

INDECOPI SUPERVISA IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

13 DE DICIEMBRE DE 2021 | www.bdo.com.pe

La Dirección de Fiscalización del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) se encuentra requiriendo a diversos proveedores de bienes y servicios, información respecto al cumplimiento de las siguientes obligaciones relacionadas al Libro de Reclamaciones:

- ▶ Contar con un libro de reclamaciones si los proveedores, identificados con RUC, desarrollan actividades económicas en un establecimiento comercial abierto al público.
- ▶ Contar con un libro de reclamaciones virtual si los proveedores establecen sus relaciones de consumo a través de portales web.
- ▶ Registrarse en el Sistema de Reportes de Reclamaciones (SIREC) si los proveedores mantuvieron un ingreso anual, igual o mayor a 3,000 UITs (S/ 13,200,000.00 soles), según la última declaración presentada a SUNAT. Lo mencionado, con el objetivo de reportar posibles reclamos y quejas interpuestos por los consumidores en el referido libro.

Así, en caso de incumplir injustificadamente con remitir la información requerida por el INDECOPI, se aplicaría una sanción de multa no menor a 1 UIT (S/ 4,400.00 soles) ni mayor de 50 UITs (S/ 220,000.00 soles).

Recomendamos implementar el Libro de Reclamaciones, así como cumplir con las obligaciones conexas. Caso contrario, su empresa podría ser susceptible de cometer las siguientes infracciones:

INFRACCIÓN	RANGO DE MULTAS EN UITs ¹
No contar con el Libro de Reclamaciones	DE 5 A 10
No reportar oportunamente o no efectuar, a través del SIREC, los reclamos y quejas formuladas	
No contar con el Libro de Reclamaciones Virtual, en la página web	
No remitir la información requerida por el INDECOPI en los plazos establecidos	DE 2.5 A 5
No contar con Libro de Reclamaciones físico de respaldo (en caso tener solo un Libro de Reclamaciones Virtual), así como no ponerlo a disposición del consumidor; o llevarlo sin contar con las características correspondientes	
No conservar la información relativa al Libro de Reclamaciones por al menos 2 años	
No exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones	DE 1 A 2.5

¹ Información obtenida del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, aplicable para empresas que facturan más de 1,700 UITs (S/ 7,480,000.00 soles).

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

SOBRE LOS SERVICIOS LEGALES DE BDO PERÚ

Nuestra Área de Servicios Legales cuenta con los conocimientos y experiencia necesarios para asesorarlos en la implementación de los mecanismos o procedimientos antes referidos, derivados de la regulación en materia de Protección Al consumidor. De contar con alguna consulta o desear mayor información, no duden en contactarnos.

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.

© Diciembre 2021, BDO Outsourcing S.A.C. Todos los derechos reservados. Publicado en Perú.

www.bdo.com.pe



AUDITORÍA | TAX & LEGAL | CONSULTORÍA DE NEGOCIOS | BSO