



Marco Antonio Garmendia Gallegos.
Oficial de Atención al Usuario.

Antecedentes previos.

La Ley N° 29571 que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor en su artículo 150 y siguientes presenta una de sus innovaciones: **El Libro de Reclamaciones**.

Posteriormente se dicta el Decreto Supremo 011-2011-PCM que regula las particularidades del libro de reclamaciones.

Todos los proveedores que desarrollen **actividades económicas en establecimientos abiertos al público** tienen la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones.

Defensa del



Consumidor

¿Qué es el libro de reclamaciones?

El Libro de Reclamaciones es el instrumento de registro de reclamos de los consumidores.

Es un documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores pueden registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.



Reclamo y Queja.

Ambas son manifestaciones que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual se expresa una disconformidad, se diferencian de la siguiente manera:

RECLAMO	QUEJA
<p>Es la expresión de disconformidad del consumidor referida a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados.</p>	<p>Es aquella disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes que comercializa el proveedor o a los servicios que presta. Expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la <u>atención al público</u>.</p>

Ni el reclamo ni la queja **constituyen una denuncia** y, en consecuencia, no inician el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor desarrollado ante INDECOPI.

Características del Libro de Reclamaciones.

El Libro de Reclamaciones debe ser de naturaleza física o virtual.

- **Si es de naturaleza física:** deberá contar con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas.
- **Si es de naturaleza virtual:** deberá permitir que el consumidor imprima gratuitamente una copia de su Hoja de Reclamación virtual luego de haber registrado su queja o reclamo y, en caso lo requiera el consumidor, deberá remitirle una copia de su Hoja de Reclamación virtual al correo electrónico que para dichos efectos proporcione.



Características del Libro de Reclamaciones.

- Los proveedores que, además utilicen medios virtuales para la venta de bienes y/o prestación de servicios deberán implementar también un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, al que cualquier consumidor pueda acceder virtualmente.
- El libro de reclamaciones deberán encontrarse a **disposición inmediata y accesible** al consumidor así como permitir que éstos obtengan una copia o constancia de la queja o reclamo presentado.
- Es obligación del proveedor **brindar al consumidor el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su queja o reclamo** de manera adecuada.



Características de la Hoja de Reclamación.

La Hoja de Reclamación(en la empresa denominado **Formulario de Atención de Reclamos**) de naturaleza física debe contar con al menos tres (3) hojas autocopiativas:

- La primera será obligatoriamente entregada al consumidor reclamante al momento de dejar constancia de su queja o reclamo.
- La segunda quedará en posesión del proveedor (esta es la hoja remitida al Oficial de Atención al Usuario).
- La tercera será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada (En el caso de la empresa es la que queda archivada en la agencia).

CREDINKA Formulario de Atención de Reclamos

Fecha (*) 20 01 2012 N° 000002 - Ayaviri

Agencia: **Ayaviri**

Nota: Todos los campos marcados con (*) son obligatorios

<input checked="" type="checkbox"/>	Reclamo Queja	<input type="checkbox"/>	Consulta Reconsideración
-------------------------------------	------------------	--------------------------	-----------------------------

1. Identificación del Reclamante.

Documento Oficial de Identidad. (*) DNI N° 295941164

Apellido Paterno. (*) Guerra

Apellido Materno. (*) Macedo

Nombres. (*) Saul Ricardo

Razón Social. (*) -

Dirección. (*) Av. Tarapaca N° 437 -

Distrito y Provincia. (*) Ayaviri - Melgar

Departamento. (*) Puno

Teléfono Celular. (*) 951922590

e-mail. (*) Saqgema69@hotmail.com

Por que medio espera recibir respuesta. (*) al e-mail

Apoderado / representante / Padre o Madre. (*)

Es cliente de CREDINKA. (*) Si No

2. Identificación del bien contratado.

Servicio / Producto. (*) Tarjeta Debito Visa

Descripción adicional:

3. Detalle de la reclamación, argumentos y solución que el reclamante espera. (*)

ME APERSUÉ AL CAJERO UNICARD DE CMAC - AREQUIPA (AYAVIRI) PARA REALIZAR UN RETIRO DE \$100.00 SE DIGO TODO AL FINAL SALIO EL MENSAJE ESPERE UN MOMENTO Y LUEGO RETIRE SU TARJETA SIN HABER RECIBIDO EL EFECTIVO NI EL VOUCHER RESPECTIVO, DESPUES FUIMOS A LA OFICINA DE CREDINKA DONDE FUEBA COMO SE HUBIERA REALIZADO LA TRANSACCION, NO HABIENDO RECIBIDO EL EFECTIVO.

4. Documentos que se adjuntan al presente reclamo.

-Voucher de retiro penultimo del cajero CMAC - Arequipa (Ayaviri)

5. Medidas adoptadas por CREDINKA (Para ser llenado por CREDINKA).

El reclamante manifiesta su conformidad con el contenido del presente. (*)

1. Manifestación que un consumidor realiza a través de la hoja de reclamación, donde expresa disconformidad relacionada a los productos y/o servicios prestados.

2. Manifestación que un consumidor realiza a través de la hoja de reclamación que no se encuentra relacionada a los productos y servicios prestados sino a temas de atención al cliente.

3. Se interpone ante el mismo órgano que resolvió el primer reclamo que es materia de la impugnación y deberá sustentarse necesariamente en una nueva prueba.

En caso de ser un reclamo o queja, el consumidor al momento de suscribir el documento acepta que CREDINKA pueda enviar la presente información a INDECOPI en caso sea requerido por este ente, gubernamental, asimismo el reclamante se compromete proporcionar la información adicional requerida por CREDINKA S.A.

