

## **El Indecopi recuerda que consumidores deben consignar el número de su DNI en los reclamos**

- ✓ **Sala Especializada en Protección al Consumidor subraya que todo reclamo debe ir acompañado del número del citado documento para que sea considerado válido.**

La Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC) recuerda a los consumidores que, para que los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones sean considerados como presentados, deben consignar el número de su DNI (Documento Nacional de Identidad) en la respectiva hoja de reclamación.

Este criterio se da conforme al artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Además, la SPC resalta la importancia del DNI como documento que permite que cada ciudadano peruano mayor de edad acredite su identidad para poder realizar actos que pudieran tener consecuencias relevantes para terceros como, por ejemplo, presentar un reclamo ante determinado proveedor.

En ese sentido, la SPC remarca que en aquellos casos en los cuales el consumidor no cumpla con consignar el número de su DNI en la hoja de reclamación en la cual registró su reclamo, este será considerado como no presentado, por lo cual el proveedor no tendrá la obligación de dar respuesta al mismo.

La Sala hace esta precisión a propósito de un caso donde se evaluó la responsabilidad de una empresa por no atender oportunamente los reclamos de sus consumidores.

**Lima, 01 de marzo de 2017**

### **Misión del INDECOPI**

*Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.*

Para mayor información:  
**[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)**  
2247800 anexos: 5011 / 5016  
Síguenos en     
Indecopi Oficial