

**RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 119-2014-INDECOPI/COD**

Lima, 4 de agosto de 2014

**CONSIDERANDO:**

Que, el inciso l) del artículo 5° de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033, establece como funciones del Consejo Directivo del Indecopi, además de las expresamente establecidas en la referida Ley, aquellas otras que le sean encomendadas;

Que, en esa línea, el inciso o) del artículo 5° del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por el Decreto Supremo N° 009-2009-PCM y modificado por el Decreto Supremo N° 107-2012-PCM, dispone que son funciones del Consejo Directivo del Indecopi, aquellas que le sean asignadas por normas sectoriales y reglamentarias;

Que, el artículo 16° del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y modificado por Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, establece que los proveedores que registren un ingreso anual igual o mayor a tres mil (3000) Unidades Impositivas Tributarias, deberán reportar la información contenida en sus Libros de Reclamaciones en el Sistema de Reportes de Reclamaciones, a través de un aplicativo informático;

Que, la Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM establece que el Consejo Directivo del Indecopi aprobará la Directiva que regule la implementación y condiciones de uso del Sistema de Reportes de Reclamaciones;

Que, en ese sentido, mediante Informe N° 297-2014/ GSF, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización presentó ante el Consejo Directivo del Indecopi el proyecto de Directiva que regula la implementación y condiciones de uso del Sistema de Reportes de Reclamaciones;

Que, el referido proyecto busca lograr que el Indecopi cuente con una herramienta que permita acceder a información sobre los reclamos y quejas presentados por los consumidores, de tal manera que pueda desarrollar eficaz y eficientemente sus funciones de supervisión y fiscalización; asimismo, permitirá al Indecopi monitorear, evaluar y adoptar oportunamente las acciones correspondientes frente a las conductas de los proveedores que afecten sus derechos, optimizando la supervisión y fiscalización;

Estando al acuerdo adoptado por el Consejo Directivo de la Institución en sesión de fecha 22 de julio de 2014; y, De conformidad con lo establecido en los literales f) y h) del numeral 7.3 del artículo 7° de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033;

**RESUELVE:**

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva N° 004-2014/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que Regula la Implementación y Condiciones de Uso del Sistema de Reportes de Reclamaciones", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer que la Gerencia General del Indecopi ponga a disposición de los proveedores el Sistema de Reportes de Reclamaciones, así como la guía de uso, a través del portal web institucional, y realice las acciones pertinentes para la difusión de la obligación de registro de los proveedores obligados a reportar a través del referido Sistema.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

HEBERT TASSANO VELAOCHAGA  
Presidente del Consejo Directivo

**DIRECTIVA N° 004-2014/DIR-COD-INDECOPI  
DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN Y CONDICIONES DE USO DEL SISTEMA DE REPORTES DE RECLAMACIONES**

Lima, 22 de julio de 2014

**I. OBJETO**

La presente Directiva tiene por objeto regular la implementación y condiciones de uso del Sistema de Reportes de Reclamaciones, para el reporte de reclamos por parte de los proveedores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16° y la Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del consumidor aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.

## II. BASE LEGAL

2.1. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2.2. Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.

2.3. Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.

2.4. Decreto Supremo N° 009-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.

2.5. Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.

## III. DEFINICIONES

Para los efectos de la presente Directiva, entiéndase por:

3.1 Etapa de prueba: Es el periodo dentro del cual INDECOPI y los proveedores que se seleccionen para dicha etapa, realizarán las pruebas del Sistema de Reportes de Reclamaciones.

3.2 Etapa de operación: Es el periodo dentro del cual los proveedores deberán efectuar el reporte periódico a INDECOPI de los reclamos y quejas que registren, a través del SIREC.

3.3 INDECOPI: Es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

3.4 Registro de proveedores: Es el registro que llevará INDECOPI conteniendo la relación de personas jurídicas o naturales que tienen la condición de proveedor, en los términos establecidos en la presente Directiva.

3.5 Sistema: Es el Sistema de Reportes de Reclamaciones que de manera obligatoria deberán utilizar los proveedores para reportar periódicamente a INDECOPI los reclamos y quejas que registren. Dicho Sistema se denomina "Controla tus Reclamos".

3.6 Manual de Usuario: Documento que contiene la guía de uso del Sistema de Reporte de Reclamaciones.

## IV. ALCANCE

La presente Directiva se aplica a los proveedores obligados a reportar a través del Sistema, entendidos como aquellos que desarrollen sus actividades económicas en establecimientos comerciales y que registran un ingreso anual igual o mayor a tres mil (3000) Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

Para efectos de determinar si el proveedor se encuentra obligado a reportar al SIREC se tendrá en cuenta lo siguiente:

- El ingreso anual corresponderá al último declarado ante la autoridad tributaria.
- El valor de la UIT será el correspondiente al año en el que se efectuó la declaración de ingresos.

