

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**“REPORTE DE PROVEEDORES SOBRE LIBRO DE
RECLAMACIONES PARA FORTALECER LA LABOR DE
SUPERVISIÓN DE LA AUTORIDAD COMPETENTE”**

Tesis para obtener el Título Profesional de Abogado

Autora:

Bachiller Kátherin Yessenia Zumaeta Reyna

Asesor:

Abogado Sergio Miguel Obregón Matos



**Trujillo - Perú
2018**

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

“REPORTE DE PROVEEDORES SOBRE LIBRO DE
RECLAMACIONES PARA FORTALECER LA LABOR DE
SUPERVISIÓN DE LA AUTORIDAD COMPETENTE”

Tesis para obtener el Título Profesional de Abogado

Autora:

Bachiller Kátherin Yessenia Zumaeta Reyna

Asesor:

Abogado Sergio Miguel Obregón Matos



**Trujillo - Perú
2018**

DEDICATORIA

“A Dios, que gracias a él tengo padres maravillosos, los cuales me apoyan en mis tropiezos y celebran mis triunfos.

A mis padres, que durante todo el lapso de mi vida están siempre presente, compartiendo juntos mis anhelos y metas, haciendo posible el inicio de mi carrera.

A Loli, la mejor tía que la vida me dio. Su amor y apoyo incondicional me han inspirado a dar lo mejor de mí”.

AGRADECIMIENTO

“Doy las gracias a mi tía Loli, por todo su apoyo brindado durante mi formación profesional y haber compartir conmigo el viaje que representa el desarrollo de este trabajo de investigación; al Dr. Sergio Miguel Obregón Matos, por su orientación y consejos que hicieron posibles el desarrollo de esta investigación; a toda mi familia y a Rodri, porque su motivación y apoyo incondicional me ayudaron a alcanzar grandes logros.”

RESUMEN

La presente investigación relacionada con el derecho de los consumidores, constituye en buscar un mecanismo de prevención y solución de conflicto existente entre proveedores y consumidores, pues el uso correcto del Libro de Reclamaciones y la oportuna entrega de información registrada en el mismo, mediante el SIREC al INDECOPI, promoverá la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas que pueden presentarse en la compra de un producto o en un servicio brindado.

En el desarrollo de esta investigación, se utilizó los métodos generales, tales como el método deductivo, inductivo, analítico y sintético con la finalidad de estudiar la información recolectada, detallar las características y finalidad de la creación del Libro de Reclamaciones, alcanzando como resultado un resumen organizado, así mismo, se utilizó el métodos de investigación jurídico como el método exegético, permitiendo analizar e interpretar las normas relacionadas a la investigación. Entre la recolección y análisis de datos se hizo uso del fichaje, análisis de contenido, ficha y protocolo de análisis.

En consecuencia lo que se busca con la presente investigación es que mediante la modificación de la normativa, se fortalezca la función de supervisión de la autoridad competente, es decir una autorregulación de la conducta de los proveedores.

PALABRAS CLAVE: Libro de Reclamaciones, SIREC -Sistema de Reporte de Reclamaciones-, INDECOPI -Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual-, Facultad de Supervisión.

ABSTRACT

The present investigation related to the right of consumers, is to seek a mechanism of prevention and conflict resolution between suppliers and consumers, because the correct use of the Book of Claims and the timely delivery of information recorded in it, through the SIREC INDECOPI will promote a direct and immediate solution to the claims or complaints that may arise in the purchase of a product or a service provided.

In the development of this research, general methods were used, such as the deductive, inductive, analytical and synthetic method with the purpose of studying the information collected, detailing the characteristics and purpose of the creation of the Claims Book, reaching as a result a organized summary, likewise, the methods of legal research were used as the exegetical method, allowing to analyze and interpret the rules related to research. Among the data collection and analysis was made use of the transfer, content analysis, tab and analysis protocol.

Consequently, what is sought with the present investigation is that through the modification of the regulations, the supervisory function of the competent authority is strengthened, that is to say, a self-regulation of the behavior of the suppliers.

KEYWORD: Complaints Book, SIREC - Claims Reporting System -, INDECOPI - National Institute for the Defense of Competition and the Protection of Intellectual Property - Faculty of Supervision.

TABLA DE CONTENIDOS

CONTRACARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1.Problema.....	1
1.1.1. Planteamiento del Problema	1
1.1.2. Enunciado del Problema	6
1.2.Hipótesis.....	6
1.3.Objetivos	7
1.3.1. Objetivo General.....	7
1.3.2. Objetivos Específicos	7
1.4.Justificación.....	8

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	10
2.2. Marco Conceptual	14
Título I: Libro de Reclamaciones	
Definición	14
Características.....	16
Características de la hoja de reclamación	17
Diferencia entre queja y reclamo.....	19
Definición de queja.....	19
Definición de reclamo.....	20
Diferencia.....	22

Beneficio del Libro de Reclamaciones	22
Título II: Consumidor	
Definición	23
Derechos del Consumidor	23
Derechos del consumidor reconocidos en la CPP	23
Derechos del consumidor reconocidos en el CPDC	24
Título III: Proveedor	
Definición	27
Obligaciones de los proveedores establecidas en el CPDC.....	27
Título IV: Procedimiento del Reclamo	
Procedimiento establecido en nuestro país a través del CDPC	29
Procedimientos administrativos que ofrece el INDECOPI en materia de protección al consumidor	31
Título V: Función de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI	
Precisión terminológica	34
Características de la potestad de Supervisión y Fiscalización.....	36
Supervisión y Fiscalización del INDECOPI para el cumplimiento de la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones	38
Marco Normativo de la actividad de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI.....	38
Como supervisa y fiscaliza el INDECOPI el cumplimiento de contar con el Libro de Reclamaciones	39
Modalidades.....	39
Sanciones establecidas en el CPDC.....	42
Título VI: SIREC – Sistema de Reporte de Reclamaciones	
Análisis de la Resolución N° 00006-2017/CEB-INDECOPI.....	45

Título VII: Viabilidad de la modificación del artículo 152° de la Ley N° 29571 - Código De Protección y Defensa Del Consumidor y de la parte in fine del primer párrafo del artículo 5° del D.S. 006-2014-PCM, para mejorar la función de supervisión y fiscalización de la autoridad competente.

Beneficios para el consumidor	54
Beneficios para el proveedor	54

CAPÍTULO III: METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación	57
3.1.1. Por su Profundidad	57
3.1.2. Por su Naturaleza.....	57
3.2. Material de estudio	57
3.3. Método de Investigación	58
3.4. Recolección de datos	61
3.5. Procesamiento de datos	62

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones	63
4.2. Recomendaciones.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	67
BIBLIOGRAFÍA.....	68
ANEXOS.....	69

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PROBLEMA

1.1.1. Planteamiento del problema

Una de las funciones del INDECOPI –Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual- es proteger los derechos de los consumidores.

En tal sentido, el artículo 2 del Decreto Legislativo n° 1033, Ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, en concordancia con el D.S. 009-2009-PCM - Reglamento De Organización y Funciones Del INDECOPI-, prescribe que esta autoridad debe vigilar que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y determina las facultades de supervisar y fiscalizar actividades económicas.

Pero, ¿cómo es que el INDECOPI ejerce sus funciones?; es una entidad pública facultada para supervisar las actividades económicas del mercado, pudiendo verificar el cumplimiento de obligaciones de las empresas proveedoras; por ello mediante su estructura organizacional y en cuestión de materia al consumidor cuenta con órganos resolutivos como son la Sala Especializada de Protección al Consumidor, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos y la Comisión de Protección al Consumidor; uno de los órganos de apoyo es la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

La supervisión es la facultad de verificar el cumplimiento de obligaciones que se encuentran en una ley, en un contrato, etc. y la función de fiscalización es la facultad de iniciar un procedimiento administrativo sancionador para investigar la posible infracción a las normas de competencia del INDECOPI, en que haya incurrido un proveedor.

Y ¿cómo supervisa el INDECOPI la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones?, realiza acciones de supervisión a los diferentes establecimientos comerciales abiertos al público con su equipo de supervisores; constatando las obligaciones prescritas en el Código, en particular el artículo 150°, que establece la obligación de todos los proveedores de contar con un Libro de Reclamaciones y el artículo 152°, que reconoce el derecho de los consumidores de utilizar y exigir la entrega del libro de reclamaciones; permitiéndose el uso de este instrumento para otorgar una solución pacífica ante una disconformidad con el producto, servicio o atención brindada por el proveedor. Además de señalar la obligación que tienen los establecimientos comerciales de remitir al INDECOPI la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido.

Es mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM que se aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Aproximadamente después de tres años y a partir de la supervisión realizada por el INDECOPI e identificándose temas que deben ser mejorados para que el Libro

de Reclamaciones cumpla su finalidad, se crea el Sistema de Reportes del Libro de Reclamaciones, que tiene por objetivo que los proveedores, cuyos ingresos sean iguales o mayores a 3000 Unidades Impositivas Tributarias, reporten ante el INDECOPI los reclamos y quejas interpuestas por los consumidores en el Libro de Reclamaciones, a través de un aplicativo informático. La obligación de registrarse al SIREC, no genera un costo para los proveedores, pues se realiza de forma virtual, ingresando al portal web de INDECOPI.

En efecto, mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM se modifica al Reglamento del Libro de Reclamaciones, agregando el “*Artículo 16.- Sistema de Reportes de Reclamaciones -SIREC-*” en el que se dispone la obligación de los proveedores con ingresos anuales sean iguales o mayores a 3,000 Unidades Impositivas Tributarias -UIT-, de registrarse en el SIREC y reportar periódicamente los reclamos que reciban en sus libros de reclamaciones.

