

# A CTUALIDAD JURIDICA

INFORMACIÓN ESPECIALIZADA PARA ABOGADOS Y JUECES

*Especial*

## LAS DECLARACIONES JURADAS DE INGRESOS BIENES Y RENTAS DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES PUBLICOS

Tribunal Constitucional no admite suspender la ejecución de sentencias a través de medidas cautelares de no innovar

Las recientes modificaciones al Reglamento del Libro de Reclamaciones

Análisis crítico al IV Pleno Casatorio Civil sobre ocupación precaria

¿Procede la junta universal con convocatoria?

Los nuevos requisitos para conceder el recurso de queja en la represión de actos homogéneos

Tribunal Constitucional estima amparo contra laudo arbitral por afectar a un tercero

La conclusión anticipada del debate penal

Análisis de la nueva normativa sobre acogimiento familiar

Límites a la competencia de los jueces según la nueva Ley Procesal del Trabajo

Ejercicio de la potestad sancionadora del OEFA

TOMO 243  
FEBRERO 2014

EN ESTE NÚMERO ESCRIBEN

37  
autores

ENTRE OTROS:

Gunther Gonzales Barrón  
Adrián Simons Pino  
Oscar Huerta Ayala  
Rita Sabroso Minaya  
Juan Carlos Cortez Tataje  
Manuel Bermúdez Tapia  
Víctor Lizárraga Guerra  
Marco Antonio Martínez Zamora

ISSN 1812-9552



9 771812 955000 >

**GACETA**  
JURIDICA

También se ha incorporado al artículo 2 del Reglamento un último párrafo, en el que se ha establecido que las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones adicionalmente deberán cumplir con las siguientes obligaciones: i) los sistemas de registro de quejas y reclamos deberán encontrarse a disposición inmediata y accesible al consumidor; ii) se habilitará un orden de atención preferente para la recepción de las quejas y reclamos; iii) entregarán a los consumidores una copia o constancia de la queja o reclamo presentado, con la información mínima prevista en el Anexo I del Reglamento; iv) exhibirán el aviso del libro de reclamaciones; y, v) entregarán la información requerida por el Indecopi. La supervisión del cumplimiento de esta disposición se regirá por las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

Por otro lado, la norma materia de comentario también ha modificado varios artículos del Reglamento. Así, tenemos que en la definición de establecimiento comercial abierto al público contemplado en el inciso 3.2 del artículo 3 del Reglamento se ha precisado que se debe entender como establecimiento independiente a aquel con diferente razón social al del establecimiento que lo alberga y que por ende deberán contar con su propio libro de reclamaciones. Con la modificación del artículo 4 del Reglamento se ha dispuesto que en los establecimientos comerciales los proveedores deban habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja.

En tanto que a través de la modificación del artículo 5 del Reglamento se ha establecido que la hoja de

## ¡Oído a la música! El Estado atendió los reclamos del consumidor

OPINIÓN

Sandra Violeta ECHAIZ MORENO\*



Con fecha 23 de enero de 2014, se publicó en el diario oficial *El Peruano* el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM (en adelante, la "norma"), que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM. Luego de casi tres años de la dación de la norma original, se ha buscado la promulgación de un instrumento que se acerque más a las necesidades del consumidor en cuanto a sus quejas y/o reclamos; y a su vez, se busca dar mayor efectividad y pronta respuesta a los procesos de reclamos efectuados por parte de los consumidores. Con esta modificatoria se pretende que el consumidor se sienta motivado a llenar un libro de reclamaciones, considerando que realmente tendrá una respuesta y/o posterior resarcimiento con relación al "supuesto" daño generado.

Las principales novedades de esta norma son, en primer lugar, las nuevas obligaciones para determinados sectores económicos, que concentran altos reclamos de consumidores. Así, los proveedores que desarrollen actividades de servicios públicos regulados o que se encuentren supervisados por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora Privada de Fondos de Pensiones, deberán habilitar un orden de atención preferente para la recepción de quejas y reclamos. A su vez, los proveedores de transporte público urbano de pasajeros, terrestre interprovincial e internacional, y fluvial, deberán habilitar un número telefónico para el registro de quejas y reclamos a distancia (sin perjuicio de implementar el libro de reclamaciones); y los proveedores de transporte aéreo deberán poner a disposición de los consumidores, el libro de reclamaciones en las zonas previas al embarque y desembarque de pasajeros (sin perjuicio de colocarlo en los puntos de venta de contratación del servicio). Esto es aplaudible, puesto que agilizará los reclamos, en lugares que concitan tantos consumidores y posibles déficits o quejas en cuanto a la atención o servicio ofrecido.

