



# Decreto Supremo Nº 101-2022-PCM

## DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, APROBADO POR DECRETO SUPREMO Nº 011-2011-PCM

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú dispone que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios y, para tal efecto, garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado;

Que, la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado;

Que, el artículo 150 de la citada Ley, señala que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual, y el Reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de dicha obligación;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM se aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuyas disposiciones son de obligatorio cumplimiento para los proveedores que desarrollen sus actividades económicas en establecimientos comerciales al público; precisando que los consumidores deberán respetar y seguir el procedimiento establecido en dicha norma para el uso del Libro de Reclamaciones;

Que, posteriormente, a través de la Ley Nº 31435, Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores, se modifica el numeral 24.1 del artículo 24 de la Ley Nº 29571, el cual establece que, sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores se encuentran obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables; asimismo, se modifica el artículo 152 de la misma norma, disponiendo que los establecimientos comerciales tienen la obligación de dar respuesta



a los reclamos y las quejas en el plazo establecido en el numeral 24.1 del artículo 24, y de remitir al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones cuanto este le sea requerido;

Que, en ese sentido, resulta necesario modificar el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, a fin de regular y adecuar el plazo de atención y respuesta de las quejas y reclamos por parte de los proveedores, respectivamente, entre otros aspectos;

De conformidad con el numeral 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; y, la Ley N° 31435, Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores;

#### DECRETA:

**Artículo 1.- Modificación del numeral 3.4 del artículo 3, del artículo 6 y del literal b) del numeral 6-A.2 del artículo 6-A del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM**

Modifícase el numeral 3.4 del artículo 3, el artículo 6 y el literal b) del numeral 6-A.2 del artículo 6-A del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, en los siguientes términos:

***"Artículo 3.- Definiciones***

*Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:*

(...)

**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. La queja no constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.*

(...)."

***"Artículo 6.- Atención del reclamo***

*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 quince (15) días hábiles, mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor), de conformidad con lo establecido en el artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

*En el caso que, de la lectura del detalle de la reclamación, se evidencie que se trata de un reclamo, aun cuando el consumidor haya marcado erróneamente la opción "queja" de la Hoja de Reclamaciones o no haya marcado ninguna opción, el*





# Decreto Supremo

proveedor deberá darle el trámite de un reclamo, conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

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 6-A.- Acciones adoptadas por el proveedor ante la presentación de reclamos**

(...)

6-A.2. Para dejar constancia de la solución ofrecida por el proveedor y la aceptación del consumidor, se considera lo siguiente:

(...)

b) Para soluciones ofrecidas de manera no presencial:

El proveedor puede remitir su ofrecimiento vía correo electrónico o emplear cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su propuesta. En estos supuestos, se requiere la respuesta del consumidor mediante la cual acepte expresamente el ofrecimiento del proveedor, con la indicación "ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO" u otra frase equivalente. La respuesta del consumidor puede ser enviada por correo electrónico o cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su aceptación.

El envío del ofrecimiento del proveedor suspende el cómputo del plazo previsto en el artículo 6 de este Reglamento por el plazo máximo de **cinco (05) días hábiles**. Si el consumidor no manifiesta su aceptación expresa dentro de dicho plazo, se tiene por rechazada la propuesta y subsiste la obligación del proveedor de emitir una respuesta formal al reclamo.

(...)."

**Artículo 2.- Modificación del Anexo I del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM**



Modifícase el Anexo I: Formato de Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones, del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, de acuerdo al Anexo que forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

**Artículo 3.- Incorporación del artículo 6-B al Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM**

Incorpórese el artículo 6-B al Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, en los siguientes términos:

***"Artículo 6-B .- Atención de Quejas.***

*La queja que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderla y darle respuesta en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor), de conformidad con lo establecido en el artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

*El proveedor debe considerar la queja recibida a fin de optimizar sus procedimientos de atención al público, incluyendo el ofrecimiento de los productos o servicios que realiza en el mercado, u otros que sean objeto de queja pudiendo informar estas medidas si lo considera necesario o manifestar su compromiso de implementarlas, mas no se encuentra obligado a brindar detalles sobre las medidas implementadas o a implementarse en atención a la queja recibida."*

**Artículo 4.- Publicación**

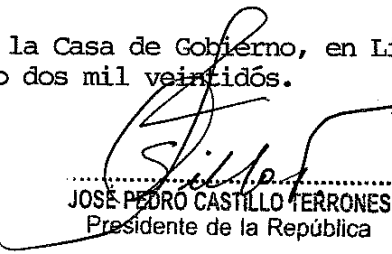
Disponer la publicación del presente Decreto Supremo en la sede digital de la Presidencia del Consejo de Ministros ([www.gob.pe/pcm](http://www.gob.pe/pcm)) y del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual ([www.gob.pe/indecopi](http://www.gob.pe/indecopi)), el mismo día de su publicación en el diario oficial El Peruano.

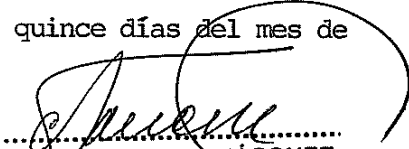
**Artículo 5.- Refrendo**

El presente Decreto Supremo es refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los quince días del mes de agosto del año dos mil veintidós.



  
.....  
JOSE PEDRO CASTILLO FERRONES  
Presidente de la República

  
.....  
ANIBAL TORRES VÁSQUEZ  
Presidente del Consejo de Ministros