



LIBRO DE RECLAMACIONES (LR)

(Ley Nro.29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, D.S Nro.011-2011-PCM, D.S.Nro.037-2011-PCM y D.S Nro.006-2014-PCM)

QUE ES EL LIBRO DE RECLAMACIONES?

Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas y/o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

Su uso es obligatorio desde el sábado 07 de mayo del 2011 según lo señalado por el D.S Nro.037-2011-PCM del 22 de abril 2011 y cuyo reglamento ha sido modificado mediante D.S Nro.006-2014-PCM del 22 de Enero 2014; entrando en vigencia las modificaciones el jueves 24 de abril 2014.

QUE SE ENTIENDE POR QUEJA Y RECLAMO

Una **Queja** es una expresión de descontento, disgusto, malestar que se tiene por la actuación o el comportamiento de alguien (persona natural o representante de una persona jurídica). Es una disconformidad no relacionada a un producto o servicio.

Un **Reclamo** es la insatisfacción por un producto o servicio adquirido o comprado. Es una disconformidad relacionada a los productos o servicios.

QUIENES PUEDEN INTERPONER UN RECLAMO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA CCL?

- 1.1 Las **personas naturales o jurídicas** que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos del Código de Consumo a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.
- 1.2 Los **microempresarios** que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.
- 1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se **califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.**

QUE RECLAMOS SE PUEDE REGISTRAR EN EL LR?

Reclamos relacionados por la compra de bienes y/o adquisición de servicios **adquiridos para uso o consumo y no para reventa.**

QUE AREA DE LA CCL TIENE A SU CARGO EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES?

El área de **Servicio al Asociado** es la responsable de tener a su cargo el control y los registros de las quejas y/o reclamos a efectuarse en el Libro de Reclamaciones que **será llevado en forma virtual, cuyo personal brindará todas las facilidades para su registro.**

Habrán un LR virtual en las oficinas de servicio al asociado de nuestra sede principal de Jesús María (quien centralizará los reclamos) y sedes descentralizadas del Callao, Gamarra, Los Olivos y Santa Anita; contando cada una con un código de identificación y numeración de registro de reclamos independiente que identificará su origen.

COMO PUEDO PRESENTAR MI RECLAMO EN EL LR?

El cliente, asistido por el personal del área de Servicio al Asociado, ingresará al Sistema CRM de la CCL y llenará todos los datos requeridos en el Anexo 1: "Formato de hoja de Reclamaciones", luego se procederá a la impresión de 3 copias las cuales deberá colocar su firma en cada una para luego sellarle y entregarle 01 original al cliente como constancia de haber dejado su queja y/o reclamo, 01 copia estará en posición del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Se cuenta con el procedimiento **P-SQ-04 "Atención de Reclamos"** y el instructivo **I-SQ-02 "Registro de queja o reclamo en el Sistema CRM"** como documentos que detallan el proceso de atención y registro de una queja y/o reclamo en el Sistema CRM de la CCL.

Al ser la CCL proveedor virtual y tener un Libro de Reclamaciones Virtual, contamos adicionalmente con un Libro de Reclamaciones Físico denominado "**Libro de Reclamaciones de Respaldo**" el cual será puesto a disposición del público cuando no sea posible el uso del Libro de Reclamaciones Virtual.

EN CUANTO TIEMPO SOLUCIONAN UN RECLAMO?

De acuerdo a lo señalado por la ley, los reclamos presentados en el LR tienen como plazo máximo de atención 30 días; de ser necesario el plazo se podrá ampliar a 30 días adicionales.

Mayor información comunicarse:

**Área de Servicio al Asociado: Tlf.219-1527 - email: reclamosccl@camaralima.org.pe
Cámara de Comercio de Lima**