		QUEJA <sup>2</sup>	
DETALLE:							
PEDIDO:							
						FIRMA DEL CONSUMIDOR	
<b>4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR</b>							
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				[DÍA]	[MES]	[AÑO]	
						FIRMA DEL PROVEEDOR	
<sup>1</sup> RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.				<sup>2</sup> QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.			
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)							

\* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

\* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

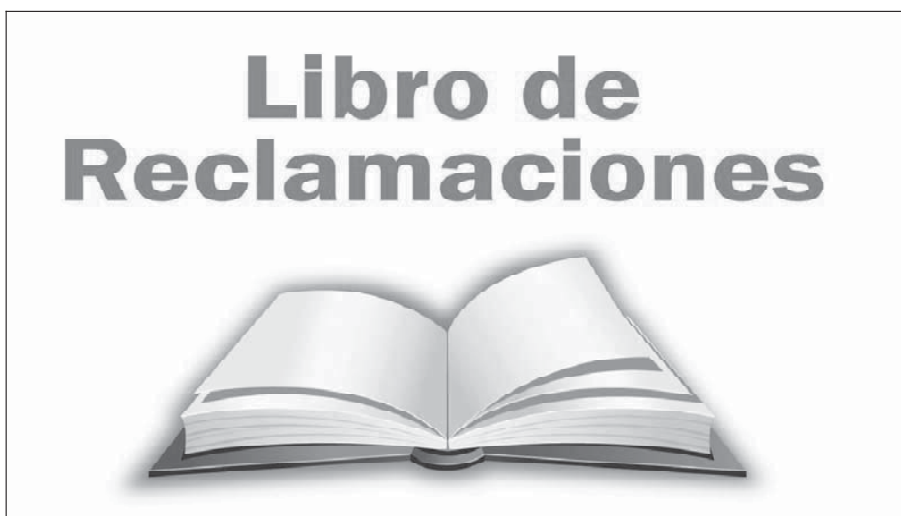
## Anexo II: Aviso del Libro de Reclamaciones



Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase "Libro de Reclamaciones" deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros y las letras de la frase "Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones **físico o virtual** a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo." deberá tener un tamaño mínimo de 0.5x0.5 centímetros.

\* El proveedor deberá indicar si el Libro de Reclamaciones del establecimiento es de naturaleza **física o virtual**.

**Anexo III**  
**Aviso de Libro de Reclamaciones para portales web**



Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá ser legible y visible de acuerdo al diseño de la página web de inicio.

**Anexo IV**

**Infracciones y sanciones**

Las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas, conforme se enuncia a continuación:

Nº	Infracción	Clasificación
1	No contar con el Libro de Reclamaciones respectivo	A
2	No brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su reclamo o queja	B
3	No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones	B
4	No habilitar un orden de atención preferente para el consumidor a fin de presentar un reclamo o queja	B
5	No contar con Libro de Reclamaciones de respaldo, no ponerlo a disposición del consumidor, o llevarlo sin contar con las características previstas en el artículo 4º del Reglamento	B
6	No entregar la Hoja de Reclamaciones correspondiente al consumidor, o no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones o el envío de copia de ésta al correo electrónico indicado por el consumidor, en los casos que corresponda	C
7	No contar con el aviso del Libro de Reclamaciones o no exhibirlo	B
8	No exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a las condiciones previstas en el artículo 9º del Reglamento	C
9	Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5º y 8º del Reglamento, respectivamente	C
10	No atender o no responder el reclamo	A
11	No comunicar al consumidor la respuesta al reclamo en el plazo legal establecido, o no comunicarle oportunamente la prórroga del plazo para responder	B
12	Condicionar la atención del reclamo al pago previo del producto o servicio objeto de reclamo u otro concepto	A
13	No remitir o no poner a disposición del INDECOPI la información requerida por éste.	A
14	No remitir la información requerida por el INDECOPI o no ponerla a disposición de dicho Organismo, dentro de los plazos establecidos	B
15	No conservar la información indicada en el artículo 12º del Reglamento por un lapso mínimo de 2 años	B
16	No reportar oportunamente a través del SIREC los reclamos y quejas o no efectuarlo conforme a las especificaciones indicadas por el INDECOPI	A
17	No habilitar un número telefónico u otro medio alternativo para el ingreso y registro de quejas y reclamos	A
18	No difundir dentro de cada unidad de transporte el número telefónico o el medio alternativo elegido para la recepción de quejas y reclamos	A
19	No brindar el código de reclamo al consumidor en el momento de formular el reclamo o queja por vía telefónica u otro medio alternativo habilitado	B
20	No ingresar de forma inmediata en el Libro de Reclamaciones el reclamo o queja formulado por vía telefónica u otro medio habilitado	B
21	No ingresar en el Libro de Reclamaciones Virtual el contenido de la Hoja de Reclamaciones del "Libro de Reclamaciones de Respaldo", dentro del plazo de un día calendario de presentado el reclamo o queja	C
22	No alojar en la página web correspondiente el Libro de Reclamaciones de Naturaleza Virtual	A

