

Se modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones

17 de agosto de 2022

El 16 de agosto se publicó en el diario oficial El Peruano el Decreto Supremo N° 101-2022-PCM, a través del cual se modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (el “Reglamento”). Ello, a fin de adecuar su texto a la Ley N° 31435 promulgada el 22 de marzo de 2022 (la “Ley”), mediante la cual se reducen los plazos de respuesta a reclamos y quejas a quince (15) días hábiles.

En esa línea, se modifican principalmente las siguientes disposiciones del Reglamento:

- Se enfatiza que actualmente tanto el reclamo como la queja corresponden ser respondidos, suprimiendo el texto anterior que indicaba que la queja no tenía “*por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor*”,
- De acuerdo con lo señalado por la Ley, se establece que el plazo para dar respuesta a reclamos y quejas es de quince (15) días hábiles, sin posibilidad de prórroga. Asimismo, se precisa que la respuesta debe ser mediante comunicación escrita, ya sea vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor.
- En caso el consumidor haya marcado erróneamente la opción queja o no haya marcado ninguna opción en la Hoja de Reclamaciones, pero de la lectura del detalle se evidencie que se trata de un reclamo, se señala que el proveedor deberá darle el trámite que corresponde a este último.
- Si el proveedor ofrece una solución de manera no presencial ante un reclamo (por ejemplo, por correo electrónico), bajo el texto anterior el cómputo del plazo de respuesta se suspendía por máximo diez (10) días calendario. Sin embargo, dicho plazo ha sido reducido a un máximo de cinco (5) días hábiles.

Finalmente, también se ha modificado el formato de la Hoja de Reclamaciones¹, a fin de precisar en su texto que el plazo de respuesta al reclamo o queja es de máximo quince (15) días hábiles, sin posibilidad de prórroga.

¹El Anexo I del Reglamento se puede visualizar en

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3510113/Anexo%20I%20DS%20N%20101-2022-PCM_.pdf

**Carlos
Patrón**

Socio
cap@prcp.com.pe

**Julia Loret
de Mola**

Socia
jld@prcp.com.pe

**David
Kuroiwa**

Asociado Principal
dkh@prcp.com.pe

**Ana Lucía
Figuerola**

Asociada
afd@prcp.com.pe