Cabe señalar que la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI, es el órgano a cargo del monitoreo y seguimiento de la aplicación del SIREC.

Considerando que los consumidores registran en el Libro de Reclamaciones sus disconformidades con los bienes servicios que adquieren y contratan, este instrumento resulta ser no sólo una herramienta para la solución pacífica de controversias, sino una valiosa base de datos que podría brindar información sobre el comportamiento de los proveedores en el mercado.

Sin embargo, lo establecido en el artículo 152° del Código, de remitir al INDECOPI la documentación correspondiente al libro de reclamaciones sólo cuando le sea requerido, determina que no exista una obligatoriedad periódica por parte del proveedor en la remisión de la documentación, viéndose afectada la función de supervisión y fiscalización del INDECOPI, al no poder observar, analizar o verificar el cumplimiento de la normativa en cuanto a las obligaciones a cargo de los diferentes proveedores. Pero no sólo ello sino que, al no obtener la información de las conductas en el mercado, no se podrá viabilizar acciones correctoras de supervisión, como tampoco obtener un monitoreo adecuado de la gestión y atención de los reclamos.

Así mismo, de la adición del artículo 16° al Reglamento del Libro de Reclamaciones se advierte que, no existe control de una correcta tramitación en cuanto a las quejas y/o reclamos presentados por los consumidores en las pequeñas empresas o de menor tamaño, puesto que el artículo en mención prescribe que los únicos obligados a registrarse en el SIREC, son los proveedores que tengan un ingreso anual igual o mayor a las 3000 UIT, no indicándose el fundamento del porque esta obligación no abarca a todos los proveedores.

En este sentido se debilita la posibilidad de un registro indeleble de los reclamos de los consumidores; así como, restringiendo injustificadamente el control y seguimiento por parte de esta autoridad de tales reclamos, incluso desconociéndose el motivo de los reclamos y el cumplimiento oportuno de los plazos.

Si las modificaciones al reglamento tienen como finalidad el acercamiento de las necesidades del consumidor en cuanto a sus quejas y/o reclamos, buscar dar mayor

efectividad y pronta respuesta a los procesos de reclamos, es necesario que sean todos los proveedores que desarrollen actividades económicas en establecimientos comerciales, los que reporten a INDECOPI los reclamos registrados en sus libros de reclamaciones, obviando la distinción de la cantidad del ingreso anual al que hace referencia el Art. 16 del D.S. N° 006-2014-PCM. Fortaleciéndose de esta manera la labor de supervisión que realiza la Gerencia de Supervisión y Fiscalización; en la medida que, los consumidores perciban que existe un cuerpo normativo eficaz que promueva el cumplimiento de la legalidad.

En efecto, con el reporte periódico de reclamos a través del SIREC la autoridad competente tendrá todas las opciones de medir el nivel de cumplimiento y atención de reclamos gestionados mediante los libros de reclamaciones de las empresas, sin distinción de su nivel de ingresos, condición que consiguientemente tendrá un directo efecto disuasivo y corrector del mercado. Así mismo busca una finalidad correctora de la conducta de los proveedores, no sólo identificándose la conducta infractora, sino que a través de la supervisión contribuir a que se corrijan las conductas que contravienen la legalidad. Por último mediante la función de supervisión ayudar a que el proveedor identifique sus oportunidades de mejora en el mercado.

Siendo, una solución viable y con mayor beneficio para los proveedores y consumidores, el realizar un cambio en nuestra legislación, modificando el Art. 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor en el sentido de que el reporte de los reclamos recibidos en el Libro de Reclamaciones sea de manera obligatoria y periódica a través del SIREC (Sistema de Reporte de Reclamaciones), dejando vigente la

exigencia de la parte in fine del artículo en mención, el cual prescribe la obligación de remitir documentación debe ser cumplida únicamente cuando el INDECOPI lo solicite.

Considerándose la modificación propuesta, se beneficiará tanto a consumidores como a proveedores, ya que permitirá a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI evaluar las conductas de mercado, tomar medidas preventivas de manera oportuna y fiscalizar el vencimiento de los plazos de los reclamos presentados por los consumidores y además de ello, se canalizaría de forma consensuada la existencia de un conflicto entre consumidor y proveedor. Contará con información clasificada y sistematizada respecto de los reclamos que recibirá mediante el SIREC y a su vez podrá analizar los principales reclamos de los consumidores y cuyos resultados pueden motivar al proveedor a brindar mejores bienes o servicios y de este modo desincentivar la realización de infracciones.

1.1.2. Enunciado del problema

¿De qué modo la falta de obligatoriedad para todos los proveedores de reportar periódicamente los reclamos recibidos en el libro de reclamaciones, afecta a la función de supervisión de INDECOPI?

1.2. HIPÓTESIS

La falta de obligatoriedad para todos los proveedores de reportar periódicamente los reclamos recibidos en el libro de reclamaciones, afecta a la función de supervisión de INDECOPI, toda vez que le imposibilita el permanente monitoreo de

la gestión y atención de los reclamos por parte de los proveedores, así como, la obtención de información de conductas en el mercado que viabilicen acciones correctoras mediante la supervisión y fiscalización. En consecuencia dicha norma debe ser modificada.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar que la falta de obligatoriedad de reportar periódicamente los reclamos recibidos en el libro de reclamaciones para todos los proveedores, afecta a la función de supervisión de INDECOPI.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Estudiar los alcances y límites del Libro de Reclamaciones a fin de explicar en qué consiste, cómo es su regulación y su finalidad.
- Explicar la importancia de la función de supervisión y fiscalización del INDECOPI para los consumidores y proveedores.
- Advertir que la regulación de manera facultativa de reportar los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones y la obligación de registrarse en el SIREC sólo de algunos proveedores afecta la función de supervisión y fiscalización del INDECOPI.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Uno de los temas que preocupa a los proveedores que ofrecen bienes y servicios en establecimientos abiertos al público, es buscar la excelencia en el servicio, por ello la gestión de quejas y reclamos son un buen referente para que el proveedor conozca las deficiencias de su negocio, según la percepción de los consumidores. Motivo por el cual desde el año 2011 los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de contar con el libro de reclamaciones; es decir un registro donde el consumidor puede dejar constancia de su queja o reclamo sobre el bien adquirido o servicio contratado.

Sin embargo el INDECOPI, no recibe de manera obligatoria ni periódica el resumen de quejas y reclamos presentados por los consumidores, puesto que en el año 2010, año en que se aprueba el Código del Consumidor, en el artículo 152 establece "... Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al INDECOPI la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido", dando origen a no poder verificar el cumplimiento normativo y de esta manera viéndose afectada la función de supervisión de la autoridad competente, al no obtener un reporte periódico de las quejas y reclamos en todos los establecimientos comerciales; pues de conformidad con lo prescrito en el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM que modifica al Reglamento del Libro de Reclamaciones, en el "Artículo 16.- Sistema de Reportes de Reclamaciones -SIREC- se dispone la obligación de los proveedores con ingresos anuales sean iguales o mayores a 3,000 Unidades Impositivas Tributarias -UIT-, de registrarse en el SIREC y reportar periódicamente los reclamos que reciban en sus libros de reclamaciones. Advirtiéndose claramente que no existe una obligación sólo para los proveedores con ingresos anuales menores a las 3,000 UIT.

Es por ello que en el presente trabajo de investigación se plantea la modificación del artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en el sentido de que exista una obligación periódica por parte de todos los proveedores, de remitir la información de los reclamos y quejas registrados en el libro de reclamaciones y la modificación del Art. 16 del PCM, en el sentido de que no exista distinción del ingreso anual al que hace referencia dicho artículo, sino que sean todos los proveedores que ingresen las quejas y los reclamos registrados en el libro de reclamaciones al sistema informático del SIREC.

De esta manera INDECOPI contará con información directa, certera y real sobre cuáles son las empresas y los sectores del mercado con mayor cantidad de reclamos y saber cuáles son los reclamos más recurrentes. Además de ello se fortalecerá la función de supervisión y fiscalización de la autoridad competente en el sentido de podrá verificar el cumplimiento de la normativa referente a las obligaciones de los proveedores y así generar acciones correctoras de supervisión.

Por otro lado se estará cumpliendo con la finalidad de la creación del libro de reclamaciones y salvaguardando los derechos de los consumidores frente a la atención en los servicios que se les brinda.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

De la búsqueda realizada, se hallaron las siguientes investigaciones que se relacionan con las variables desarrolladas en este trabajo:

- **Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA EMPRESA CINEPLANET-CHICLAYO**

Nombre del investigador: Shirley Briggite Guerrero Rosillo - Fátima De Jesús Trujillo Perea.

Problema: ¿Qué mejoras se podrían implantar a la actual gestión de quejas y reclamos de la empresa CINEPLANET- CHICLAYO de acuerdo a los lineamientos del ISO 10002?

Hipótesis: La Gestión de Quejas y Reclamos en la Empresa CINEPLANET es deficiente, por no contar con un proceso adecuado y estandarizado que le permita reducir los índices de insatisfacción en sus clientes.

Objetivo General: Desarrollar una propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa CINEPLANET- CHICLAYO en base a los lineamientos del ISO 10002.

Resumen: Tesis, cuya investigación es de tipo descriptiva, centrándose en la empresa Cineplanet, específicamente en el ineficaz tratamiento de las quejas y reclamos concernientes a la demora en la atención, venta de

productos en mal estado, trato descortés de los trabajadores, etc. Contexto que acarreó a realizar un estudio estadístico mediante encuestas a los clientes, los colaboradores del nivel estratégico y los colaboradores del nivel operativo, arrojando como resultado una inadecuada tramitación de los reclamos y quejas; para lo cual los investigadores proponen realizar un seguimiento continuo en la tramitación de reclamos y quejas, así como la realización de auditorías.

