

# ANEXOS

## Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

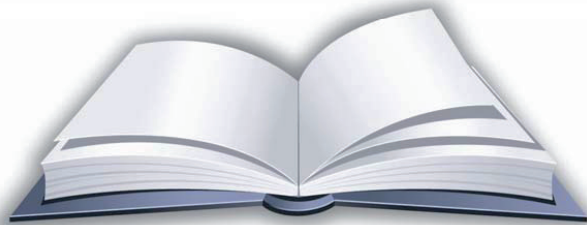
LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [Nº 000000001-201X]			
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]				
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES/ CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN]							
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE							
NOMBRE:							
DOMICILIO:							
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:				
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]							
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO							
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO: DESCRIPCIÓN:					
SERVICIO							
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO <sup>1</sup>		QUEJA <sup>2</sup>	
DETALLE:							
PEDIDO:							
						FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR							
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			[DÍA]	[MES]	[AÑO]		
						FIRMA DEL PROVEEDOR	
<sup>1</sup> RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.				<sup>2</sup> QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.			

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOP) según corresponda)

\* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOP.

\* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

# Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones (\_\_\_\_\_) a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo

En caso de negativa de entrega del libro escribe a [libroreclamaciones@indecopi.gob.pe](mailto:libroreclamaciones@indecopi.gob.pe)

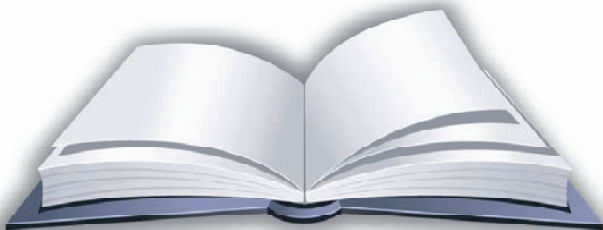
Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase "Libro de Reclamaciones" deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros y las letras de la frase "Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones **físico o virtual** a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo." deberá tener un tamaño mínimo de 0.5x0.5 centímetros.

\* El proveedor deberá indicar si el Libro de Reclamaciones del establecimiento es de naturaleza **física o virtual**.

## Anexo III

### Aviso de Libro de Reclamaciones para portales web

# Libro de Reclamaciones



Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá ser legible y visible de acuerdo al diseño de la página web de inicio.

**Infracciones y sanciones**

Las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas, conforme se enuncia a continuación:

Nº	Infracción	Clasificación
1	No contar con el Libro de Reclamaciones respectivo	A
2	No brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su reclamo o queja	B
3	No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones	B
4	No habilitar un orden de atención preferente para el consumidor a fin de presentar un reclamo o queja	B
5	No contar con Libro de Reclamaciones de respaldo, no ponerlo a disposición del consumidor, o llevarlo sin contar con las características previstas en el artículo 4º del Reglamento	B
6	No entregar la Hoja de Reclamaciones correspondiente al consumidor, o no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones o el envío de copia de ésta al correo electrónico indicado por el consumidor, en los casos que corresponda	C
7	No contar con el aviso del Libro de Reclamaciones o no exhibirlo	B
8	No exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a las condiciones previstas en el artículo 9º del Reglamento	C
9	Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5º y 8º del Reglamento, respectivamente	C
10	No atender o no responder el reclamo	A
11	No comunicar al consumidor la respuesta al reclamo en el plazo legal establecido, o no comunicarle oportunamente la prórroga del plazo para responder	B
12	Condicionar la atención del reclamo al pago previo del producto o servicio objeto de reclamo u otro concepto	A
13	No remitir o no poner a disposición del INDECOPI la información requerida por éste.	A
14	No remitir la información requerida por el INDECOPI o no ponerla a disposición de dicho Organismo, dentro de los plazos establecidos	B
15	No conservar la información indicada en el artículo 12º del Reglamento por un lapso mínimo de 2 años	B
16	No reportar oportunamente a través del SIREC los reclamos y quejas o no efectuarlo conforme a las especificaciones indicadas por el INDECOPI	A
17	No habilitar un número telefónico u otro medio alternativo para el ingreso y registro de quejas y reclamos	A
18	No difundir dentro de cada unidad de transporte el número telefónico o el medio alternativo elegido para la recepción de quejas y reclamos	A
19	No brindar el código de reclamo al consumidor en el momento de formular el reclamo o queja por vía telefónica u otro medio alternativo habilitado	B
20	No ingresar de forma inmediata en el Libro de Reclamaciones el reclamo o queja formulado por vía telefónica u otro medio habilitado	B
21	No ingresar en el Libro de Reclamaciones Virtual el contenido de la Hoja de Reclamaciones del "Libro de Reclamaciones de Respaldo", dentro del plazo de un día calendario de presentado el reclamo o queja	C
22	No alojar en la página web correspondiente el Libro de Reclamaciones de Naturaleza Virtual	A

