

LIBRO DE RECLAMACIONES

1.- ¿Qué es el LIBRO DE RECLAMACIONES?

Es un registro donde el consumidor puede dejar constancia de su queja o reclamo sobre el bien adquirido o servicio contratado. Los proveedores están obligados a contar con su LIBRO DE RECLAMACIONES, ya sea en físico (libro con hojas) o virtual (a través de una computadora).

2.- ¿Cuál es la diferencia entre un reclamo y una queja?

El consumidor presenta un reclamo cuando no está conforme con los bienes adquiridos o servicios prestados, mientras que la queja expresa su malestar respecto de algún tema que no tenga que ver directamente con el giro del negocio, como, por ejemplo, la mala atención.

3.- Si eres consumidor.

¿Cómo me beneficia el LIBRO DE RECLAMACIONES?

El LIBRO DE RECLAMACIONES promueve la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas que pueden presentarse en las compras. Es importante que recuerdes que puedes hacer uso del LIBRO DE RECLAMACIONES, así no hayas comprado el bien o adquirido el servicio.

¿Cómo utilizo el LIBRO DE RECLAMACIONES?

- Si tienes una queja o reclamo, pide al proveedor el LIBRO DE RECLAMACIONES.
- Llena claramente todos los datos requeridos.
- El proveedor debe entregarte una copia, si el libro es físico; o una impresión, si el libro es virtual.
- Debes recibir atención a tu queja o reclamo en el plazo legalmente establecido.

¿Qué debes hacer si el proveedor no cuenta con el LIBRO DE RECLAMACIONES o no resuelve mi reclamo en el plazo establecido?

Debes informarlo al INDECOPI, que podrá intervenir aplicando sanciones ejemplares, en defensa de tus derechos.

¿Qué sanciones puede imponer el INDECOPI, en caso de que el proveedor no cuente con su LIBRO DE RECLAMACIONES o no dé respuesta a tus reclamos o quejas?

Si el proveedor no cuenta con su LIBRO DE RECLAMACIONES o no da respuesta a los reclamos o quejas registrados, el INDECOPI puede imponerle desde una amonestación, hasta una multa, por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, de acuerdo a la gravedad de la infracción.