

MODIFICAN EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

22 DE AGOSTO DE 2022 | www.bdo.com.pe

Mediante Decreto Supremo N° 101-2022-PCM, publicado en el diario oficial El Peruano el 16 de agosto de 2022, se modificó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor; ello, con la finalidad de reducir el plazo de atención de los reclamos de los consumidores hacia los proveedores de bienes y/o servicios, así como de incorporar el plazo de atención de las quejas de los referidos consumidores. Es de precisar que la referida modificación entró en vigencia el 17 de agosto de 2022.

► Para una mayor apreciación, presentamos las modificaciones realizadas:

Artículos modificados y/o incorporados	Decreto Supremo N° 011-2011-PCM (antes)	Decreto Supremo N° 101-2022-PCM (ahora)
3.4°	La queja no tenía por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor.	Se suprime esta referencia.
6°	Los proveedores deben dar respuesta a los reclamos presentados por los consumidores en un plazo máximo de 30 días calendario.	Los proveedores deben dar respuesta a los reclamos presentados por los consumidores en un plazo máximo de 15 días hábiles.
	El plazo podía ser extendido, hasta por otro igual, cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, debiendo el proveedor comunicar al consumidor esta extensión de plazo antes de la culminación del plazo inicial.	El plazo no podrá ser prorrogado.
6-A.2. b)	El ofrecimiento de una solución al reclamo realizado por parte del proveedor al consumidor suspendía el cómputo del plazo de respuesta, por un plazo máximo de 10 días calendario.	El ofrecimiento de una solución al reclamo realizado por parte del proveedor al consumidor suspendía el cómputo del plazo de respuesta, por un plazo máximo de 5 días calendario.

Artículos modificados y/o incorporados	Decreto Supremo N° 011-2011-PCM (antes)	Decreto Supremo N° 101-2022-PCM (ahora)
6-B	No había disposición alguna sobre Atención de Quejas.	<p>Los proveedores deberán dar respuesta a las quejas presentadas por los consumidores en un plazo máximo de 15 días hábiles.</p> <p>Los proveedores deberán tomar en consideración las quejas recibidas a fin de optimizar sus procedimientos.</p> <p>Los proveedores estarán facultados de informar sobre las medidas adoptadas o manifestar su compromiso de implementarlas, no estando obligado a brindar detalles adicionales.</p>
Anexo I	En el pie de página del Formato de Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones, se establecía que: El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a 30 días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por 30 días más, previa comunicación al consumidor.	En el pie de página del Formato de Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones, se establecerá que: El proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a 15 días hábiles, el cual es improrrogable.

- ▶ Sin perjuicio que la norma en mención entró en vigencia el 17 de agosto de 2022, el nuevo plazo de atención a los reclamos presentados por los consumidores de 15 días hábiles, se encuentra vigente desde el 21 de mayo de 2022. Ello, con ocasión a la entrada en vigencia de la Ley N° 31435, Ley que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

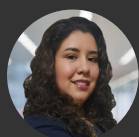


PARA MAYOR INFORMACIÓN:



CARINA DÁVILA

Gerente Legal
Business Services & Outsourcing
cdavila@bdo.com.pe



MILUSKA ROSALES

Supervisora Legal Corporativo
Business Services & Outsourcing
mrosales@bdo.com.pe

SERVICIOS LEGALES DE BDO PERÚ

Contamos con el equipo idóneo para asistir a nuestros clientes en todas las etapas de su crecimiento empresarial, desde su diseño, constitución y hasta su consolidación en el mercado.

Para ello, nuestros servicios comprenden una asesoría multidisciplinaria y dinámica, con una visión de negocios transversal, que permiten a nuestros clientes tener conocimiento de las implicancias legales de sus operaciones, considerando las diferentes esferas de su negocio.

De dicho modo, nos distinguimos por brindar servicios personalizados altamente eficientes, asegurando el cumplimiento íntegro de la legislación nacional por parte de nuestros clientes, así como reduciendo significativamente o suprimiendo cualquier riesgo legal que pudiere generarse en el desarrollo de sus negocios.

SOBRE BDO PERÚ

BDO Outsourcing S.A.C., una sociedad anónima cerrada peruana, es miembro de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forma parte de la red internacional BDO de empresas independientes asociadas. BDO es el nombre comercial de la red BDO y de cada una de las empresas asociadas de BDO.

Esta publicación ha sido elaborada detenidamente; sin embargo, ha sido redactada en términos generales y debe ser considerada, interpretada y asumida únicamente como una referencia general. Esta publicación no puede utilizarse como base para amparar situaciones específicas y usted no debe actuar o abstenerse de actuar de conformidad con la información contenida en este documento sin obtener asesoramiento profesional específico. Póngase en contacto con BDO Outsourcing S.A.C. para tratar estos asuntos en el marco de sus circunstancias particulares. BDO Outsourcing S.A.C., sus socios, empleados y agentes no aceptan ni asumen ninguna responsabilidad o deber de cuidado ante cualquier pérdida derivada de cualquier acción realizada o no por cualquier individuo al amparo de la información contenida en esta publicación o ante cualquier decisión basada en ella. Cualquier uso de esta publicación o dependencia de ella para cualquier propósito o en cualquier contexto es bajo su propio riesgo, sin ningún derecho de recurso contra BDO Outsourcing S.A.C. o cualquiera de sus socios, empleados o agentes.

© Agosto 2022, BDO Outsourcing S.A.C. Todos los derechos reservados. Publicado en Perú.

www.bdo.com.pe



AUDITORÍA | TAX & LEGAL | CONSULTORÍA DE NEGOCIOS | BSO