

Libro de reclamaciones

Cascos Fresh

Información de la web de INDECOPI

Tu Libro de Reclamaciones

Herramienta educativa para proveedores

Implementación del Libro de Reclamaciones



¿Qué es el Libro de Reclamaciones?

Información básica y obligatoria

Definición

Es un documento físico o virtual que todo proveedor que atiende al público debe tener para que los consumidores puedan registrar sus quejas o reclamos sobre productos o servicios que adquieren.

¿Qué es?

- Reclamo: Expresa una disconformidad sobre los bienes o servicios recibidos.
- Queja: Malestar por la atención al público.

¿Quiénes están obligados?

Todo proveedor con establecimiento abierto al público*.
Si tiene más de un local, debe disponer **uno por cada establecimiento**.

(*) Espacio físico o medio virtual donde un proveedor ofrece bienes o presta servicios.

[Ver más información](#)



¿Qué tipo de Libro necesitas?

Selecciona el formato que se adapte a tu negocio

Libro Físico

- Para establecimientos con atención presencial (por ejemplo, tiendas, restaurantes, oficinas).
- Debe contar con hojas desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas.

 [Genera tu Formato de Hoja de Reclamación Física](#)

Libro Virtual

- Para establecimientos con atención por medios virtuales.
- Para establecimientos que atienden de manera presencial y deciden usar un libro virtual, deben contar además con un Libro de Reclamaciones físico de Respaldo.
- Las plataformas digitales o portales web deben exhibir permanentemente el enlace al libro.

 [Genera tu Formato de Hoja de Reclamación Virtual](#)



Aviso obligatorio al público

Informa a tus consumidores sobre la disponibilidad del libro

¿Qué es el aviso?

Es un letrero físico o aviso virtual que debes colocar en tu establecimiento comercial y/o en medios virtuales, informando a los consumidores que cuentas con un Libro de Reclamaciones disponible.

- Debe estar en un lugar visible y de fácil acceso.
- En portal web debe aparecer en la página de inicio.

Aviso para tu establecimiento en espacio físico:

Puedes tener un libro físico como un libro virtual. En ambos casos, el aviso es físico y deberá ser impreso en tamaño mínimo de hoja A4:

 [Descargar tu Aviso que indica la existencia del libro Físico](#)