Lugar: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO Chiclayo – Perú

Año: 17 de octubre de 2014

- **Título: EL DERECHO DEL CONSUMIDOR COMO DISCIPLINA JURÍDICA AUTÓNOMA**

Nombre del investigador: JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN.

Problema: ¿Existe un sistema de protección o estamos frente a un modelo de defensa constituido por normas de distinta naturaleza en el contexto jurídico nacional?

Hipótesis: Al hablar del Derecho del Consumidor, estamos frente a una disciplina jurídica autónoma, con su propio contenido.

Objetivo General: Hacer un estudio de la teoría de los derechos del consumidor para determinar si en la legislación especializada y en la legislación civil hay armonía entre el interés general en la fluidez del

mercado y el interés particular de las personas para hacer respetar sus derechos frente a una relación de consumo.

Resumen: Tesis, para obtener el grado de Doctor. El desarrollo del cuerpo consta de X capítulos, en los cuales el autor, explica la naturaleza jurídica del Derecho del Consumidor, escuelas, ámbito de protección normativa tanto nacional como internacional. El enfoque de la tesis se basa en la protección del consumidor constituyéndose como un instrumento de superación de las desigualdades existentes entre proveedores y consumidores. De esta manera obtener que el Derecho del Consumidor se constituya en una disciplina jurídica autónoma y ser parte de todo un “Sistema de Protección y Defensa del Consumidor” decir que en el futuro el Derecho del Consumidor esté fortalecido por todo un “Sistema Nacional de Protección del Consumidor”.

Lugar: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ. Lima – Perú

Año: Setiembre de 2004

- **Título: EL ESTADO Y LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR. LÍMITES A SU INTERVENCIÓN**

Nombre del investigador: DOMINGUEZ CHAGUA, JESUS MARTÍN

Problema: ¿Debe el Estado tener límites en cuanto a la protección del consumidor?

Hipótesis: Debe el Estado tener límites en cuanto a la protección al consumidor en su relación de consumo al proveedor

Objetivo General: Determinar si el nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece límites de la intervención del Estado en la protección del consumidor.

Resumen: La elaboración de la tesis se desarrolla en cuatro capítulos, poniendo énfasis en la Base Legal del sistema de Protección al Consumidor (Constitución Política del Estado Art. 65 y el Código de Protección y Defensa del Consumidor). Además de ello desarrolla los mecanismos que utiliza el Estado para la protección al consumidor:

De parte: por una denuncia del consumidor.

De oficio: por el propio INDECOPI en un proceso de fiscalización.

Por una asociación de consumidores: en defensa de los intereses colectivos o difusos.

En este sentido el Estado brinda al consumidor una serie de derechos al momento de contratar un bien o servicio; por lo cual es Estado no debería presentar límites, y gozar de independencia.

Lugar: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

Trujillo- Perú

Año: 2010

Sala de Tesis de la Universidad Privada Antenor Orrego - Sede Trujillo.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

TITULO I

LIBRO DE RECLAMACIONES

1. Definición

*“Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público”.*¹

Partiendo de la anterior definición legal, se puede precisar que el libro de reclamaciones es aquel documento que sirve como herramienta útil para que los consumidores presenten reclamos, originados por inconvenientes respecto a un producto adquirido o un servicio contratado; así como, registren quejas vinculadas con la atención que se les brinda durante el proceso de adquisición o contratación.

El libro de reclamaciones resulta ser de suma utilidad para la protección de los derechos del consumidor. Siendo obligación de todo proveedor ponerlo a disposición en sus establecimientos comerciales abiertos al público, cuando el consumidor lo solicite, ya sea de forma física o virtual.

Si es físico, el documento deberá contar con tres hojas desglosables y autocopiativas debidamente numeradas, dicho documento necesariamente deberá contener los datos del proveedor, la individualización del consumidor, la identificación

¹ Decreto Supremo N° 011-2011-PCM - Reglamento del libro de reclamaciones. Artículo 3, inciso 3.1.

del bien contratado, y una breve explicación de la queja o reclamo. Si es virtual (a través de una computadora), es obligación del proveedor poner a disposición del consumidor una computadora y personal capacitado para el registro de queja o reclamo.

*“El libro de reclamaciones de forma virtual también obliga al proveedor imprimir de forma gratuita una hoja de la queja o reclamo virtual”.*²

Independientemente de cual sea la forma del libro de reclamaciones, el proveedor también debe contar con un aviso accesible para la ubicación y utilización del libro de reclamaciones.

De este modo el libro de reclamaciones se presenta como el mecanismo directo para solucionar los problemas entre consumidores y proveedores. Así, ante cualquier disconformidad con el producto vendido o servicio adquirido, los consumidores podrán solicitar el Libro y registrar en él su reclamo o queja.

La editorial española ETRASA (2007) señala que *“El libro de reclamaciones sirve para que los usuarios puedan formular sus quejas, de tal forma que éstas puedan ser conocidas por la Administración”*. Con esta definición se resalta que el libro de reclamaciones es el medio a través del cual la administración puede conocer las disconformidades del usuario -entiéndase a éste como el consumidor- presentadas al momento de realizar la compra de un producto o por un servicio recibido. En nuestro país la administración está representada por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual -INDECOPI.

² Diario El Comercio, *Toma nota: Cómo usar el libro de reclamaciones*. Link: <http://elcomercio.pe/economia/personal/toma-nota-como-usar-libro-reclamaciones-noticia-1768713>, visitado el 01/08/15 a las 8:36 a.m.

Es conveniente precisar respecto a la anterior definición, que la legislación nacional diferencia entre “reclamo” y “queja” como dos actos distintos, incluso con diferentes consecuencias.

Para la editorial malagueña VÉRTICE (2011) *“Las hojas de reclamaciones son un instrumento del que dispone el consumidor con el propósito de facilitar la remisión a la Administración de las denuncias por infracciones a sus derechos legalmente reconocidos. Habitualmente, junto a la denuncia de posible infracción o irregularidad en el producto o servicio, ese consumidor reclamará a la empresa prestadora la restauración de ese producto o servicio en las condiciones pactadas o la indemnización por el daño o perjuicio”*

Reforzando el anterior enfoque, se evidencia que la autoridad nacional brinda diversos mecanismos para la protección de los derechos de los consumidores, antes, durante y después de la relación de consumo, en este caso en específico el libro de reclamaciones es el instrumento mediante el cual se facilita la función de la administración encargada de velar por los derechos de los consumidores.

2. Características

Se debe entender que si el proveedor opta por el libro de reclamaciones en físico es un libro con hojas autocopiativas, si elige el libro de reclamaciones virtual, será a través de una computadora, pero ello no significa que el consumidor tenga que buscar su propio equipo para acceder a él, pues el proveedor en su establecimiento comercial debe poner a disposición de los clientes una plataforma de fácil acceso. De ninguna

manera se puede pedir al consumidor que registre su queja o reclamo mediante una computadora que no se encuentre dentro del establecimiento comercial.

Así mismo el proveedor deberá dar respuesta a los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en el plazo máximo de 30 días calendario y puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique.

Las quejas, en tanto se refieran estrictamente a la atención brindada y en ningún aspecto estén vinculadas con el producto o servicio en sí, pueden ser respondidas al consumidor o sólo ser tomadas en cuenta por el proveedor para mejorar sus procesos de atención al cliente.

2.1. Características de la hoja de reclamación

“Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste (...).”³

El libro de reclamaciones es el documento a través del cual un consumidor puede hacer constar una queja o reclamo relativo a un bien o servicio que ha

³ Decreto Supremo N° 006-2014-PCM – Decreto Supremo que modifica el Reglamento del libro de reclamaciones. Artículo 5.

adquirido, que es aprobado por la autoridad competente en formatos preestablecidos. El libro de reclamaciones impone obligaciones a los establecimientos abiertos al público debido a que todos están obligados a contar con uno. Cfr. FACUA (2009).

Otra de las características del libro de reclamaciones es canalizar de forma consensuada la existencia de un conflicto entre consumidor y proveedor, pero de no llegar a un acuerdo entre ambas partes, el consumidor puede denunciar la existencia de una posible infracción o irregularidad en el producto o servicio recibido, siendo que puede exponer sus quejas haciendo expresa mención a una reclamación concreta o simplemente hacer constar lo que considera una infracción.

La hoja de reclamación es aquel instrumento institucional que pueden utilizar los consumidores para defender y proteger sus intereses y poder expresar frente a la empresa reclamada su disconformidad en los casos en que considere que un producto, bien o servicio adquirido de una empresa no reúne las características y exigencias por las que paga.

La editorial VÉRTICE (2011) señala que *“Las personas tanto físicas como titulares de los establecimientos comerciales deben tener la hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores, en forma de un Libro de Quejas y Reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración. En cualquier momento que lo desee el consumidor le puede*

solicitar ese libro de reclamaciones al establecimiento para expresar por escrito su queja y el establecimiento tiene la obligación de facilitárselo”

Como afirma la editorial Vértice, es importante destacar que contar con el libro de reclamaciones es una obligación de los proveedores y constituye un derecho a favor del consumidor, la disposición del mismo; pudiendo ser solicitado el cualquier momento por el consumidor.

3. Diferencia entre queja y reclamo

3.1. Definición de queja

“Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor”⁴

La queja es aquella manifestación de malestar o descontento producida por la disconformidad frente a una mala atención del proveedor, pero que no guarda directa relación con el producto o servicio. Por ejemplo la mala atención del mozo en un restaurante o el trato descortés del personal de una tienda.

⁴ Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM - Reglamento del libro de reclamaciones. Artículo 3, inciso 3.4.

