

Modifican 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° 058-2017-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, el mismo que fue modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM;

Que, la incorporación del artículo 6-A y la modificación del artículo 13 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa

del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, tiene por finalidad generar incentivos para que el Libro de Reclamaciones sea empleado como un mecanismo aún más eficaz y expeditivo para la solución directa de conflictos entre proveedores y consumidores;

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.- Incorporación al Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor

Incorpórese el artículo 6-A al Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, en los siguientes términos:

"Artículo 6-A.- Acciones adoptadas por el proveedor.

6-A.1. Si ante el registro de un reclamo, el proveedor ofrece una solución que satisface el pedido del consumidor, aquél debe dejar constancia expresa de lo ofrecido, y el consumidor, de estar de acuerdo, presta su conformidad declarando expresamente **"ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO"** u otra frase que permita dejar constancia indubitable que acepta la propuesta ofrecida por el proveedor para dar por solucionado su reclamo.

6-A.2. Para dejar constancia de la solución ofrecida por el proveedor y la aceptación del consumidor, se considera lo siguiente:

a) Para soluciones ofrecidas de manera presencial:

El proveedor deja constancia de su ofrecimiento en la sección de la Hoja de Reclamación denominada "Observaciones y acciones adoptadas por el proveedor" y el consumidor debe prestar su conformidad con la indicación **"ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO"** u otra frase equivalente y en esta misma sección, consignar su firma. El proveedor consigna su firma en la sección del lado derecho denominada "Firma del Proveedor". En estos casos, un ejemplar de la Hoja de Reclamación o de su constancia impresa -tratándose de reclamos registrados a través de un Libro de Reclamación Virtual- permanece en poder del proveedor y otro ejemplar debe ser entregado al consumidor.

b) Para soluciones ofrecidas de manera no presencial:

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.

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.

6-A.3. La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones físico, constancia impresa del Libro de Reclamaciones Virtual, intercambio de correos o de cualquier otra comunicación que cumpla con las formalidades indicadas en el numeral 6-A.2, tiene los efectos de un acuerdo que pone fin a la controversia, y

obliga al proveedor a cumplir las prestaciones asumidas en mérito a lo ofrecido al consumidor. En estos casos, el reclamo se entiende concluido y el proveedor queda liberado de emitir la respuesta prevista en el artículo 24.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

6-A.4. En cualquier caso, si el proveedor no cumple con lo ofrecido al consumidor en la Hoja de Reclamación, el consumidor puede denunciar el incumplimiento del acuerdo, lo que será sancionado de conformidad con lo dispuesto en el literal b) del artículo 106 y en el artículo 110 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por Decreto Legislativo N° 1308."

Artículo 2.- Modificación del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor

Modifíquese el artículo 13 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, en los siguientes términos:

"Artículo 13.- Limitación para solución de controversias.

La formulación de una queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones no supone limitación alguna para que los consumidores puedan utilizar otros mecanismos de solución de controversias ni constituye una vía previa necesaria para interponer una denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor ante el INDECOPI.

El Libro de Reclamaciones no limita el derecho del consumidor de interponer una queja o reclamo ante el proveedor utilizando otras vías. **Si las partes arriban a un acuerdo en alguno de los supuestos previstos en el artículo 6-A de este Reglamento, se aplica lo establecido en el numeral 6-A.3."**

Artículo 3.- Vigencia

El presente Decreto Supremo entra en vigencia en un plazo de 15 días calendario, contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

Artículo 4.- Refrendo

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

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintiséis días del mes de mayo del año dos mil diecisiete.

PEDRO PABLO KUCZYNSKI GODARD
Presidente de la República

FERNANDO ZAVALA LOMBARDI
Presidente del Consejo de Ministros

1525945-8