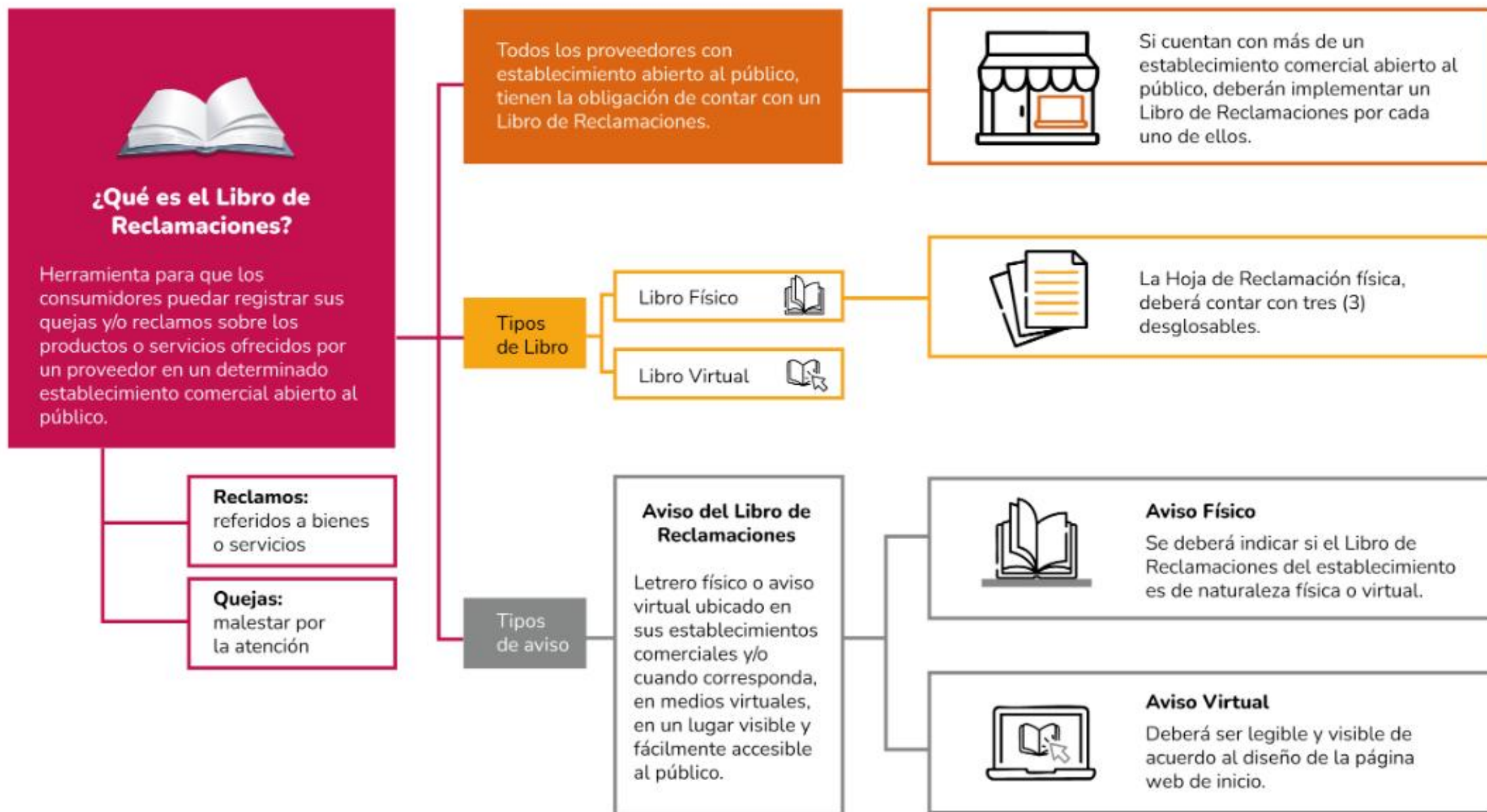
 [Descargar tu Aviso que indica la existencia del libro Virtual](#)

Aviso para tu establecimiento en medio virtual:

Publícalo en la página de inicio de la plataforma digital o portal web:

 [Descarga el Aviso que indica la existencia del libro Virtual](#)

Implementación - Flujoograma



Todo lo que debes saber sobre tu Libro



Conoce tus responsabilidades

Según el Código de Protección al Consumidor y el Reglamento del Libro de Reclamaciones

Disponibilidad inmediata

El Libro de Reclamaciones debe estar siempre disponible y a disposición inmediata cuando el consumidor lo solicite.

Sin condicionamientos

No se puede condicionar la entrega del libro bajo ninguna circunstancia.

Su uso no puede estar condicionado al pago previo del producto o servicio. El acceso es libre y gratuito para cualquier consumidor.

Trato preferencial

Los proveedores deben dar trato preferencial a las personas que soliciten registrar un reclamo o queja, facilitando el proceso de manera ágil.

Deber de conservación

Se debe conservar por 2 años las hojas de reclamaciones, los reportes y las respuestas. En caso de pérdida, debe denunciarlo ante la PNP dentro de 48 horas.

Plazo de respuesta

El proveedor tiene un plazo máximo de 15 días hábiles para responder por escrito a cualquier queja o reclamo registrado.

Acuerdo conciliatorio

Es posible llegar a un acuerdo inmediato entre ambas partes, en ese caso se consigna el acuerdo en la hoja de reclamaciones con la frase "Acuerdo aceptado para solucionar el reclamo"; si el consumidor no acepta, el proveedor debe emitir respuesta formal.

Propuesta de solución

El proveedor puede enviar una propuesta de solución al consumidor, lo que suspende el cómputo del plazo por 5 días hábiles adicionales.

Silencio del consumidor

Si el consumidor no responde a la propuesta dentro del plazo de 5 días, se entiende como rechazo automático y el proveedor debe emitir la respuesta formal definitiva.

Todo lo que debes saber sobre tu libro - Flujograma

