

MODIFICAN EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Con fecha 16 de agosto de 2022, mediante **Decreto Supremo N° 101-2022-PCM**, disponen modificar el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM

Al respecto, se dispone modificar el numeral 3.4 del artículo 3, el artículo 6, el literal b) del numeral 6-A.2 del artículo 6-A y el Anexo I (Formato de Hoja de Reclamaciones) del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM. Asimismo, disponen incorporar el artículo 6-B al mismo cuerpo normativo.

En ese orden de ideas, se detallan las referidas modificaciones e incorporación:

Decreto Supremo N° 011-2011-PCM (Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor)	Decreto Supremo N° 101-2022-PCM (Modificatoria)
<p>Artículo 3.- Definiciones</p> <p>Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:</p> <p>(...)</p> <p>3.4. Queja: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.</p> <p>(...)</p>	<p>Artículo 3.- Definiciones</p> <p>Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:</p> <p>(...)</p> <p>3.4. Queja: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público. La queja no constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.</p> <p>(...)</p>
<p>Artículo 6.- Atención del reclamo</p> <p>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 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Artículo 6.- Atención del reclamo</p> <p>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 quince (15) días hábiles, mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor), de conformidad con lo establecido en el artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Artículo 6-A.- Acciones adoptadas por el proveedor ante la presentación de reclamos</p> <p>(...)</p> <p>6-A.2. Para dejar constancia de la solución ofrecida por el proveedor y la aceptación del consumidor, se considera lo siguiente:</p>	<p>Artículo 6-A.- Acciones adoptadas por el proveedor ante la presentación de reclamos</p> <p>(...)</p> <p>6-A.2. Para dejar constancia de la solución ofrecida por el proveedor y la aceptación del consumidor, se considera lo siguiente:</p>

<p>(...)</p> <p>b) Para soluciones ofrecidas de manera no presencial:</p> <p>El proveedor puede remitir su ofrecimiento vía correo electrónico o emplear cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su propuesta. En estos supuestos, se requiere la respuesta del consumidor mediante la cual acepte expresamente el ofrecimiento del proveedor, con la indicación "ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO" u otra frase equivalente. La respuesta del consumidor puede ser enviada por correo electrónico o cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su aceptación.</p> <p>El envío del ofrecimiento del proveedor suspende el cómputo del plazo previsto en el artículo 6 de este Reglamento por el plazo máximo de diez (10) días calendario. Si el consumidor no manifiesta su aceptación expresa dentro de dicho plazo, se tiene por rechazada la propuesta y subsiste la obligación del proveedor de emitir una respuesta formal al reclamo.</p>	<p>(...)</p> <p>b) Para soluciones ofrecidas de manera no presencial:</p> <p>El proveedor puede remitir su ofrecimiento vía correo electrónico o emplear cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su propuesta. En estos supuestos, se requiere la respuesta del consumidor mediante la cual acepte expresamente el ofrecimiento del proveedor, con la indicación "ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO" u otra frase equivalente. La respuesta del consumidor puede ser enviada por correo electrónico o cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su aceptación.</p> <p>El envío del ofrecimiento del proveedor suspende el cómputo del plazo previsto en el artículo 6 de este Reglamento por el plazo máximo de cinco (05) días hábiles. Si el consumidor no manifiesta su aceptación expresa dentro de dicho plazo, se tiene por rechazada la propuesta y subsiste la obligación del proveedor de emitir una respuesta formal al reclamo.</p>
<p>Artículo 6-B.- Atención de Quejas</p> <p>La queja que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderla y darle respuesta en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor), de conformidad con lo establecido en el artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p> <p>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.</p>	

Para acceder a la presente Decreto Supremo N° 101-2022-PCM, ingresar al siguiente [enlace](#).

En caso de requerir mayor información, contactarnos al siguiente correo: alertalegal@sni.org.pe