La editorial VÉRTICE (2011) establece que *“Una queja es una declaración relativa a las expectativas que no han sido satisfechas”*

Se debe entender por queja aquella comunicación expresa que realiza el consumidor frente a expectativas insatisfechas en su relación de consumo. Consiguientemente, la queja es una vía para que el proveedor conozca si sus procesos de atención al cliente deben ser optimizados.

3.2. Definición de reclamo

“Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor”⁵

El reclamo es la manifestación producida por la disconformidad con el producto adquirido o el servicio brindado. Por ejemplo la disconformidad por la calidad del producto adquirido por no tener las características ofrecidas por el proveedor, o cuando el servicio de lavandería contratado no se realizó de acuerdo a lo convenido o lo que normalmente espera el consumidor, de acuerdo a la información previa brindada por el proveedor.

⁵ Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM - Reglamento del libro de reclamaciones. Artículo 3, inciso 3.3.

La editorial VÉRTICE (2011) manifiesta que el reclamo *“Es una comunicación que el consumidor dirige a la administración competente cuando se presenta un conflicto o desacuerdo entre él y la empresa o el profesional que le ha vendido el producto o prestado el servicio, poniendo de manifiesto los hechos y solicitando una solución y/o compensación”*.

La definición que realiza Vértice con respecto al reclamo, es cuando el consumidor acude a la administración competente para hacerle conocer de la existencia de una controversia entre él y el proveedor que le ha dado un producto (venta) o le ha ofrecido un servicio diferente a lo acordado previamente. Este párrafo es muy útil para aclarar que en España opera de esa manera, es decir con el libro de reclamaciones el consumidor se dirige a la autoridad administrativa, distinto la modalidad en Perú. Pues en nuestro país la información es remitida una vez que la autoridad nacional lo solicite.

En Perú para recurrir a la Administración competente -INDECOPI- a presentar un reclamo es necesario que el consumidor lleve consigo la hoja desglosable original del libro de reclamaciones en el cual existe la constancia de su reclamo, el cual al no ser atendido por el proveedor y no otorgar una respuesta dentro del plazo establecido por ley (30 días calendario, prorrogable por 30 días más, cuando la naturaleza del reclamo lo justifique), es que el consumidor recurre a INDECOPI.

3.3. Diferencia

El consumidor presentará un reclamo cuando no esté conforme con el producto adquirido o servicio prestado; mientras que, el consumidor presentará una queja para expresar su malestar respecto de algún tema que no tenga que ver directamente con el giro del negocio, pudiendo ser un malestar frente a una mala atención.

4. Beneficio del Libro de Reclamaciones

El principal beneficio que presenta el libro de reclamaciones, es ser una herramienta a través de la cual se promueve la solución directa e inmediata a los reclamos y quejas que puedan presentarse en las compras que realicen los consumidores o en la adquisición de un servicio.

El acceso al Libro de Reclamaciones es sencillo, sólo se debe solicitar al proveedor, quien está obligado a poner a disposición nuestra en formato físico o virtual. Convirtiéndose así el Libro de Reclamaciones en un mecanismo expeditivo de prevención y solución de conflictos, impulsando la simplificación en los problemas derivados en las relaciones de consumo.

TITULO II

CONSUMIDOR

1. Definición

El autor Montoya Manfredi (2004) indica que *“se considera como consumidores a los que utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos”*

Partiendo de la definición que da el autor, se entiende por consumidor a aquella persona que compra, adquiere bienes o servicios y a quién utiliza el producto o servicio.

2. Derechos del consumidor

2.1. Derechos del consumidor reconocidos en la Constitución Política del Perú.

“Artículo 65°.- Protección al consumidor

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”

El Estado protege al consumidor por la importancia que implica su rol en la economía como el último eslabón de la cadena productiva, por ello garantiza y facilita el acceso a sus derechos como el de recibir información sobre los bienes o servicios prestados a su favor.

La protección al consumidor se basa en que éste es el menos protegido en una relación de consumo, y para que la relación sea más equiparable posible el consumidor tiene que tener garantías como la información veraz y que dicha información sea controlada y sobre todo que los procedimientos de protección al consumidor sean eficientes por ello la Constitución ha dispuesto que el Estado a través de entidades supervisoras (INDECOPI) defienda el interés de los consumidores, garantizando su derecho a la información sobre los productos o servicios.

2.2. Derechos del consumidor reconocidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

“Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios (...)

f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.

g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes (...)”

El Código de Protección y Defensa del Consumidor enumera una lista numerus clausus de los derechos que protege en la relación consumidor-proveedor, advirtiéndose claro está de que la lista no excluye los demás derechos que el Código o leyes especiales reconocen.

El registro de los derechos sirve para el conocimiento del mismo y saber cómo ejercerlos pues como consumidores nuestros de derechos se ponen en práctica al momento de comprar un producto o adquirir un servicio.

El consumidor al conocer sus derechos le permitirá ejercerlos de forma activa al momento de establecer una relación de consumo con un proveedor y a la consolidación de una cultura de consumo responsable. Es importante recordar que los derechos son irrenunciables, no se pueden restringir o eliminar por un acuerdo entre consumidor y proveedor; lo que si puede existir es que ante el registro de un reclamo, el proveedor puede ofrecer una solución que satisfaga

el reclamo del consumidor, dejándose constancia expresa de lo ofrecido, siempre y cuando el consumidor, muestre su conformidad.

TÍTULO III

PROVEEDOR

1. Definición

El autor Montoya Manfredi (2004) *“se considera como tal a quienes fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden o suministran bienes o prestan servicios a los consumidores.”*

En esta definición se hace referencia que el proveedor es toda aquella persona que realizan operaciones en el proceso productivos de los productos o en la prestación de servicios, a los consumidores.

2. Obligaciones de los proveedores establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

“Art. 2.- Información relevante

2.1. El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios”

El artículo prescribe la obligación del proveedor de brindar información suficiente y veraz del producto o servicio que debe brindar al consumidor cuando entable una relación de consumo.

“Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda”

En este artículo se hace referencia a la responsabilidad que tiene el proveedor en cuanto a la idoneidad y calidad de los productos y servicios, porque quien tiene la constatación real y efectiva es el proveedor, así como el mayor nivel de información.

Se debe tener en cuenta que la idoneidad no significa obligar a los proveedores dar servicios o productos perfectos o dar un estándar de calidad, sino que las expectativas razonables del consumidor promedio se vean satisfechas.

TÍTULO IV

PROCEDIMIENTO DEL RECLAMO

1. Procedimiento establecido en nuestro país a través del Código de Defensa y Protección del Consumidor

Si un consumidor considera que sus derechos se han vulnerado, cuenta con dos vías para hacerlos respetar y solucionar su reclamo.

Cuadro 1

Vías para interponer un reclamo

PRIMERA OPCIÓN	SEGUNDA OPCIÓN
<p>El consumidor puede emplear el servicio de atención gratuita de reclamos, a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).</p> <p>¿Cómo presentar un reclamo ante el SAC?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vía telefónica, llamando a la línea gratuita. 	<p>Iniciar ante el <i>Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos</i> o la <i>Comisión de Protección al Consumidor</i> (CPC), según corresponda, el procedimiento formal de denuncia por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor.</p>

<ul style="list-style-type: none"> ● Personalmente, acercándose a cualquiera de las oficinas del INDECOPI. ● Vía Internet, accediendo a Presenta tu Reclamo. <p>¿Qué es necesario mostrar si presentas tu reclamo en las oficinas de INDECOPI?</p> <p>Copias de los documentos necesarios para su reclamo, tales como: boletas, recibos, carta, contratos, entre otros.</p>	
<p>Mediante este procedimiento, el consumidor y el proveedor pueden llegar a un acuerdo conciliatorio.</p>	<p>Requieren el cumplimiento previo de los requisitos establecidos por el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del INDECOPI.</p>

2. Procedimientos administrativos que ofrece el INDECOPI en materia de protección al consumidor

Cuadro 2

Procedimientos administrativos

<p align="center"><u>PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO</u></p> <p align="center">Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS)</p> <p align="center">Tasa Administrativa S/.36.00 Soles</p>	<p align="center"><u>PROCEDIMIENTO ORDINARIO</u></p> <p align="center">Comisión de Protección Consumidor (CPC)</p> <p align="center">Tasa Administrativa S/.36.00 Soles</p>
<p>Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presentación de denuncia. ● Admite a trámite y corre traslado al proveedor. ● Audiencia única a criterio del jefe del ORPS. ● Resolución final. 	<p>Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presentación de la denuncia. ● Admite a trámite y corre traslado al proveedor. ● Audiencia de conciliación. Acuerdo: Conclusión del procedimiento.

