

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 151-2014-CVH-GG**

Huampaní, 23 de setiembre de 2014

VISTO

El Informe N° 088-2014-CVH-GG-OPP de la Oficina de Planificación y Presupuesto con el cual remite el proyecto de Directiva del Libro de Reclamaciones a ser aplicado en el Centro Vacacional Huampaní.

CONSIDERACIÓN

Que, toda entidad debe tener sus procedimientos internos administrativos, que definan, funciones y responsabilidades dentro de las jefaturas o unidades orgánicas del Centro Vacacional Huampaní en concordancia con los Estatutos y Reglamento de Organización y Funciones de la Entidad.

Que, el Centro Vacacional Huampaní, es una entidad que forma parte de la estructura orgánica del pliego del Ministerio de Educación, cuya finalidad es prestar servicios hoteleros, esparcimiento, recreación y deporte; así como apoyar la ejecución de convenciones, eventos culturales y otros servicios afines con capacidad para el desarrollo de actividades y eventos deportivos.

Que, el artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dispone que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual y que el Reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el mencionado artículo.

Que, mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM se aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones a que hace referencia el artículo 150° de la Ley N° 29517, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual consta de quince (15) artículos y dos (2) anexos.

Que, de conformidad con lo dispuesto en el inciso (k) del Art. 14° del Reglamento de Organización y Funciones del Centro Vacacional Huampaní, modificado, presentado y aprobado en Sesión de Directorio N° 004-2009 del 20 de febrero del 2009, que determina las atribuciones de la Gerencia General del CVH, de expedir Resoluciones en asuntos relacionados con sus funciones.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva N° 006-2014-CVH-GG - Directiva del Libro de Reclamaciones del Centro Vacacional Huampaní, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer el cumplimiento de la presente Directiva a la Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento, Gerencia de Alimentos y Bebidas, Gerencia de Comercialización y demás dependencias orgánicas del Centro Vacacional Huampaní.

Artículo 3°.- Lo no previsto en la presente Directiva, se aplicará supletoriamente lo establecido en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones de los establecimientos comerciales.

Artículo 4°.- Encargar a la Gerencia de Administración y Finanzas (Jefatura de Tecnologías de la Información), la publicación de la presente Directiva en el Portal de Transparencia del Estado.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

CENTRO VACACIONAL HUAMPANI

RICARDO PAUCARCAJA AGUADO
GERENTE GENERAL



DIRECTIVA N° 006 -2014-CVH-GG

DIRECTIVA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CENTRO VACACIONAL HUAMPANI

FINALIDAD

Regular el procedimiento para el registro, derivación, control y atención de los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Centro Vacacional Huampani.

OBJETO

Desarrollar un procedimiento para la atención de los reclamos interpuestos a través del Libro de Reclamaciones ubicado en la Oficina de Recepción o en el portal institucional del Centro Vacacional Huampani.

ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación a todas las unidades orgánicas del CVH que tienen bajo su responsabilidad la atención de usuarios.

BASE LEGAL

- a) Estatuto del CVH.
- b) Reglamento de Organización y Funciones del CVH.
- c) Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- d) Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones de los establecimientos comerciales.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- **Ámbito de aplicación**

Las disposiciones de la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento para la Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento, la Gerencia de Alimentos y Bebidas, Gerencia de Comercialización, y demás dependencias orgánicas del CVH. Los consumidores deberán respetar y seguir el procedimiento establecido en la presente directiva para el uso del Libro de Reclamaciones.

Artículo 2.- **De las actividades económicas supervisadas o reguladas**

En el caso que el CVH desarrolle actividades económicas de servicios públicos regulados o que se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el procedimiento previamente establecido por el organismo supervisor para la atención de quejas y reclamos de los consumidores deberá entenderse como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, siempre y cuando este procedimiento permita dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja, de su contenido y que además regule el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación.

En el caso de las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, los sistemas de registros de quejas y reclamos deberán encontrarse a disposición inmediata y accesible al consumidor y permitir que éstos obtengan una copia o constancia de la queja o reclamo presentado, con la información mínima prevista en el **Anexo 1** de la Directiva. Asimismo, deberán



exhibir en un lugar visible, como mínimo un Aviso del Libro de Reclamaciones en cada una de sus agencias.