**Cálculo de la multa:**

Para la determinación del valor de la multa por la comisión de infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, se tomará en cuenta la siguiente fórmula:

$$\text{Multa} = (\text{Multa referencial}) * (\text{Factor (FCi)}) * (\text{Factores Agravantes y/o Atenuantes})$$

- **Multa referencial:** Es la multa máxima en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por tipo de infracción y tipo de empresa, según corresponda de acuerdo a los siguiente valores:

Tipo de infracción	Tipo de Empresa (según tamaño) <sup>1</sup>		
	Micro (facturación hasta 150 UIT)	Pequeña (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Grande (facturación de más de 1700 UIT)
Rango de multa	Rango de multa	Rango de multa	Rango de multa
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5

$$\text{- Factor (FCi)} : FC_i = \frac{1 - FC_0}{1 - A_0} (A_i - A_0) + FC_0$$

Dónde:

$FC_i$  : Es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica con un valor de multa en el rango establecido.

$A_i$  : Es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación.

$$A_i = \frac{\text{Facturación de la empresa infractora}}{\text{Facturación máxima según tipo de empresa}}$$

Para la Mediana y Gran Empresa, se considera una facturación máxima de 20,000 UIT.

$FC_0$  : Cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango.

$A_0$  : Cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango.

- **Factores Agravantes y Atenuantes:** De acuerdo a los valores establecidos en el Anexo V.

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI pondrá a disposición de los órganos resolutivos correspondientes un aplicativo automatizado y la guía de uso, que permita la determinación de la sanción que corresponda en cada caso. Dicho aplicativo y la guía de uso, serán puestos a disposición a través del portal institucional, para el acceso y uso permanente y gratuito de dicha herramienta por los administrados.

**ANEXO V  
FACTORES AGRAVANTES Y ATENUANTES**

Factores	Calificación
<b>f1. Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación</b>	
1ª vez	10%
2ª vez	20%
3ª vez o más	30%
No hay reincidencia	0%
<b>f2. Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental</b>	
Brindó facilidades	0%
No brindó facilidades	10%

<sup>1</sup> Ventas o ingresos percibidos por el infractor del año en el que se cometió la infracción o del inmediato anterior, o su equivalente.

**f3. Subsanción voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado**

Subsana antes del inicio	-15%
Subsana antes de la imposición de sanción	-10%
No subsana	0%

**f4. La conducta ha puesto en riesgo u ocasionado daño**

La conducta no puso en riesgo ni generó daños	0%
La conducta ocasionó daño	25%

**f5. El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias**

Adoptó medidas para mitigar consecuencias	-5%
No adoptó medidas para mitigar consecuencias	10%
No aplica	0%

**f6. Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria**

Presentó propuesta conciliatoria	-5%
No aplica	0%

**f7. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento**

Cuenta con programa efectivo de cumplimiento	-5%
No cuenta con programa efectivo de cumplimiento	15%
No aplica	0%

**f8. Afectación del interés público o difuso**

No afectó el interés público o difuso	0%
Afectó el interés público o difuso	10%

La presente variable es el resultado de la suma individual de cada factor establecido en la presente tabla. El cálculo se realiza de la siguiente manera:

$$\text{Factores de Agravantes y/o Atenuantes} = 1 + (f1 + f2 + f3 + f4 + f5 + f6 + f7 + f8)$$