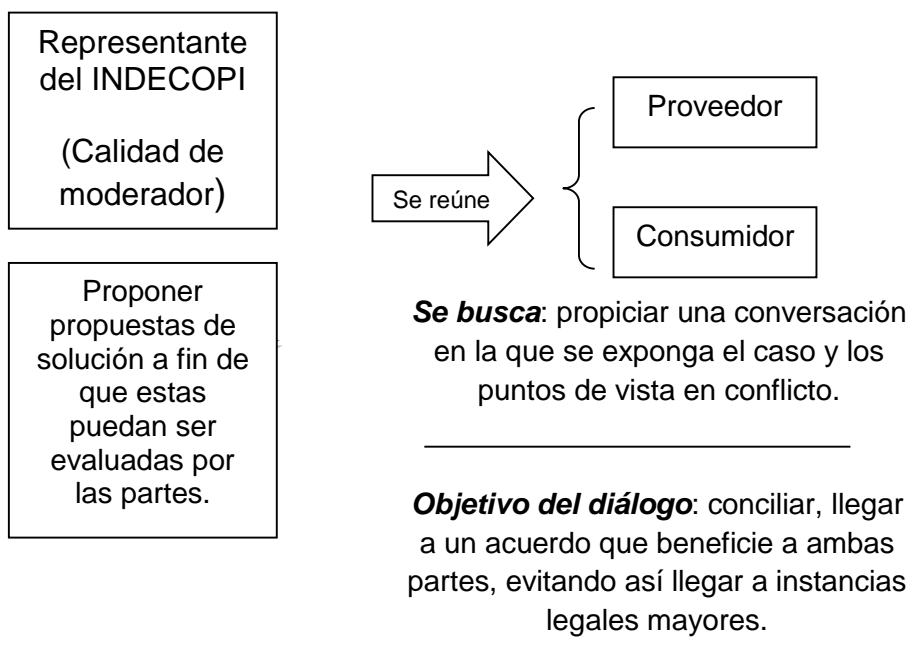
	<p>No Acuerdo: Continúa el procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Resolución final.
<p>Tema:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado no supere las 3 UIT o hasta S/ 12 450 soles. 	<p>Tema:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado supere las 3 UIT (superior a S/ 12 450 Soles) o sea inapreciable en dinero (temas de salud, discriminación, daños a la personas por productos riesgosos)
<p>Facultades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Imponer sanciones o multas correctivas a los proveedores. ● Ordenar medidas correctivas. ● Ordenar el pago de costas y costos. 	<p>Facultades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Imponer sanciones o multas coercitivas a los proveedores. ● Ordenar medidas correctivas. ● Ordenar el pago de costas y costos.
<p>Plazo de trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 30 días hábiles 	<p>Plazo de trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 120 días hábiles

ADEMÁS: Si llegó a un acuerdo en el Servicio de Atención al Ciudadano y éste es incumplido, puede presentar su denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, realizando el pago de la tasa administrativa. Si no está de acuerdo con la respuesta del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos o de la Comisión de Protección al Consumidor, puede presentar una apelación.

La Comisión de Protección al Consumidor o el Tribunal del INDECOPI, según corresponda, responderá con una Resolución de Segunda Instancia. Generándose así el fin de la vía administrativa.

Cuadro 3

Trámite de la audiencia de conciliación



TITULO V

FUNCIÓN DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL INDECOPI

La facultad de supervisión y/o fiscalización, implica la posibilidad de intervenir sobre las actividades, documentación, instalaciones, bienes o patrimonio, prestación de servicios de los proveedores (establecimiento comercial abierto al público) con la finalidad de comprobar si cumplen con las obligaciones establecidas en la normativa. Cfr. Morón Urbina (2010).

En el marco de la labor de supervisión y fiscalización, INDECOPI debe cumplir y respetar los parámetros normativos que protegen los derechos de los consumidores, es por ello que cuenta con dicha facultad para poder controlar las obligaciones a las que están sujetas los proveedores.

1. Precisión Terminológica

Tanto la expresión supervisión como fiscalización tienen un tratamiento similar, debido a que ambos implican la acción de vigilancia, comprobación, inspección, comprobación o verificación de algo.

El autor García Ureta (2006) señala que la supervisión se encuentra “*desligada de la potestad sancionadora, se trata de potestades distintas a la sancionadora en las que se persigue, en esencia, la adecuación del ciudadano al ordenamiento*”.

El autor hace referencia que la supervisión no implica una sanción ante el incumplimiento normativo por parte de los proveedores, sino es el la labor de vigilar las actividades de los mismos, de tal manera que se realicen en forma satisfactoria.

El autor Sánchez Morón (2011) señala que la Fiscalización esta “*vinculado el ejercicio de la potestad sancionadora, como si pudiera tratarse de una categoría jurídica distinta a la potestad supervisión, cuando en realidad es una actuación de idéntica característica a la vigilancia, comprobación e inspección*”.

En esta definición se interpreta claramente que el autor no hace distinción entre el término de supervisión y fiscalización, todo lo contrario existe similitud por la acción de cautela que existe en ambos al momento de ponerse en acción la actividad para comprobar si los proveedores cumplen con las normativas vigentes.

Realizadas la definición terminológica es necesario dejar en claro que ambos términos son considerados sinónimos.

Para el autor Magide Herrero (2000) señala que la supervisión y fiscalización son una “*Actividad de la Administración limitativa de la libertad de los administrados mediante la cual se pretende garantizar que los sujetos privados, o públicos que actúan en régimen de Derecho privado, que operan en determinado sector o desarrollan una determinada actividad se ajusten en su actuación a lo establecido en la ordenación de dicho sector o actividad*”

De estas líneas se interpreta que el autor señala que la labor de supervisión y fiscalización restringe el ámbito de actuación de los proveedores, en el sentido de que encuadren su trabajo a los parámetros normativos y como consecuencia de ello se respeten los derechos de los consumidores.

2. Características de la potestad de Supervisión y Fiscalización:

El autor García Ureta (2006) señala las siguientes características:

“a. Su origen es normativo, no deriva de relaciones jurídicas concretas.

Quiere decir que la función de supervisión y fiscalización nace en las normas jurídicas, constituidas de obligaciones y derechos tanto para proveedores como consumidores.

b. Es una potestad pública, al tratarse de un poder de intervención en la esfera jurídica de los particulares.

Hace referencia a que la autoridad competente ostenta la facultad de supervisar y fiscalizar a los proveedores para que cumplan ciertos deberes establecidos en el código, estando obligados a ejercerlos.

c. Se trata de una potestad reglada, atribuida expresamente y específicamente por la Ley.

Las obligaciones a los proveedores se encuentran debidamente prescritas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, como también en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

d. Los particulares están sometidos al ejercicio de esta potestad, es decir, tienen el deber jurídico de soportar la intervención administrativa.

Cuando la autoridad competente realice la supervisión o fiscalización, los proveedores están en la obligación de dejar que se lleve a cabo la labor sin ningún tipo de obstaculizaciones, sino brindar la información necesaria y requerida por la autoridad.

e. Es irrenunciable e inalienable, lo que implica que quien es titular de la potestad no pueda modificarla o renunciar a ella.

Los proveedores no pueden oponer resistencia a esta actuación de comprobación e inspección que realiza la autoridad en los en los establecimientos comerciales abiertos al público, por que dicha labor es necesaria y propia del actuar administrativo en mejora del respeto y cumplimiento de los derechos del consumidor.

f. Se ejerce para servir a un interés público, por lo que su ejercicio debe ser adecuado a los fines para los que se atribuye”.

La finalidad de la labor de supervisión y fiscalización es para garantizar la finalidad por el cual se establece los derechos de los consumidores, para que ante

cualquier eventualidad que atente sus intereses, tengan un respaldo y sepan que hay una autoridad que vela por su beneficio.

3. Supervisión y Fiscalización del INDECOPI para el cumplimiento de la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones.

El INDECOPI podrá solicitar en cualquier momento las copias de las Hojas de Reclamaciones. El proveedor debe remitir la información solicitada en tres días hábiles, como máximo.

Cuando dicha información sea solicitada como parte de una inspección, el proveedor debe entregarla inmediatamente a los funcionarios del INDECOPI.

4. Marco normativo de la actividad de Supervisión y Fiscalización Del INDECOPI

Mediante Decreto Supremo N° 107-2012-PCM se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI en la que estableció las competencias y funciones de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF), y en su artículo 72-C° prescribe: *“es una unidad técnico normativa a la que le corresponde formular y proponer normas de política de alcance nacional sobre prevención a través de actividades de supervisión y la fiscalización del cumplimiento de obligaciones legales y contractuales, por parte de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del INDECOPI”*.

Quien se encuentra a cargo de la función de supervisión y fiscalización es la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, vigilando a todos aquellos proveedores que

venden bienes o prestan servicios, con la finalidad de verificar el cumplimiento de sus obligaciones. Y de esta manera los servicios y bienes se brinden con información apropiada y de manera idónea. Esta verificación lo realiza a través de requerimientos de información, visitas de supervisión o verificación de información.

Este órgano competente con la finalidad de proteger el derecho de los consumidores tiene planificado supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas relacionadas al libro de reclamaciones. Sin embargo la GSF depende de la Gerencia General.

5. Como supervisa y fiscaliza el INDECOPI el cumplimiento de contar con el Libro de Reclamaciones

El INDECOPI realiza las acciones de supervisión y fiscalización a los establecimientos comerciales abiertos al público mediante el equipo de supervisores de la GSF, en coordinación con las veintiséis (26) oficinas regionales en todo el país denominadas ORI. A efecto de verificar el cumplimiento de las normas en materia de consumidor, el equipo de dicha Gerencia utiliza diferentes herramientas de supervisión y fiscalización según el caso, la situación y la evaluación de los hechos que se desee constatar.

5.1. Modalidades:

Acciones de Supervisión in Situ

A través de la acción de supervisión y fiscalización in situ, los supervisores se constituyen en los establecimientos comerciales abiertos al público y constatan hechos de modo directo, de dos maneras:

1. Como autoridad del INDECOPI: Los supervisores se identifican previamente como autoridad del INDECOPI, señalando las facultades que poseen para luego dar inicio a la supervisión.
2. Incógnito: Los supervisores se constituyen en el establecimiento comercial abierto al público haciéndose pasar por CLIENTES (consumidores) o, también puede suceder, que el supervisor acompañe a uno de ellos a realizar alguna consulta o reclamo.

En ambos casos, se recoge toda tipo de información que será útil para la verificación del cumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor, en el cumplimiento de todo lo concerniente al libro de reclamaciones y registrar toda la información que recogió a través de un ACTA DE SUPERVISIÓN.

La información básica obligatoria que dicha Acta debe contener, es: » Registrar los datos que identifican a la (las) persona(s) con quien se entrevistó el supervisor durante la diligencia.

» Mencionar el lugar donde se llevó a cabo la supervisión, esto es, la dirección del establecimiento comercial abierto al público.