Artículo 3.- Definiciones

Para los efectos del presente Título, se entiende por:

3.1. **Libro de Reclamaciones:** 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 por el CVH.

3.2. **Establecimiento comercial abierto al público:** Inmueble, parte del mismo o una instalación o construcción, en el que un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

La identificación a la que se hace alusión en el presente punto se encuentra constituida por el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) que posea el proveedor, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 943, Ley del Registro Único de Contribuyentes; o en la norma que lo modifique o sustituya.

Las instalaciones que se ubiquen en el interior del CVH, que se presenten o identifiquen como un establecimiento independiente del que los alberga y que otorguen sus propios comprobantes de pago, deberán contar con su propio Libro de Reclamaciones.

Cuando una entidad pública o empresa estatal, actuando como proveedor, venda productos o preste servicios a los consumidores, estará obligada a contar con un Libro de Reclamaciones.

3.3. **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.

3.4. **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.

3.5. **Aviso del Libro de Reclamaciones:** Letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o, cuando corresponda, en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, para registrar su queja y/o reclamo. **(Anexo 2).**

Artículo 4.- Características del Libro de Reclamaciones

El CVH cuenta con un Libro de Reclamaciones, de naturaleza física o virtual. Los proveedores que, además del establecimiento comercial abierto al público utilicen medios virtuales para la venta de bienes y/o prestación de servicios, deberán implementar, adicionalmente, un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, el cual deberá ser accesible para el consumidor en el mismo medio virtual empleado.

Los proveedores que comercialicen sus productos o servicios únicamente en establecimientos comerciales abiertos al público podrán optar por tener un Libro de Reclamaciones de naturaleza



virtual en lugar del físico. Este Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá estar a disposición de los consumidores en el mismo establecimiento mediante una plataforma de fácil acceso para el consumidor. En este caso, el proveedor debe brindar al consumidor el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su queja o reclamo de manera adecuada.

Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza física, deberá contar con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas. Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza virtual, deberá permitir que el consumidor imprima gratuitamente una copia de su Hoja de Reclamación virtual luego de haber registrado su queja o reclamo y adicionalmente, de requerirlo, que reciba una copia de su Hoja de Reclamación virtual en el correo electrónico que para dichos efectos proporcione dicho consumidor.

Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con al menos tres (3) hojas autocopiativas, la primera de las cuales será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la segunda quedará en posesión del proveedor y la tercera será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del **Anexo 1** del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal.
- Numeración correlativa y código de identificación.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre del proveedor y dirección del establecimiento donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor reclamante.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del producto o servicio contratado.
- Detalle de la reclamación.
- Espacio físico para que el proveedor anote las acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del Consumidor. En el caso del Libro de Reclamaciones virtual el proveedor deberá implementar mecanismos que reemplacen la firma del consumidor pero que acrediten que se encuentra conforme con los términos de su reclamo o queja.

En caso que el consumidor no consigne de manera adecuada la totalidad de la información requerida como mínima en el formato del **Anexo 1** del presente Reglamento, se considerará el reclamo o queja como no puesto.

Artículo 6.- Responsabilidad del proveedor

El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento ante la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

No puede condicionarse la atención de los reclamos de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

**Artículo 7.- Remisión de información al INDECOPI**

8.1. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante INDECOPI) podrá solicitar en cualquier momento las copias de las Hojas de Reclamaciones detalladas.

8.2. En los casos en que, en ejercicio de su facultad fiscalizadora, el INDECOPI requiera las copias de las Hojas de Reclamaciones al momento de efectuar una verificación, la documentación deberá ser entregada en ese momento sin dilación.

Artículo 8.- Conservación de las Hojas de Reclamaciones por parte de los proveedores

El proveedor deberá conservar las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física o virtual registradas por los consumidores por el lapso de dos (2) años desde la fecha de registro de la queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones.

En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el proveedor deberá comunicar ello a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho.