**La norma modificatoria es un gran avance en cuanto a la protección real del consumidor afectado, la efectividad del proceso de reclamo, y busca que el consumidor ahora si se sienta motivado a realizar una queja o reclamo. ”**

En segundo lugar, se modifica el concepto de establecimiento comercial abierto al público, incluyendo ahora a los espacios virtuales (tan extendidos hoy en día) a través de los cuales, los proveedores desarrollan actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios, y se les establece la obligación de contar con el libro de reclamaciones. Se precisa que en estos casos, el libro deberá estar alojado en la página de inicio del portal web y deberá permitir enviar la hoja de reclamo al correo que uno consigne, y así tener una constancia del mismo. Además, se establece la obligación de contar con libro de reclamaciones para todas aquellas instalaciones independientes que se encuentran dentro de un establecimiento comercial abierto al público (imaginemos los puestos y/o tiendas dentro de una galería o centro comercial). Se precisa que para aquellos proveedores que tengan libro

\* Abogada *summa cum laude* por la Pontificia Universidad Católica del Perú, con estudios en la Maestría en Derecho de Empresa de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Asociada del Estudio Forsyth Abogados.

de reclamaciones virtual, deberán contar con un libro de respaldo en físico, en caso se presenten problemas con el sistema informático.

Por otra parte, la atención del reclamo se hace más expeditiva; en primer lugar, porque se establece que los proveedores podrán hacer atención del reclamo a través de carta y/o correo electrónico, según lo solicite el consumidor; y en segundo lugar, porque de producirse un error por parte del consumidor, en el mercado de "queja" en lugar de "reclamo", o de no marcar ninguna opción, igual se deberá dar trámite al reclamo.

Véase que una innovación de la norma es la creación del Sistema de Reportes de Reclamaciones, que busca que los proveedores reporten los reclamos y quejas interpuestas por los consumidores en el libro de reclamaciones, a través de un aplicativo informático. Si bien esta obligación es para proveedores con ingresos anuales mayores a 3,000 UITs, consideramos que es un buen avance, para que en un mediano plazo, esta obligación se extienda a todo tipo de empresas, y así los reclamos o quejas efectuadas por los consumidores no queden en el olvido.

Finalmente, se ha establecido algunas modificaciones a la hoja de libro de reclamaciones, al aviso que se debe colocar en los establecimientos comerciales abiertos al público (físico o virtual) y se ha establecido todo un régimen de infracciones y sanciones, explicándose a detalle cómo se daría el cálculo de la multa, en caso de infracción a la norma. Téngase en cuenta que la implementación de esta norma será progresiva; pero máximo a diciembre de 2015, tendremos todos los supuestos de la norma en aplicación. Como podemos ver, la norma modificatoria es un gran avance en cuanto a la protección real del consumidor afectado, la efectividad del proceso de reclamo, y busca que el consumidor ahora sí se sienta motivado a realizar una queja o reclamo, y darse cuenta que recibirá una pronta respuesta (positiva o negativa) por parte del proveedor y quizás, hasta que el mismo sea sancionado por la comisión del daño efectuado al consumidor, sobre la base de todo un régimen de infracciones y sanciones claramente establecido.

reclamación deberá contener, además de los requisitos ya establecidos, la denominación que permita identificar claramente a la hoja de reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de RUC y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda. También deberá contener el pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja y el nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, Indecopi). En caso de que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados.

Finalmente, debe mencionarse que la norma materia de comentario entrará en vigencia a los tres meses de su publicación en el diario oficial *El Peruano*, a excepción de lo establecido en el artículo 17 que entrará en vigencia al día siguiente de la referida publicación.

**SBS amplía tratamiento excepcional referido a la prórroga para la tenencia de bienes adjudicados y recuperados**

Resolución SBS N° 439-2014 (publicación: 25/01/2014; vigencia: 26/01/2014)

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas

de Fondos de Pensiones (SBS) mediante esta norma ha ampliado hasta el 31 de diciembre de 2014 el tratamiento excepcional referido a la prórroga para la tenencia de bienes adjudicados y recuperados, establecido en la primera disposición final y transitoria del Reglamento para el Tratamiento de los Bienes Adjudicados y Recuperados y sus Provisiones, aprobado por la Resolución SBS N° 1535-2005, para aquellas empresas que lo requieran, sin que sea necesario solicitud de autorización ni resolución por parte de la SBS.

Sobre el particular, debe indicarse que el artículo 215 de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - Ley N° 26702 (en adelante, Ley General), establece el tratamiento a los bienes recibidos en pago de deudas. En tanto que mediante la Resolución SBS N° 1535-2005 (06/10/2005) se aprobó el Reglamento para el Tratamiento de los Bienes Adjudicados y Recuperados y sus Provisiones, el cual prevé en el artículo 4 que las empresas que no hayan vendido o entregado en arrendamiento financiero los bienes en el plazo de un año, podrán solicitar la prórroga prevista en el artículo 215 de la Ley General con una anticipación de, por lo menos, quince días antes de su vencimiento.

Asimismo, la primera disposición final y transitoria del mencionado Reglamento señala que, excepcionalmente, se considerará como otorgada la prórroga referida en el artículo 215 de la Ley General y el artículo 4 del Reglamento, hasta el 31 de diciembre de 2006, para aquellas empresas que la requieran, sin que sea necesario solicitud de autorización ni resolución por parte de la SBS. Posteriormente, mediante Resolución N° 3319-2013 del 29