CRF CONSULTORES

# LIBRO DE RECLAMACIONES

## GUÍA DE CUMPLIMIENTO PARA SU EMPRESA

01

### Tener el libro

- Uno por **cada establecimiento**, físico o virtual.
- Si vende por **web, app o plataforma digital**, también debe tenerlo en ese canal.
- Disponible en todo momento; si el físico se agota, reemplazarlo de inmediato.

02

### Exhibir el aviso

- Aviso con el **formato del Reglamento**, en lugar visible y de fácil acceso.
- En canales digitales: **enlace permanente** y fácil de encontrar.
- El aviso no reemplaza el libro: el consumidor debe poder usarlo en el momento.

03

### Recibir el reclamo

- Entregar el libro **sin condiciones** y ayudar a quien no pueda llenarlo.
- Hoja con el **contenido mínimo** y diferencia entre reclamo y queja.
- Entregar **copia de la hoja** en el acto o **remitirla a su correo** electrónico.

04

### Responder

- Plazo máximo: **15 días hábiles improrrogables**.
- Por el **medio que eligió** el consumidor.
- Una respuesta de fondo, no un acuse de recibo.

05

### Conservar y remitir

- **Conservar** las hojas de reclamación y sus respuestas por el plazo que fija el Reglamento (mínimo 2 años).
- **Remitir a Indecopi** la documentación cuando la requiera.

### Comercio electrónico: Ley 32495

- Desde el 12.11.2025, las **plataformas digitales de comercio electrónico** están obligadas a contar con libro de reclamaciones.
- Deben exhibir el **enlace al libro** de forma permanente, visible y fácilmente accesible.
- La adecuación del Reglamento está en proyecto: conviene anticiparse y no esperar su aprobación.

*Cada incumplimiento se sanciona por separado: los descuidos pequeños suman.*

Base legal: Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 (arts. 24, 150, 151 y 152), modificado por la Ley 32495; Reglamento del Libro de Reclamaciones, D.S. 011-2011-PCM y modificatorias.