» Indicar la hora de inicio y fin en la que se realiza la diligencia.

» Consignar todos los hechos que se observaron así como toda la información de la que tomó conocimiento el supervisor.

» Dejar constancia de los documentos, fotos o de cualquier otro archivo que el supervisor haya tomado.

- » Registrar los requerimientos que sean necesarios cumplir por parte del establecimiento comercial abierto al público.
- » Indicar las facultades que tiene el supervisor para llevar a cabo la supervisión.
- » En el ACTA DE SUPERVISIÓN -quien represente al establecimiento comercial- tiene el derecho de registrar cualquier comentario u observación que tenga al respecto.

Fuente: Elaboración de INDECOPI

El acta contiene la información más relevante que se obtuvo durante la labor de supervisión y así contar con un documento que acredite si existe infracción o no, del mismo modo se da la posibilidad al proveedor para que también manifieste alguna observación que tenga durante el desarrollo de la acción.

Acciones De Supervisión Remota

a. Requerimientos de Información

Consiste en los pedidos de información realizados mediante cartas.

En el cual la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor encarga a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización realizar acciones de supervisión con la finalidad de determinar si existen presuntas infracciones, para lo cual va remitir la documentación solicitada, según sea el caso.

b. Recolección de Información

El supervisor recoge toda la información que encuentre sobre el establecimiento comercial abierto al público y la prestación del servicio a los consumidores, a través del uso de teléfono o sistemas informativos.

Tras realizar las diferentes acciones de supervisión y fiscalización, toda la información recogida en ellas es valorada y evaluada por el supervisor. Posteriormente, el supervisor emite un informe final que contiene el análisis de los hechos. Si existe un posible incumplimiento por parte de los proveedores, el supervisor recomienda el inicio de un procedimiento administrativo sancionador y si no, el archivo del procedimiento de supervisión.

6. Sanciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

El artículo 110° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que el INDECOPI puede sancionar las infracciones administrativas con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el D.S. 006-2014-PCM, se aprobó el siguiente artículo, respecto de las infracciones y sanciones:

“Artículo 18°.- Infracciones y sanciones

El incumplimiento de las condiciones, supuestos y demás especificaciones referidas a las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones por parte de los proveedores, constituyen infracciones leves, de conformidad con lo previsto en el artículo 110° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (...)”

Se advierte que a partir de la modificación del reglamento la sanción correspondiente cuando se infringe normas que regulan lo referente al Libro de Reclamaciones se catalogan como infracciones leves, siendo multas referenciales a cada caso en concreto. Buscando de esta forma generar una mayor predictibilidad en las decisiones de la autoridad competente.

TÍTULO VI

SIREC: SISTEMA DE REPORTE DE RECLAMACIONES

“Tiene como objetivo brindar un formulario en línea y de libre acceso, que permita el registro de reclamaciones de las empresas, así como también brindar mecanismos para que las empresas puedan reportar en masivo sus hojas de reclamaciones. La finalidad primordial es crear una herramienta de control para los proveedores, que les permita retroalimentar información para que puedan perfeccionar los servicios o productos que ofrecen en el mercado.” (INDECOPI, 2018)

Es un sistema diseñado para controlar los reclamos y para que los proveedores reporten los reclamos mediante tal sistema, creado con la finalidad de atender de manera oportuna el reclamo del consumidor. Del mismo modo ser una herramienta útil para que los proveedores puedan mejorar la calidad del servicio o producto.

El Decreto Supremo que modifica 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° 006-2014-PCM, prescribe en el segundo párrafo del artículo 16 lo siguiente: *Los proveedores que se encuentran sujetos a la presente obligación, son aquellos cuyo ingreso anual sea igual o mayor a tres mil (3000) Unidades Impositivas Tributarias. Para efectos de la implementación del SIREC, el ingreso anual corresponderá a aquel declarado en el ejercicio fiscal anterior.*

La normativa al respecto indica quienes son los que se encuentran obligados a registrarse en el SIREC, es decir aquellos proveedores cuyo ingreso anual sea igual o

mayor a tres mil 3000 UIT para esto se tomará en cuenta el ingreso anual del último año declarado ante la SUNAT, el valor de la UIT será el correspondiente al año en que se efectuó la declaración.

Es necesario precisar que la inscripción a este sistema es gratuito, el registro para los proveedores se hace de forma virtual y quien se encarga de evaluar la solicitud es la Gerencia de Supervisión y Fiscalización. Una vez aceptada la solicitud el proveedor tiene la obligación de reportar los reclamos 30 días después de haber recibido la clave al sistema. Después de ese plazo tendrá la obligación de reportar los reclamos cada vez que se le presenten, es decir de una forma paulatina.

A continuación, analizaré la siguiente resolución:

ANÁLISIS DE LA RESOLUCIÓN N° 0006-2017/CEB-INDECOPI

EXPEDIENTE N° 000285-2016/CEB

DENUNCIADO: PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

DENUNCIANTE: LAN PERÚ S.A.

TERCERO ADMINISTRADO: INDECOPI

***SUMILLA:** Se declara que constituye barrera burocrática ilegal la exigencia de reportar a través del SIREC los reclamos formulados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones, materializada en el artículo 16° del Decreto Supremo N° 11-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.*

La exigencia de reportar a través del SIREC los reclamos formulados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones, dispuesta en el artículo 16° del Decreto

Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, impuesta por la PCM y aplicada por el INDECOPI, vulnera el Principio de Legalidad, reconocido en la Ley N° 27444, que establece que las entidades ejercen sus competencias administrativas (incluida su potestad reglamentaria) dentro de las facultades atribuidas expresamente por las leyes y la Constitución.

Asimismo, contraviene lo dispuesto por el artículo 152° de la Ley N° 29571, toda vez que esta ley dispone que la obligación de remitir la información del libro de reclamaciones opera, en primer lugar, a partir de la solicitud de la misma y, en segundo lugar, que sea el INDECOPI quien lo requiera (ya sea mediante acto administrativo o disposición administrativa) lo cual no ha sido contemplado por el mencionado decreto supremo.

Para iniciar con el análisis de la Resolución 0006-2017/CEB-INDECOPI, es necesario saber que barrera burocrática, son aquellos actos y disposiciones de las entidades de la Administración Pública que establecen exigencias, requisitos, limitaciones, prohibiciones o cobros para la realización de actividades económicas, que afectan los principios y normas de simplificación administrativa contenidos en la Ley N° 27444 o limitan la competitividad en el mercado. (INDECOPI, 2018)

En el presente caso LAN PERÚ S.A interpuso denuncia contra la PCM y como tercero administrado al INDECOPI; por la presunta imposición de una barrera burocrática ilegal y/o carente de razonabilidad consistente en la exigencia de reportar a través del SIREC los reclamos formulados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones.

Cuadro 4

Diferencias

BARRERA BUROCRÁTICA ILEGAL	BUROCRÁTICA CARENTE DE RAZONABILIDAD
Cuando contraviene alguna de las disposiciones que garantizan el libre funcionamiento del mercado.	Una barrera burocrática es carente de razonabilidad cuando su objeto o finalidad, o las exigencias que de ella se deriven, sean contrarias a las prácticas y principios de orden lógico, razonable y proporcional.

Fundamentos de la denuncia de LAN:

- i) Alega haber cumplido con lo que establece el artículo en el D.S. N° 011-2011-PCM y sus modificaciones –contar con el libro de reclamaciones en forma física y virtual.
- ii) Que la creación de SIREC, es una exigencia distinta a la de contar con el libro de reclamaciones y que es creada por una norma que no tiene rango de ley (D.S. N° 006-2014-PCM).
- iii) Que el artículo 16° del D.S N° 006-2014-PCM no regula los supuestos.

Respecto a este fundamento cabe señalar que no estoy de acuerdo, puesto que en el artículo 16° del mencionado decreto se establece quienes se encuentran obligados y como es que será la incorporación de los proveedores al sistema informático, por otro

lado en la página web de INDECOPI se encuentra boletines informativos como es que los proveedores tienen que realizar su registro.

iv) La Plataforma no funciona adecuadamente, evidenciándose una desproporción en la medida.

v) El INDECOPI puede emplear otros mecanismos para verificar el cumplimiento del art. 150° del Código de Consumo, como la solicitud de información o visitas inspectivas.

Se admite a trámite la denuncia mediante Resolución N° 0468-2016/CEB-INDECOPI (23 de setiembre del 2016) y se concede a la PCM y al INDECOPI un plazo de 5 días para formular sus descargos.

Argumentos de los descargo del INDECOPI:

i) El artículo 16° del D.S N° 006-2014-PCM, no crea una nueva exigencia sino que complementa la fiscalización real y efectiva del libro de reclamaciones virtual.

ii) La medida no resulta irracional porque se va migrar la información, por parte de los proveedores, de las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores.

iii) Lo que pretende la denunciante es impedir la fiscalización del INDECOPI de los reclamos interpuestos por los consumidores.

iv) El Reglamento del Libro de Reclamaciones en concordancia con el artículo 150° del Código de Consumo, manifiesta que las empresas tienen la obligación de remitir información al INDECOPI cuando este le sea requerido. En tanto el artículo 16° del D.S N° 006-2014-PCM, posibilita las labores de supervisión y fiscalización en la habilitación de los libros de reclamaciones.

Descargos de la PCM:

- i) El artículo 16° del D.S. N° 011-2011-PCM implementa un procedimiento adecuado para el seguimiento de los reclamos que formulan los usuarios, no siendo así una exigencia distinta a la de contar con el libro de reclamaciones.
- ii) La obligación de los proveedores de reportar los reclamos interpuesto en el Libro de Reclamaciones a través del SIREC es para proteger y defender el derecho de los consumidores.
- iii) Mediante el SIREC se asegura un mecanismo que va permitir obtener un conocimiento más certero de los reclamos interpuesto por los consumidores.
- iv) El sistema informático fue implementado por el INDECOPI sin ningún costo para los proveedores.

