

El Indecopi desmiente que el Libro de Reclamaciones haya desaparecido, sino que se ha fortalecido

- ✓ **Institución desmiente que Libro de Reclamaciones haya desaparecido, al contrario, desde ayer es una herramienta aún más eficaz para promover la conciliación.**
- ✓ **Proveedor que incumpla conciliación con consumidores podría ser sancionado hasta con 200 UIT.**

El Indecopi confirma a los consumidores que está vigente el Libro de Reclamaciones, y por tanto, todos los proveedores, sin excepción alguna, tienen la obligación de contar con dicho libro y ponerlo a disposición de los consumidores. En ese sentido, la institución continuará con su labor de supervisión y fiscalización del cumplimiento de esta obligación, por lo que los consumidores están en todo su derecho de exigirlo sin ninguna restricción.

La institución indicó, además, que una de las acciones para fortalecer al Libro de Reclamaciones, entró en vigencia desde ayer, 13 de junio, gracias a las modificaciones que lo convierten también en un mecanismo más eficaz y expeditivo, a favor de la solución directa de los conflictos entre proveedores y consumidores mediante acuerdos entre ellos mismos.

Precisamente el artículo 6-A establece que ante el registro de un reclamo, si el consumidor acepta la propuesta ofrecida en ese momento por el proveedor para dar por solucionado el reclamo, dicho acuerdo deberá registrarse indicando expresamente **“acuerdo aceptado para solucionar el reclamo”** u otra frase que permita dejar constancia.

Es importante señalar que este acto tiene carácter de un acuerdo conciliatorio entre las partes y puede quedar consignado en el mismo Libro de Reclamaciones, en el cual el proveedor y el consumidor deberán consignar sus firmas que acrediten la aceptación.

En caso la solución ofrecida no sea presencial, el proveedor puede remitir su ofrecimiento de solución al consumidor afectado por la vía electrónica o emplear cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su propuesta. En este caso, es necesario que el consumidor deje constancia de su aceptación con la indicación **“Acuerdo aceptado para solucionar el reclamo”** u otra frase que permita dejar constancia.

Cabe precisar que, si el proveedor no cumple con lo ofrecido (y aceptado por el consumidor) podría ser denunciado por incumplimiento de acuerdo conciliatorio, y podría recibir una sanción de entre 1 hasta 200 UIT (unidades impositivas tributarias).

El Indecopi recuerda que el Libro de Reclamaciones es una oportunidad de los proveedores para

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos:
Indecopi Oficial     **Radio INDECOPÍ**
www.indecopi.gob.pe

conocer la percepción que tienen los consumidores respecto de su negocio y, a la vez, para satisfacer las necesidades de los mismos de manera directa y sencilla.

https://youtu.be/CH2_Ep9kuyk

Lima, 14 de junio de 2017

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos:
Indecopi Oficial     **Radio**
INDECOPi
www.indecopi.gob.pe