GUÍA NORMATIVA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Obligaciones del Proveedor conforme a la Ley N° 29571 y D.S. N° 011-2011-PCM (INDECOPI)

1. OBLIGATORIEDAD Y MODALIDADES

¿Quiénes están obligados a contar con Libro de Reclamaciones?

Todo establecimiento comercial abierto al público que ofrezca bienes o servicios en el territorio nacional, así como las empresas que vendan a través de medios virtuales (comercio electrónico).

Modalidades permitidas: Libro Físico (hojas autocopiativas con numeración correlativa) o **Libro Virtual** (mediante plataforma digital accesible desde terminales en el local o página web).

2. PLAZOS LEGALES DE ATENCIÓN

Plazo máximo de respuesta: 15 días hábiles improrrogables

El proveedor tiene la obligación de atender y dar respuesta formal al reclamo en un plazo máximo de **quince (15) días hábiles improrrogables** (Ley N° 31435) contados a partir del día siguiente de su registro.

La respuesta debe ser comunicada por escrito al domicilio o correo electrónico consignado por el consumidor.

3. DIFERENCIA ENTRE RECLAMO Y QUEJA

- **Reclamo:** Manifestación de disconformidad relacionada a los bienes adquiridos o servicios prestados (ejemplo: producto defectuoso, cobro indebido, incumplimiento de contrato).
- **Queja:** Manifestación de malestar o descontento respecto a la atención al público brindada por el personal del establecimiento, sin que verse sobre el bien o servicio en sí.

4. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR EN FORMATO FÍSICO

- Entregar de inmediato la **Copia del Consumidor** (hoja autocopiativa) al momento de registrar el reclamo.
- Custodiar las Hojas de Reclamación durante un período mínimo de **dos (2) años** calendario.
- Colocar el **Aviso del Libro de Reclamaciones** en un lugar visible de fácil acceso en el establecimiento.
- Remitir a INDECOPI las hojas de reclamaciones que sean requeridas en procesos de supervisión.

Ventaja de la Solución Virtual: Al optar por el Libro de Reclamaciones Virtual, las copias se archivan digitalmente de forma indefinida, se emiten constancias PDF automáticas con código QR y se evitan pérdidas de talonarios o sanciones por ilegibilidad.