ANÁLISIS:**A. Competencia de la Comisión y metodología de análisis del caso:**

Corresponde a la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas analizar si las barreras burocráticas cuestionadas son legales o ilegales y de ser el caso, si son racionales o irracionales.

B. Cuestión Controvertida:

Determinar si constituye barrera burocrática ilegal y/o carente de la exigencia de reportar a través del SIREC los reclamos formulados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones.

C. Evaluación de Legalidad:

C.1. Competencias de la PCM en materia de defensa del consumidor:

La PCM aprueba las facultades que tiene INDECOPI de proponer normativa relacionada con la política nacional de protección y defensa del consumidor. En ejercicio de dicha función la PCM emitió el D.S. N° 011-2011-PCM (Reglamento del Libro de Reclamaciones) y mediante el artículo 3° del D.S. N° 006-2014-PCM, se modificó el mencionado reglamento incorporando el artículo 16° en el D.S. N° 011-2011-PCM: Artículo 16.-Sistema de Reportes de Reclamaciones.

C.2. Sobre la obligación de contar con el libro de reclamaciones y la obligación de remitir información al INDECOPI:

La creación del artículo 16 del D.S. N° 006-2014-PCM para la denunciante implica una exigencia adicional a la de contar con un Libro de Reclamaciones físico o virtual, y que dicha exigencia resulta ser ilegal por haber sido creada por una norma reglamentaria y no a través de una ley; sin embargo el artículo 150 del código establece las condiciones y supuestos de la obligación que tienen los establecimientos comerciales de contar con el Libro de Reclamaciones. Del mismo modo en el artículo 152 del Código de Consumo se establece la obligación de los proveedores de remitir la información relacionada con los reclamos al INDECOPI, cuando este le solicite; ello en concordancia con las facultades de fiscalización, con las que cuenta la autoridad nacional.

C.3. Sobre la exigencia de remitir información al INDECOPI:

Se encuentra regulado en el artículo 11 del D.S. 011-2011-PCM (modificado por el D.S. 006-2014-PCM):

Entrega de información al INDECOPI

“EL INDECOPI podrá requerir al proveedor la información necesaria a efectos de supervisar y fiscalizar adecuadamente el cumplimiento del presente Reglamento.

Las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora Privada de Fondo de Pensiones, se encuentran obligadas a poner a disposición del INDECOPI información acerca de los reclamos o quejas presentados por los consumidores que incluya al menos lo siguiente: detalle del reclamo o queja, tipo de producto o servicio, motivo del reclamo o queja, fecha de presentación de reclamo o queja, datos del consumidor (documento de identidad, nombre, dirección, teléfono, domicilio, correo electrónico, etc.), fecha de atención, sustento de la respuesta, así como cualquier otra que sea necesaria para los fines de la supervisión.

En el marco de la supervisión, el INDECOPI podrá disponer la periodicidad en que la información indicada en el párrafo anterior será entregada.”

El artículo modificado reconoce la obligación por parte de los proveedores de remitir la información relacionada al libro de reclamaciones cuando este le sea requerido por INDECOPI, autoridad quien será la que establezca el plazo para el cumplimiento de la obligación. Advirtiéndose así que el artículo en mención se encuentra acorde con lo dispuesto en el artículo 150 del Código de Consumo; pues:

- i) La obligación de remitir la información opera, únicamente a solicitud del INDECOPI.
- ii) Se dispuso mediante norma reglamentaria.

iii) Dicha norma estableció el modo y plazo para el cumplimiento de la obligación.

Cabe precisar que la afiliación a este sistema se trata de un procedimiento gratuito. Es el INDECOPI la entidad encargada de solicitar la información del libro de reclamaciones a los administrados, sin embargo, en el presente caso la obligación de reportar a través del SIREC ha sido impuesta por la PCM mediante una norma reglamentaria, desconociendo de esta manera la carga que tiene el INDECOPI de tener que solicitar la información e impone a los administrados la obligación de tener que remitir la información luego que interpuesto cada reclamo o queja, lo cual no se condice con lo dispuesto en el artículo 152° de la ley mencionada.

Se resuelve:

Primero: declarar que constituye barrera burocrática ilegal la exigencia de reportar a través del SIREC los reclamos formulados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones, materializada en el artículo 16° del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM; y, en consecuencia, fundada la denuncia interpuesta por LAN PERÚ S.A. contra la Presidencia del Consejo de Ministros y, como tercero administrado, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

Segundo: disponer que no se aplique a LAN PERÚ S.A. la barrera burocrática declarada ilegal en el presente procedimiento, así como todos los actos que la materialicen, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48° de la Ley N° 27444, modificado por la Ley N°28996.

Tercero: declarar que el incumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución podrá ser sancionado de conformidad con lo dispuesto en el literal a) del artículo 26BIS° del Decreto Ley N° 25868.

Del análisis de la resolución se advierte que INDECOPI declaró barrera ilegal a la obligación de registrar los reclamos a través del SIREC, sin embargo la resolución ha sido apelada por la PCM, pues fue esta entidad la que creó la obligación en el 2014. Al declarar que constituye barrera burocrática ilegal la exigencia de reportar a través del SIREC los reclamos formulados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones, genera que otras empresas denuncien como barrera burocrática ilegal y no se les exija esta obligación, viéndose así vulnerada la función de supervisión y fiscalización de la autoridad competente, pues no se contará con el registro de los reclamos ingresados y si se brindó o no una solución.

SUBCAPITULO VII

VIABILIDAD DE LA MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 152 DE LA LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DE LA PARTE IN FINE DEL PRIMER PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 5 DEL D.S. 006-2014-PCM, PARA MEJORAR LA FUNCIÓN DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LA AUTORIDAD COMPETENTE.

1. Beneficios para el consumidor

- Solución directa e inmediata a los reclamos o quejas.
- Obtener soluciones consensuadas.
- Evitar acudir al procedimiento administrativo y por ende el ahorro de costos administrativos y tiempo.
- Erradicar la idea de que la utilización del libro de reclamaciones es un paso previo a una denuncia ante INDECOPI.
- Obtención inmediata de una medida correctiva, como; que se reponga, repare el producto.

2. Beneficios para el proveedor

2.1. Autorregulación de la conducta del proveedor

Una solución viable a proponer con este trabajo de investigación, y con mayor beneficio para el proveedor es realizar un cambio en nuestra legislación, una modificación en la parte que hace referencia a la información remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste; debiendo prescribir lo siguiente:

- MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 152 DE LEY N° 29571:

“Artículo 152º.- Entrega del libro de reclamaciones

Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al INDECOPI la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.”

Debiendo modificarse de la siguiente manera:

“Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al INDECOPI la documentación correspondiente al libro de reclamaciones, a través del SIREC. Así mismo remitir un registro de la subsanación de los reclamos y quejas.

En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.”

- MODIFICACIÓN DEL PRIMER PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 5 DEL D.S. 006-2014-PCM:

“Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será

obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.”

Debiendo modificarse de la siguiente manera:

“Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI, a través del SIREC. Así mismo se remitirá un registro de la subsanación de los reclamos y quejas.”

La existencia del libro de reclamaciones beneficia tanto a consumidores como a agentes del mercado, ya que supone canalizar de forma consensuada la existencia de un conflicto entre ambos, que el organismo administrativo competente debe posteriormente resolver en el sentido que la normativa establezca.

CAPÍTULO III

METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Por su profundidad

- Investigación Descriptiva

Se utilizó este tipo de investigación a lo largo del desarrollo de esta investigación como por ejemplo al momento de examinar la realidad problemática, formular la hipótesis, plantear los objetivos y establecer el desarrollo del marco teórico.

3.1.2. Por su naturaleza

- Investigación Documental

Se utilizó mediante la selección y recopilación de la información por medio de la lectura y análisis de libros, revistas, documentos y todo aquel material bibliográfico que fueron de ayuda para el desarrollo de esta investigación.

3.2. Material de estudio

- Constitución Política del Perú: artículo 69°
- Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley de Organización y Funciones del INDECOPI
- Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI.
- Reglamento del Libro de Reclamaciones y sus modificaciones.

- Doctrina en materia de Consumidor.
- Resolución del INDECOPI (Resolución 0006-2017/CEB-INDECOPI)
- Artículos jurídicos en materia de Consumidor.

3.3. Métodos de Investigación

3.3.1. Métodos Generales

- Deductivo

«El método deductivo se realiza, tomando como fundamento algunos principios o conocimientos generales que son aplicables para inferir conclusiones particulares» (Ponce de León Armenta, 2006)

Es el proceso del razonamiento que parte de lo universal a lo particular, es decir, consiste en obtener conclusiones particulares a partir de leyes universales. Se parte de una premisa general para arribar a conclusiones.

La aplicación de este método me ayudó a plantear el problema luego del estudio de una realidad problemática, asimismo ayudará a contrastar que, las conclusiones a las que arribe, estén de acuerdo al desarrollo de mis objetivos.

- Inductivo

«El método inductivo es una aproximación a la realidad en la cual el investigador establece una serie de argumentos que van de aspectos particulares a las generalizaciones» (Ávila Baray, 2006)

Es el razonamiento mediante el cual, a partir del análisis de hechos singulares, se pretende llegar a lo universal. Se parte de casos particulares a partir de los cuales se extraen conclusiones de carácter general.

La aplicación de este método me ayudará a investigar los comportamientos particulares en caso de las obligaciones de los diversos proveedores para determinar cómo se desarrolla la labor de supervisión del INDECOPI.