**Cálculo de la multa:**

Para la determinación del valor de la multa por la comisión de infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, se tomará en cuenta la siguiente fórmula:

$$\text{Multa} = (\text{Multa referencial}) * (\text{Factor (FCi)}) * (\text{Factores Agravantes y/o Atenuantes})$$

**- Multa referencial:** Es la multa máxima en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por tipo de infracción y tipo de empresa, según corresponda de acuerdo a los siguiente valores:

Tipo de infracción	Tipo de Empresa (según tamaño) <sup>1</sup>		
	Micro (facturación hasta 150 UIT)	Pequeña (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Grande (facturación de más de 1700 UIT)
Rango de multa	Rango de multa	Rango de multa	Rango de multa
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5

- Factor (FCi) : 
$$FC_i = \frac{1 - FC_0}{1 - A_0} (A_i - A_0) + FC_0$$

Dónde:

$FC_i$  : Es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica con un valor de multa en el rango establecido.

$A_i$  : Es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación.

$$A_i = \frac{\text{Facturación de la empresa infractora}}{\text{Facturación máxima según tipo de empresa}}$$

Para la Mediana y Gran Empresa, se considera una facturación máxima de 20,000 UIT.

$FC_0$  : Cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango.

$A_0$  : Cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango.

**- Factores Agravantes y Atenuantes:** De acuerdo a los valores establecidos en el Anexo V.

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI pondrá a disposición de los órganos resolutivos correspondientes un aplicativo automatizado y la guía de uso, que permita la determinación de la sanción que corresponda en cada caso. Dicho aplicativo y la guía de uso, serán puestos a disposición a través del portal institucional, para el acceso y uso permanente y gratuito de dicha herramienta por los administrados.

**ANEXO V  
FACTORES AGRAVANTES Y ATENUANTES**

Factores	Calificación
<b>f1. Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación</b>	
1ª vez	10%
2ª vez	20%
3ª vez o más	30%
No hay reincidencia	0%
<b>f2. Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental</b>	
Brindó facilidades	0%
No brindó facilidades	10%

<sup>1</sup> Ventas o ingresos percibidos por el infractor del año en el que se cometió la infracción o del inmediato anterior, o su equivalente.

<b>f3. Subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado</b>	
Subsana antes del inicio	-15%
Subsana antes de la imposición de sanción	-10%
No subsana	0%
<b>f4. La conducta ha puesto en riesgo u ocasionado daño</b>	
La conducta no puso en riesgo ni generó daños	0%
La conducta ocasionó daño	25%
<b>f5. El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias</b>	
Adoptó medidas para mitigar consecuencias	-5%
No adoptó medidas para mitigar consecuencias	10%
No aplica	0%
<b>f6. Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria</b>	
Presentó propuesta conciliatoria	-5%
No aplica	0%
<b>f7. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento</b>	
Cuenta con programa efectivo de cumplimiento	-5%
No cuenta con programa efectivo de cumplimiento	15%
No aplica	0%
<b>f8. Afectación del interés público o difuso</b>	
No afectó el interés público o difuso	0%
Afectó el interés público o difuso	10%

La presente variable es el resultado de la suma individual de cada factor establecido en la presente tabla. El cálculo se realiza de la siguiente manera:

$$\text{Factores de Agravantes y/o Atenuantes} = 1 + (f1 + f2 + f3 + f4 + f5 + f6 + f7 + f8)$$

**1041477-1**