## V. ÓRGANO RESPONSABLE

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI es el órgano responsable de la administración y gestión de la información brindada a través del Sistema, contando para ello con el soporte de la Gerencia de Tecnologías de la Información del INDECOPI.

## VI. REGISTRO DE PROVEEDORES OBLIGADOS AREPORTAR A TRAVÉS DEL SISTEMA

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI implementará el registro de proveedores que se encuentran sujetos a reportar reclamos y quejas interpuestas por los consumidores a través del Sistema.

6.1. Requisitos para la inscripción en el registro.-Los proveedores obligados a reportar a través del Sistema, deberán presentar la siguiente documentación:

- a. Copia simple del documento de identidad del representante legal o apoderado.
- b. Copia simple del certificado de vigencia de poderes del apoderado, expedido dentro de los seis (06) meses previos a la presentación de la solicitud.

Para tales efectos, los proveedores deberán acceder a través del portal institucional del INDECOPI al sistema de registro de reclamaciones "Controla tus reclamos", debiendo realizar las acciones descritas en el Manual del Usuario, el mismo que será descargado del portal.

El plazo para presentar la solicitud de registro a través del Sistema vencerá el 31 de octubre del 2014.

Los proveedores que sean requeridos por el INDECOPI por no haber presentado la solicitud en el plazo establecido, deberán presentar copia simple de la declaración de ingreso anual presentada ante la autoridad tributaria, respecto del ejercicio fiscal inmediato anterior, que acredite haber percibido ingresos menores a 3000 UIT.

6.2. Código de usuario y clave.-Recibida la solicitud, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización evaluará la solicitud de registro y la documentación, luego de lo cual asignará a cada proveedor un código de usuario y la respectiva clave.

Es responsabilidad del proveedor tomar las medidas de seguridad que sean necesarias para el debido uso del código de usuario y la clave asignados, dado que toda información proporcionada se entenderá atribuible a este.

6.3. Actualización, incorporación, modificación y cancelación del registro de proveedores.-La inscripción en el registro de proveedores obligados a reportar a través del Sistema tiene una vigencia indefinida.

En caso las condiciones establecidas en el numeral 6.1 varíen (razón social, facturación anual, entre otras) se podrá solicitar la actualización, incorporación y/o cancelación del registro de proveedores obligados a reportar al Sistema previa solicitud debidamente acreditada.

A partir del año 2015 la declaración de inscripción o cancelación en el registro de proveedores se realizará del 01 de abril al 30 de junio de cada año.

6.4. Publicación del registro de proveedores.-La Gerencia de Supervisión y Fiscalización publicará a través del portal institucional el registro de proveedores.

## **VII. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA**

La implementación del Sistema se realizará en dos etapas, la primera será una etapa de prueba que iniciará el 15 de agosto del y la segunda será la etapa de operación que iniciará el 01 de noviembre del 2014, conforme se señala a continuación.

7.1. Etapa de prueba La etapa de prueba del SISTEMA tiene como objetivo realizar las pruebas necesarias para asegurar la implementación de la etapa de operación.

Para dichos fines, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI convocará como mínimo a cinco (05) empresas de sectores económicos relevantes en el ámbito de protección al consumidor quienes utilizarán el Sistema -a manera de prueba- hasta el 31 de octubre del 2014, fecha en que culminará la primera etapa.

7.2. Etapa de operación La etapa de operación iniciará el 01 de noviembre del y será implementada en forma progresiva.

Para tal efecto, el proveedor tendrá la obligación de reportar a través del Sistema a los treinta (30) días contados desde el día siguiente de recibida la comunicación mediante la cual se le proporciona el código de usuario y clave.

## **VIII. FORMA, PLAZOS E INFORMACIÓN A REPORTAR**

El proveedor deberá reportar vía internet, a través del Sistema, las quejas y reclamos recibidos, así como su estado situacional. Para ello, el Sistema contendrá como mínimo la información de la hoja de reclamaciones.

El Sistema contendrá un módulo que permitirá al proveedor utilizarlo como Libro de Reclamaciones Virtual.

Es facultad del proveedor utilizar el Sistema como Libro de Reclamaciones Virtual, por lo que, de no ser así, la información de cada reclamo y su respuesta deberá ser ingresada en el Sistema en un máximo de 30 días calendario de interpuesta la queja o reclamo.

En caso que el proveedor utilice el Sistema como Libro de Reclamaciones Virtual, la información se reportará automáticamente al servidor del INDECOPI.

#### **IX. ACTUALIZACIONES**

El Sistema podrá estar sujeto a actualizaciones las mismas que serán recogidas en el Manual de Usuario, previa aprobación por la Gerencia General, a propuesta de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización en coordinación con la Gerencia de Tecnologías de la Información.

Previamente a su aplicación, dichas actualizaciones serán comunicadas a los proveedores.

#### **X. VIGENCIA**

La presente Directiva entrará en vigencia desde el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.