

Indecopi: Conoce las modificaciones al Reglamento del Libro de Reclamaciones

El Indecopi señaló que los proveedores deberán atender los reclamos y quejas de los clientes en 15 días hábiles, tal como lo señala la modificación del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El Diario Oficial “El Peruano” publicó en la víspera el Decreto Supremo N°101-2022-PCM que modifica el Reglamento del **Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor**, documento que fue elaborado por el Indecopi con el propósito de precisar las modificaciones incorporadas en el Código a través de la Ley N°31435, y agilizar la atención de quejas y reclamos de los consumidores de todo el país.

Plazos

La modificación del Reglamento se ubica en el marco de los cambios incorporados en los artículos 24 y 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En virtud de ello, el plazo máximo que tienen los proveedores para dar respuesta a las “quejas” de sus clientes es de quince (15) días hábiles, ya sea mediante una comunicación escrita, vía carta o correo electrónico, según solicitud del consumidor.

De igual modo, dentro de las modificaciones del Reglamento, se establece que el proveedor debe cumplir con atender y dar respuesta a los “reclamos” en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, mediante el canal que haya indicado el consumidor.

Cabe señalar que los nuevos plazos establecidos para dar respuesta a los reclamos y quejas por parte de los proveedores se encuentran vigentes desde el 21 de mayo de 2022, fecha en la que se cumplió el periodo de adecuación previsto en la Ley N°31435.

Si los proveedores no cumplen con atender los reclamos y las quejas en el plazo indicado, los consumidores podrán reportar esta situación ante el Indecopi a través de sus canales de atención:

- **Servicio gratuito “Reclama Virtual”:** enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/
- **Líneas telefónicas:** 224 7777 para Lima, y el 0 800 4 4040 para regiones.
- **Correo electrónico:** sacreclamo@indecopi.gob.pe.
- **Formulario web” Vigilancia Ciudadana”:** <https://cutt.ly/jjW4l8m>