

GUÍA PARA USAR EL LIBRO DE RECLAMACIONES

Evita sanciones y multas.

No tener el libro de reclamaciones en tu negocio o no usarlo correctamente ocasiona consecuencias legales, aplica los pasos siguientes y evita los problemas.

¿Qué es el Libro de Reclamaciones?

Es un documento que debe tener cualquier persona o empresa que venda productos o preste servicios en un local abierto al público. Su único fin es que los consumidores registren sus reclamos¹ o quejas². Este documento puede ser físico (impreso) o virtual (digital).

¿Cómo Implementar el Libro de Reclamaciones?


Decide entre un Libro Físico o uno Virtual:

1. Libro Físico :

- Un libro por cada local.
- Debe contar con hojas desglosables, autocopiativas y numeradas.
- 3 hojas autocopiativas por cada hoja de reclamo (1 para el consumidor, otra para tu negocio y la tercera para Indecopi, cuando lo solicite).

2. Libro Virtual :

- Tener una plataforma digital o página web de fácil acceso para el usuario en el mismo local.
- Brindar apoyo técnico al consumidor para su uso.
- Codificar el reclamo.
- Imprimir una copia del reclamo.
- Enviar una copia al correo electrónico.

OBLIGACIÓN : Si tu negocio vende por medios digitales, tienes la obligación de tener un medio digital para recibir los reclamos.

Nota: El formato virtual puede parecer agotador; si eres un negocio en crecimiento, te sugiero el formato físico.

Correcto Uso del Libro de Reclamaciones

No basta con tener el libro, es muy importante usarlo correctamente. Recuerda que los errores pueden traducirse en posibles sanciones y puedes perder clientes.

- El libro está compuesto por hojas. El contenido mínimo que debe contener el formato lo puedes ver en el anexo 1 (todos los datos son obligatorios).
- Cuando un cliente te solicite el libro de reclamaciones, entrégalo sin dudar. Es obligatorio.

- Cuando un consumidor llena un reclamo o queja, verifica que todos los datos estén completos. Si falta información, no estás obligado a responder, salvo por las casillas de QUEJA o RECLAMO, que no te liberan de responder; debes revisar el contenido y atenderlo como queja o reclamo, según corresponda. Ante la duda atiéndelo como reclamo (¿no sabes la diferencia entre queja o reclamo? Mira el final del documento).
- Entrega al usuario la copia que le corresponde y envía una copia por correo electrónico (cuando aplique).
- Debes conservar la hoja de reclamo por 2 años desde que se registró la queja o reclamo.
- Si el libro y/o hojas se pierden, presenta tu denuncia policial en las siguientes 48 horas.
- Estás obligado a responder el reclamo o queja dentro de los siguientes 15 días. No hacerlo también es motivo de sanción.

Cómo Actuar ante Propuestas de Solución

- Si la solución es presencial, deja constancia en la hoja de reclamo y agrega: **ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO**. Tanto el cliente como el proveedor deben firmar.
- Si la solución es no presencial, se debe dejar constancia por correo u otra forma. Lo **IMPORTANTE** es tener una constancia clara de la solución, indicando **ACUERDO ACEPTADO**.
- En ambos casos ya no hay obligación de responder el reclamo, pero sí de cumplir con lo acordado.
- Si ofreces una solución, debe esperar 5 días para la respuesta del cliente. Si el cliente no responde, entonces debes responder el reclamo obligatoriamente.
- En todos los casos, si no cumples con lo ofrecido, serás denunciado por el usuario ante Indecopi por incumplimiento de acuerdo. ¡Ten cuidado y cumple tus acuerdos!

IMPORTANTE

Los formatos en las hojas siguientes, Anexo 1 y anexo 2, son los aprobados en el Reglamento del Libro de Reclamaciones. Sólo imprímelos y úsalos.

Ya terminamos "Reclamos sin dramas". Ahora te pregunto, ¿te arriesgarías a posibles sanciones y multas por algo tan simple? Me parece oír un ¡noooo! 😊

Para consultas especializadas o casos concretos, escríbenos al WhatsApp (Perú) 949841828.

En Legalsimple estamos listas para brindarte asesoría especializada. 🧑‍⚖️ 🧑‍💻

(1) Reclamo: Expresa una disconformidad con el producto o servicio

(2) Queja: Expresa una disconformidad no relacionada con el producto o servicio; también puede ser disconformidad con la atención al público

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones

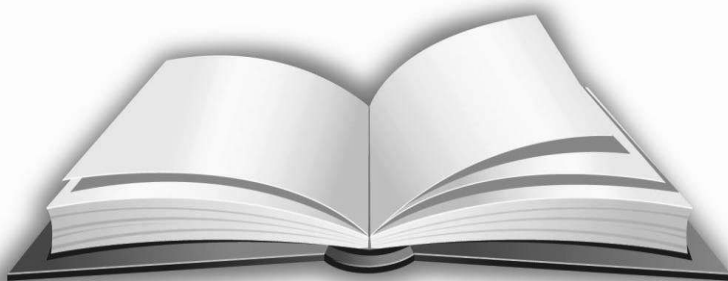
LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [Nº 000000001-202X]	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]		
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR] [DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES/ CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN]					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:		
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹		QUEJA ²
DETALLE:					
PEDIDO:					
				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:		[DÍA]	[MES]	[AÑO]	
				FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.			² 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 debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable.

Anexo 2
Aviso del Libro de Reclamaciones

Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar la queja o reclamo que tengas.

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 a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo." deberá tener un tamaño mínimo de 0.5x0.5 centímetros.