

# Atención, Consumidor Llegó el Libro de Reclamaciones

*Todo establecimiento comercial que expenda directamente bienes o brinde servicios está obligado a contar con este documento para registrar los reclamos o quejas del público consumidor.*



Nuestro país ha dado pasos claves en materia de protección al consumidor. Quizá el hito decisivo sea la dación del Código de Consumo, en octubre pasado. Aunque es cierto que su formulación e implementación no estuvo libre de controversias y demoró más de lo deseado, a la fecha, tanto la norma general como aquellos aspectos que requerían reglamentación específica, ya están vigentes. Para Crisólogo Cáceres, presidente de Aspec: "Esta es la ley más importante del país en los últimos 25 años porque abarca a todos los consumidores".

Efectivamente. Esta norma pro-consumidor unifica y sistematiza la anterior legislación en la materia, además de elaborar nuevas pautas que las empresas tendrán que cumplir para brindar un adecuado servicio o producto a sus clientes. Podemos mencionar la famosa lista de precios que deben exhibirse en restaurantes y farmacias, el sistema de conservación de minutos no usados que las compañías de celulares deberán aplicar o la eliminación de cláusulas abusivas en los contratos bancarios, entre otras novedades. Pero es sin duda la creación de un Libro de Reclamaciones el aspecto que nos merece especial atención.

Y es que el Libro de Reclamaciones es una clara expresión del quiebre que se ha producido con la nueva legislación. Esta medida, que busca canalizar las demandas de los clientes, entró en funcionamiento el último domingo 8 de mayo, Día de la Madre. Desde entonces, la gente puede ubicarlo en las tiendas y negocios abiertos al público.

### ¿Cómo Funciona el Libro de Reclamaciones?

Se puede decir que el Libro de Reclamaciones comenzó a funcionar en forma inesperada. Cuando en febrero se establece su reglamentación, se fijó que el plazo de adecuación vencía en junio. Sin embargo,



Foto: Maggy Producciones

*No cabe negativa alguna para registrar la disconformidad del usuario, pues el proveedor quedaría sujeto a sanción o multa administrativa por infractor. Por otra parte, los reclamos y quejas del libro deben ser conservados por dos años desde su registro.*

se decidió adelantar la fecha de su vigencia, pese a los reclamos de un sector del empresariado, que alegaba el encarecimiento de los costos y la incertidumbre generada por este adelanto no previsto. Lo cierto es que la disposición ya rige, con una serie de consideraciones que vale tomar en cuenta.

Para comenzar, todo establecimiento comercial, sea persona natural o

jurídica, que expendia directamente bienes o brinde servicios, está obligado a contar con este documento, para registrar los reclamos o quejas del público consumidor o usuario. Ello incluye a los bancos y a las empresas de telefonía. Hay que aclarar que no se trata de que cada empresa cuente con un libro general, sino que debe haber un libro por cada local que opera, así sean filiales del mismo negocio. Asimismo, el establecimiento debe exhibir su señalización y ubicación.

¿Y cuál es su mecánica de uso? En principio, el Libro de Reclamaciones puede ser de carácter físico o virtual, según decisión de la empresa. En ambos casos, la norma obliga al proveedor a facilitar al público el acceso a este libro, en el formato que este haya sido implementado –escrito o digital–, y posteriormente brindarle una copia física o impresa de la disconformidad que plantea. Dicha disconformidad quedará registrada en el libro en forma de reclamo o de queja. Se consignará como reclamo cuando se manifieste un descontento producto de la mala calidad de un bien o servicio brindado por el proveedor. Se consignará como queja cuando se manifieste un descontento producido por la mala atención que brinda el proveedor. En cualquiera de los casos, no cabe negativa alguna para registrar la disconformidad del usuario, pues el proveedor quedaría sujeto a sanción o multa administrativa por infractor. Por otra parte, los reclamos y quejas del libro deben ser conservados por dos años desde su registro.

¿Qué viene luego de la queja o reclamo? Debe quedar claro que su registro no genera automáticamente el inicio de un procedimiento sancionador ante Indecopi. Sin embargo, en el caso de los reclamos, sí se produce un compromiso de respuesta por parte del proveedor inculcado, y deberán ser atendidos en un plazo máximo de 30 días calendario, so pena de sanción. A su vez,

el Indecopi puede solicitar de oficio los registros, los cuales serán entregados en un plazo no menor de tres días hábiles o en forma inmediata de realizarse una fiscalización in situ; caso contrario, el proveedor incurrirá en infracción. En el supuesto de pérdida parcial o total del libro, el proveedor está obligado a presentar la denuncia en las 48 horas siguientes de producido el incidente.

### **Su Aplicación y Eficacia. Observaciones a Considerar**

Aunque la implementación del Libro de Reclamaciones es más bien reciente, ya se puede recoger algunas impresiones acerca del desenvolvimiento de la medida y de su eficacia. Como sabemos, ninguna política normativa genera cambios por sí misma si esta no va acompañada de acciones de las autoridades y un nivel de compromiso de empresarios y consumidores; solo así la medida logrará sus fines en el largo plazo: incentivar la competitividad y excelencia de bienes o servicios y generar un clima de predisposición al buen trato y una relación horizontal entre las partes, como ocurre en otros países. Por el momento, quedan pendientes como primeros pasos la difusión y concientización de la medida. Y es que las entidades encargadas han hecho muy poco para acercar la norma al público. Faltan campañas informativas y los anuncios publicitarios son escasos. En consecuencia, su impacto es poco significativo aún.