Reclamante (Firma del Titular o representante)

Personal de CREDINKA que recibió el reclamo (Firma y Sello)

USUARIO



CREDINKA **Formulario de Atención de Reclamos**

Fecha (*) 20 01 2012 N° 000002 - Ayaviri

Agencia: Ayaviri

Nota: Todos los campos marcados con (*) son obligatorios

Reclamo / Queja / Consulta / Reconsideración

1. Identificación del Reclamante.

Documento Oficial de Identidad (*) DNI N° 29594464

Apellido Paterno (*) Guerra

Apellido Materno (*) Macedo

Nombres (*) Saul Ricardo

Razón Social (*)

Dirección (*) dr. Tarapaca N° 437 -

Distrito y Provincia (*) Ayaviri - Melgar

Departamento (*) Puno

Teléfono Celular (*) 951922590

e-mail (*) saguema69@hotmail.com

Por que medio espera recibir respuesta (*) al e-mail

Apoderado / representante / Padre o Madre (*)

Es cliente de CREDINKA (*) SI No

2. Identificación del bien contratado.

Servicio / Producto (*) Tarjeta Debito Visa

Descripción adicional:

3. Detalle de la reclamación, argumentos y solución que el reclamante espera. (*)

ME APERENE AL CAJERO UNICORD DE CMAC - AREQUIPA (AYAVIRI) PARA REALIZAR UN RETIRO DE S.100.00 SE DIGITO TODO AL FINAL SALIO EL MENSAJE ESPERE UN MOMENTO Y LUEGO RETIRE SU TARJETA SIN HABER RECIBIDO EL EFECTIVO NI EL VOUCHER RESPECTIVO. APERSONALMENTE A LA OFICINA DE CREDINKA DONDE ETIQUA COMO SE HUBIERE REALIZADO LA TRANSACCION; NO HABIENDO RECIBIDO EL EFECTIVO.

4. Documentos que se adjuntan al presente reclamo.

- Voucher de retiro penultimo del cajero CMAC - Arequipa (Ayaviri)

5. Medidas adoptadas por CREDINKA (Para ser llenado por CREDINKA).

El reclamante manifiesta su conformidad con el contenido del presente. (*)

1. Manifestación que un consumidor realiza a través de la hoja de reclamación, donde expresa disconformidad relacionada a los productos y/o servicios prestados.

2. Manifestación que un consumidor realiza a través de la hoja de reclamación que no se encuentra relacionada a los productos y servicios prestados sino a temas de atención al cliente.

3. Se interpone ante el mismo órgano que resolvió el primer reclamo que es materia de la impugnación y deberá sustentarse necesariamente en una nueva prueba.

En caso de ser un reclamo o queja, el consumidor al momento de suscribir el documento acepta que CREDINKA pueda enviar la presente información a INDECOPI, en caso sea requerido por este ente gubernamental; asimismo el reclamante se compromete a proporcionar la información adicional requerida por CREDINKA S.A.

Reclamante (Firma del Titular o representante)

Personal de CREDINKA que recibió el reclamo (Firma y Sello)

USUARIO

Llenado de la Hoja de Reclamación.

El llenado del Formulario de Atención de Reclamos debe ser realizado por el reclamante **con letra legible**, sin embargo antes de culminar con el ingreso del reclamo a la empresa **es obligación del Asistente de Plataforma de Atención al Usuario** o quien haga sus veces, verificar el adecuado llenado del mismo.

Si faltara alguno de los **requerimientos esenciales** deberán de solicitar al consumidor que estos sean completados dado que son necesarios para la interposición adecuada de su reclamo.

Exhibición de aviso de contar con el Libro de Reclamaciones.

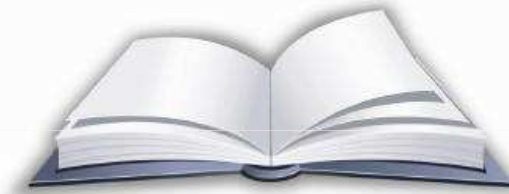
Todos los establecimientos comerciales deben exhibir un aviso que indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho de los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

El tamaño del aviso debe ser una hoja A4 (210x297mm.).

Cada una de las letras de la frase “**Libro de Reclamaciones**” deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 cm.

Las letras de la frase “**Conforme a lo establecido (...)**” deberá tener un tamaño mínimo de 0.5x0.5 cm.

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 la queja o reclamo que tengas.

Responsabilidad de los proveedores.

- El reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones **determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo.**
- **La respuesta debe ser otorgada en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.** Este podrá ser extendido por otro cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que deberá ser informada al consumidor antes del vencimiento del plazo inicial.
- En caso tengan varios establecimientos comerciales abiertos al público, deberán implementar un Libro de Reclamaciones de naturaleza física o virtual para cada uno de ellos.



Ventajas del Libro de Reclamaciones.

1. Los proveedores atienden directamente los reclamos de los consumidores, dentro del plazo, facilitando así la autorregulación en las relaciones de consumo.
2. Advertir deficiencias en el Sistema de Atención al Usuario.
3. Evita acudir a una tercera instancia (INDECOPI, SBS, PJ, etc.).
4. Permite al consumidor presentar su reclamo o queja en la oportunidad y lugar que ocurren los hechos.
5. Mecanismo que permita verificar que los proveedores cumplan con sus obligaciones en el contexto de determinada relación de consumo.
6. Genera mayor transparencia e información en el mercado.