- **Analítico**

«Este método consiste en un procedimiento cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual» (Bernal Torres, 2006)

Proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio mediante la separación de cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.

La aplicación de este método me ayudará a entender cómo se desarrolla la labor de supervisión del INDECOPI en cuanto a la normatividad referente al Libro de Reclamaciones y el SIREC.

- **Sintético**

«El método consiste en integrar los componente dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad» (Bernal Torres, 2006)

Consiste en integrar los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlo en su totalidad.

La aplicación de este método me es útil para la redacción de la realidad problemática, ya que de manera concisa explico una situación cuestionable. Además de utilizar este método en el planteamiento del enunciado del problema, puesto que en él se refleja de manera concisa y precisa lo señalado en la realidad problemática.

3.3.2. Método jurídico

- Exegético

Es el estudio de las normas jurídicas artículo por artículo, dentro de éstos, palabra por palabra, buscando el origen etimológico de la norma, desarrollando, describiendo y encontrando el significado que le dio el legislador.

La aplicación de este método es necesario para analizar el Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como el Reglamento del Libro de Reclamaciones. Estudiar si la normativa antes señalada se desarrolla al sentido impuesto por el legislador. Así como también estudiar las modificaciones al Reglamento del Libro de Reclamaciones.

3.4. Recolección de datos

-Fichaje

Es una técnica de recolectar y almacenar información contenida en la bibliografía (libros) y hemerografía (periódico y revistas), que facilita agrupar la información de manera ordenada y sistematizada.

El uso de esta técnica me va permitir recoger, organizar y usar la información pertinente de los materiales utilizados en la investigación (legislación, doctrina en materia del consumidor y artículo jurídicos), permitiéndome la estructuración ordenada de los datos bibliográficos.

-Análisis de Contenido

Es la técnica que se utiliza para acopiar o recopilar la información contenida en las sentencias emitidas por el tribunal constitucional, resoluciones judiciales, y administrativas, con el fin de analizar los datos que subyacen en dichas resoluciones.

El uso de esta técnica me va ayudar a seleccionar la información más relevante, como en el caso de las resoluciones emitidas por el INDECOPI referente al Libro de Reclamaciones.

3.5. Procesamiento de datos

-Ficha

Material del investigador, son tarjetas que sirven de soporte de la información. Es un instrumento que me va facilitar registrar los datos e información proveniente de diversas fuentes, recordar y manejar el contenido bibliográfico. Además de ello me va facilitar la elaboración del índice y bibliografía.

-Protocolo de análisis

Instrumento que sirve de vehículo para levantar los datos o información contenido en las resoluciones. El referido instrumento se trabaja con la técnica de análisis de contenido.

La utilización de este instrumento me va permitir plasmar todo lo analizado en la doctrina de materia del consumidor, en los artículos jurídicos y en las resoluciones del INDECOPI respecto a la materia del Libro de Reclamaciones, analizando las causas de las infracciones en lo referente a las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones y como se realiza la función de supervisión y fiscalización.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

1. El Libro de Reclamaciones es un adecuado y perfectible instrumento a utilizar por los consumidores para defender sus derechos cuando sean vulnerados, mediante el cual pueden expresar su disconformidad con el producto adquirido o servicio brindado. Siendo una obligación del proveedor contar con el mismo, ya sea en forma física o virtual. En dicho instrumento se deja constancia de la discordancia mediante una queja o un reclamo; la queja corresponde cuando el consumidor no se encuentre satisfecho con temas que no estén relacionados al giro del negocio, por ejemplo mala atención o demora con el pedido; en cambio, concierne presentar un reclamo si el consumidor no está conforme con el producto adquirido o el servicio brindado. El proveedor tiene un plazo de 30 días calendario para responder los reclamos, la omisión de atención dentro de dicho periodo es sancionable por la autoridad competente. La finalidad de este instrumento es ser un mecanismo de solución de conflictos, es decir que los reclamos sean resueltos de manera directa e inmediata. Por el contrario la no atención de quejas no resulta pasible de sanción.

2. A lo largo de las modificaciones al Reglamento del Libro de Reclamaciones se ha puesto en duda la importancia de la creación de este instrumento; sin embargo, éstas son acciones que fortalecen dicho mecanismo de solución de conflictos, procurando una mayor eficacia y diligencia para la solución directa de conflictos en la relación de consumo. La existencia del Libro de Reclamaciones beneficia tanto a consumidores como proveedores, ya que canaliza de forma

consensuada un acuerdo entre ambas partes. Así mismo, la información contenida en el Libro de Reclamaciones es de particular relevancia para los proveedores, puesto que les posibilita mejorar los productos o servicios que brindan u ofrecen.

3. Una de las modificaciones al Reglamento del Libro de Reclamaciones es la creación del SIREC -Sistema de Reportes de Reclamaciones-, mediante el cual los proveedores tienen que reportar los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones a la autoridad competente, este sistema tiene como finalidad ser una herramienta de control, ya que los proveedores mediante esta base de datos podrán mejorar en la calidad del producto o servicio que ofrecen a los consumidores. Sin embargo, esta finalidad se ve limitada puesto que los únicos obligados a registrarse en el SIREC, son los proveedores con ingreso anual igual o mayor a tres mil (3000) Unidades Impositivas Tributarias, quedando fuera de este sistema los proveedores con un ingreso menor a lo señalado. Es por ello, que con el desarrollo de esta tesis se propone que todos los proveedores se encuentren obligados a registrarse en el SIREC, sin distinción alguna, y de este modo los empresarios que actualmente no tienen acceso a esta plataforma tengan la opción de realizar un seguimiento de reclamos en su contra y puedan optimizar sus procesos, productos y servicios con la información proporcionada por sus clientes en los reclamos y quejas; asimismo, esta ampliación posibilitará que exista control de la atención oportuna todos los reclamos y monitorear el vencimiento del plazo de los mismos por parte de la autoridad competente. En similar sentido permitirá que tal autoridad cuente con información estadísticas que facilite el monitoreo del mercado.

4. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI, es el órgano responsable de la administración y gestión de la información registrada en el SIREC,

sin embargo, al realizar un control parcializado de los reclamos, es decir, controlando únicamente los reclamos registrados en los establecimientos comerciales de los proveedores con un ingreso anual, igual o mayor a tres mil (3000) UIT, no se está fortaleciendo dicha labor, pues se parcializa el campo de control. Es por ello que se propone la modificación del artículo 152° de la Ley N° 29571 - Código De Protección y Defensa del Consumidor y de la parte in fine del primer párrafo del artículo 5 del D.S. N° 006-2014-PCM, en el sentido de que no sea una facultad (cuando la autoridad lo solicite) del proveedor de remitir la información referente al Libro de Reclamaciones, sino por el contrario, una obligación de cumplimiento periódico.

4.2. Recomendaciones

1. Que se disponga la publicidad del SIREC -Sistema de Reportes de Reclamaciones- a todos los proveedores, es decir que se haga de conocimiento sobre la importancia, beneficios, instalación, manejo y uso del mismo y de las implicancias positivas que les va generar esta herramienta de control de reclamos.

2. Que se implemente de manera total la instalación del SIREC -Sistema de Reportes de Reclamaciones- en los establecimientos comerciales abiertos al público, considerando que uno de los beneficios para los proveedores es que, no implica un costo, pues el registro se realiza de forma virtual, siguiendo las indicaciones señaladas en el portal de INDECOPI. Y como otro de sus beneficios es que mediante la información obtenida en dicho sistema van a poder perfeccionar su producto o servicio.

3. Que en futuras investigaciones se tomen en cuenta los beneficios de la implementación total del SIREC -Sistema de Reportes de Reclamaciones- a todos los proveedores y las consecuencias positivas que generan en las facultades de supervisión y fiscalización del INDECOPI. Ya que este órgano va contar con una data exacta de cómo se está tramitando los reclamos de los consumidores, si se está respetando los plazos establecidos por norma para la atención del reclamo y conducir de forma adecuada la existencia de un reclamo en la relación de consumo. Además de proporcionar mayor información referida al comportamiento de los proveedores y consumidores en el mercado; así como, índices de productos y servicios con incidencias en su circulación en el mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alpa Guido (2004). *Derecho del Consumidor*. Lima: Gaceta Jurídica.

Ávila Baray, H. L. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. México: Eumed.net.

Bernal Torres, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Educación

Lowenrosen Flavio I. (2008) *Derecho del Consumidor: Teoría y Práctica*. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas.

Montes, Karina; Mori, Jorge; Torres, Tessy y Yui, Marcos. *Serie Estrategias de Eforcement. N° 2 Libro de Reclamaciones*. Año 1 Número 2, INDECOPI, Lima, 2015.

Ponce de León Armenta, L. (2006). *La Metodología de la Investigación Científica del Derecho*. UNAM.

BIBLIOGRAFÍA

García Ureta, A. (2006). *La potestad inspectora de las administraciones públicas*. Madrid: Marcial Pons.

Hojas de reclamaciones, sistema arbitral y de mediación. (2009). Andalucía: FACUA .

INDECOPI. (12 de febrero de 2018). Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/controla-tus-reclamos>

Magide Herrero, M. (2000). *Límites constitucionales de las administraciones independientes*. Madrid: Inap.

Manual Específico Viajeros. (2007). Madrid, España: ETRASA.

Montoya Manfredi, U. (2004). *Derecho comercial*. LIMA: Grijley.

Morón Urubina, J. C. (2010). Los actos-medidas (medidas correctivas, provisionales y de seguridad) y la potestad sancionadora de la Administración. *Círculo de derecho administrativo*.

Sanchez Morón , M. (2011). *Derecho Administrativo*. Madrid: Tecnos.

Técnicas de información y atención al cliente/consumidor. (2011). Málaga: VÉRTICE.

ANEXOS