Asimismo, se advierte que la mayoría de registros que se han presentado son físicos, al parecer un formato más amigable para el público. “En los casos que hubo, los consumidores dan cuenta de inconvenientes relacionados con el trato o que no tuvieron los productos y servicios en el momento en que hubieran esperado”, señala María Graciela Rejas, funcionaria del Indecopi. Según cálculos más específicos, solo el 50% de establecimientos comerciales en el país cuentan con el Libro de Reclamaciones. Este es uno de los aspectos que mayor esfuerzo le demandará a Indecopi, pues el organismo deberá darse abasto no solo para verificar que los establecimientos cuenten con el libro, sino que este se encuentre activo y actualizado. Se prevé que el ente formará un equipo dedicado a la supervisión de estos aspectos.

Otro punto que resulta fundamental es el efecto disuasivo que produce la norma. Para los casos vinculados a reclamaciones, el procedimiento administrativo sancionador tiene

previsto multas que pueden llegar hasta los 450 UIT (S/. 1.62 millones) según la infracción sea leve, grave o muy grave. Junto con ello, una medida correctiva eficaz es disponer la publicación de una lista de empresas infractoras por cuatro años. De esta forma, fuera del perjuicio económico, la imagen y reputación de los proveedores se verá permanentemente en juego.

Queda por revisar el papel de Indecopi como órgano responsable de la aplicación y efectividad de la medida. Si bien al comienzo se esperó una avalancha de denuncias proveniente del Libro de Reclamaciones, la realidad ha demostrado que la falta de información y orientación ha evitado que ello ocurra. Sin embargo, en la medida que se propague y que se recurra a la nueva figura de los procedimientos sumarísimos para montos de menor cuantía (menos de S/. 10,800), la carga procesal llegará a niveles de saturación que también afectará la efectividad del Libro de Reclamaciones. Ello se puede corregir aumentando el personal

destinado a las comisiones de protección al consumidor y haciendo ajustes al monto fijado como menor cuantía por ser muy alto y no ajustarse a nuestra realidad, lo que significaría un alivio de la carga inmediata. Finalmente, es imperativo que en el futuro se incluya a actividades no comerciales, como salud o educación, dentro del sistema del Libro de Reclamaciones, para contrarrestar la mala atención o baja calidad en estos servicios. ■

### También en el Sector Público Tendrán su Libro

Otra buena noticia es que el Libro de Reclamaciones será un sistema que también funcionará en las entidades del sector público. Pese a que no se contempló en la reglamentación original de la norma, se hizo extensivo al Estado por iniciativa del propio presidente Alan García. Además, aunque Indecopi se mostró renuente a tener competencia en esta materia, por encargarse de la regulación de mercados y no del aparato público, se decidió igualmente darle su regulación.

El Libro de Reclamaciones de las entidades públicas tiene a grandes rasgos las mismas características del sector privado: consignación de reclamos y quejas de usuarios, obligación de respuesta de la entidad responsable en plazo de 30 días y capacidad de sanción de Indecopi. La diferencia radica en que es la Comisión de Barreras Burocráticas y no la Comisión de Protección al Consumidor quien resolverá estos casos. Ya lo sabe. Hoy cuenta con una herramienta más en favor de la defensa de sus derechos como consumidor o usuario.

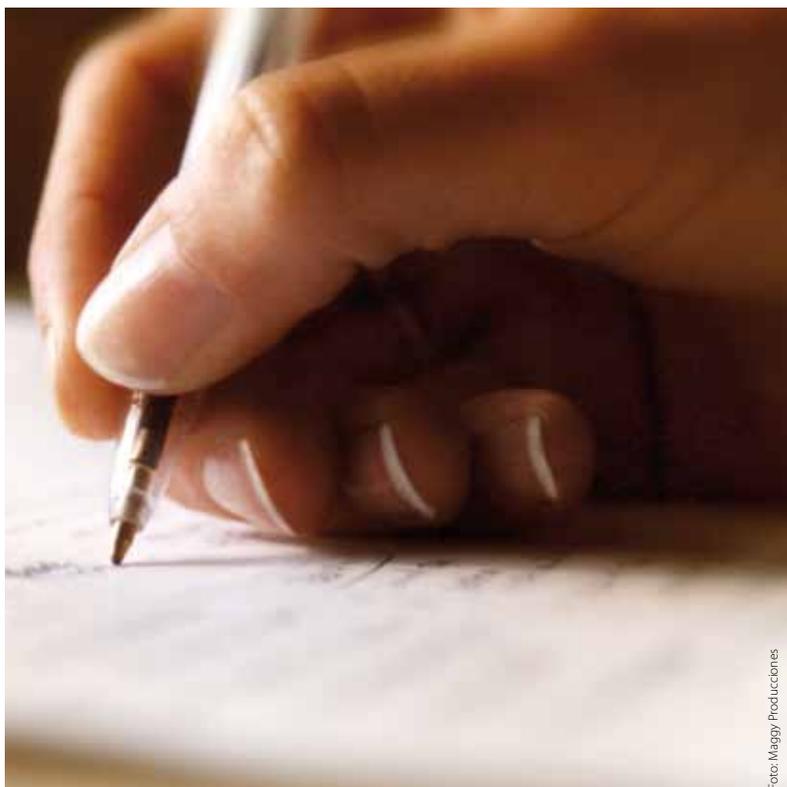


Foto: Maggy Producciones