Artículo 9.- Limitación para solución de controversias

La formulación de una queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones no supone limitación alguna para que los consumidores puedan utilizar otros mecanismos de solución de controversias ni constituye una vía previa necesaria para interponer una denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor ante el INDECOPI.

El Libro de Reclamaciones no limita el derecho del consumidor de interponer una queja o reclamo ante el proveedor utilizando otras vías.

Artículo 10.- Autoridad competente y Sanciones

El INDECOPI es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o en el presente Reglamento, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el Capítulo III del Título V de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o de la norma que la modifique o sustituya.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- a) Los reclamos pueden ser presentados a través del Libro de Reclamaciones, ubicado en la recepción de la Gerencia de Alojamiento y Convenciones del CVH o en el portal Web, debiendo éste designar a un personal responsable del trámite de este.
- b) El responsable del Libro al día hábil siguiente de recibido el reclamo físico o virtual, mediante documento derivará el reclamo a la unidad orgánica competente para su atención (es decir al área donde se produjo la queja o reclamo).
- c) EL Jefe de esa unidad orgánica evaluará si atiende directamente el reclamo a requiere previamente un informe del personal respectivo; de ser el caso, el informe será solicitado en



un plazo máximo de tres (03) días hábiles, pudiendo ser prorrogado por el mismo plazo a requerimiento del personal emplazado.

- d) Cuando el reclamo es presentado contra el Jefe de una unidad orgánica, el superior inmediato, resolverá el reclamo, previo descargo y teniendo en cuenta los plazos indicados en el numeral precedente.
- e) El informe de descargo debe contener: i) la versión del hecho materia de reclamo y ii) las acciones efectuadas para atender satisfactoriamente al usuario.
- f) El Jefe de la unidad orgánica evalúa el descargo presentado, debiendo cursar un oficio al usuario, en el plazo de treinta (30) días hábiles de presentado el reclamo, en el cual se debe comunicar de las acciones ejecutadas para evitar un hecho similar. No cabe medio impugnatorio contra el referido oficio.
- g) Copia de la respuesta deberá ser remitida al responsable del Libro de Reclamaciones a efectos de que inserte en la Hoja de Reclamación las acciones adoptadas por la entidad llevando de esa manera adecuada el control del citado Libro.

DISPOSICIONES FINALES

- a) El responsable del Libro de Reclamaciones solicitará a la Jefatura de Tecnologías de la Información la creación de un reporte de reclamos en el Sistema de la entidad.
- b) El responsable del Libro de Reclamaciones supervisará la atención del reclamo dentro del plazo legal y verificará la presentación de reclamos a través del portal web del CVH.
- c) El responsable del Libro de Reclamaciones, presentará a la Gerencia General y al Órgano de Control al tercer día hábil de cada mes el reporte del mes anterior de los reclamos, así como informará las deficiencias manifestadas por los usuarios en el servicio de atención por parte de las unidades orgánicas del CVH, con la finalidad de que implementen las medidas que mejoren dicho servicio.
- d) En lo no previsto en la presente Directiva, se aplicará supletoriamente lo establecido en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM Reglamento del Libro de Reclamaciones de Establecimientos Comerciales, así como las normas Aplicables emitidas por el INDECOPI.

23 de setiembre de 2014

CENTRO VACACIONAL HUAMPANI

RICARDO PAUCARCAJA AGUADO
GERENTE GENERAL



PERÚ

Ministerio de Educación

Centro Vacacional Huampani

Gerencia General

07

Anexo 1: Formato de Hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [Nº 000000001-2011]	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]		
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA] [DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES]					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:		
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		DESCRIPCIÓN:			
SERVICIO					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN			RECLAMO¹		QUEJA²
DETALLE:					
			FIRMA DEL CONSUMIDOR		
4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
DETALLE:					
			FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)		



Anexo 2
Aviso del Libro de Reclamaciones

Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar la queja o reclamo que tengas.

Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase "Libro de Reclamaciones" deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros y las letras de la frase "Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo." deberá tener un tamaño mínimo de 0.5x0.5 centímetros.

