

## NEGOCIOS...

POR DECRETO SUPREMO EJECUTIVO REDUCE EL PLAZO PARA IMPLEMENTAR MANDATO DEL CÓDIGO DE CONSUMO

# En 15 días será obligatorio poseer un libro para reclamos

**Abogados creen que medida es poco seria y genera desorden jurídico**

MARCELA MENDOZA RIOFRÍO

Por medio de un decreto supremo firmado ayer, la Presidencia del Consejo de Ministros modificó el plazo de la puesta en vigencia del libro de reclamaciones de 120 a 15 días.

Según informaron en la oficina de prensa de Palacio de Gobierno, el Ejecutivo busca acelerar el cumplimiento de los derechos incorporados en el código de consumo. En la práctica, esto significa que las empresas ya no estarán obligadas a poseer el libro a finales de junio, cuando vencían los 120 días, sino a principios de mayo.

La norma fue recibida con malestar entre los bufetes de abogados del sector privado. Ivo Gagliuffi, del estudio Lazo, De Romaña & Gagliuffi, dijo que recortar de forma imprevista el prudente plazo de 120 días que ofrecía el primer reglamento genera incertidumbre jurídica y dificulta la labor de implementación de la norma, porque los proveedores van a tener que incrementar sus gastos y modificar sus planes logísticos para tener listos los libros en todas sus tiendas en menos tiempo del previsto, sobre todo si están diseñando un software para tener un libro virtual.

Coincidió en estos planteamientos Daniel Echaíz, del estudio jurídico Echaíz, quien asegura que, si bien el decreto cumple con la formalidad jurídica (modifica un reglamento que está en



**CUMPLEN.** Aún no es exigible en todo restaurante, pero algunos, como la cadena Mc Donald, ya tienen su libro de reclamos.

## Sinsabores del endoso de pasajes

Otra de las grandes quejas al código radica en torno al endoso y postergación de pasajes. El 9 de abril se publicó la sentencia del Tribunal Constitucional (TC) que restablece este derecho; pero, no se dijo qué ocurrirá con los pasajes vendidos antes de dicha fecha pero válidos para viajar posteriormente.

El Ministerio de Economía pidió la semana pasada

una aclaración al TC, pero este organismo contestó que no era procedente su pedido y dejó esto abierto a una discusión judicial.

Los abogados Ivo Gagliuffi y Alfredo Bullard opinan que quien adquirió el pasaje antes del 9 de abril no podrá endosarlo, porque las condiciones de viaje se pactaron bajo una ley anterior al fallo del TC.

la misma categoría legal), carece de seriedad y peca de inoportuno, porque las reglas no deben modificarse de forma intempestiva.

“No es pertinente. El plazo debió respetarse para no generar este desorden. El libro de reclamaciones ha pasado por muchos vaivenes que no benefician al consumidor sino que solo vuelven

su implementación más engorrosa”, enfatizó.

“La medida es poco técnica y oportuna, porque se cambian las reglas justo cuando el ambiente está lleno de temores sobre la futura estabilidad jurídica del país. Es un pésimo ejemplo que no va a facilitar algo a los consumidores y solo crea caos entre los proveedores,

quienes muy probablemente no van a estar preparados a tiempo”, agregó Alfredo Bullard, socio del estudio Bullard, Falla & Ezcurra.

### CARENCIAS

A partir de la primera semana de mayo, cada vez que un consumidor esté descontento con el servicio que le brindan en la bodega, ferretería o restaurante de la esquina a la que acuda, podrá exigir que le ofrezcan un libro en donde registrar su queja y llevarse una copia de la misma. El dueño o encargado del negocio tendrá que escribir en el mismo documento la forma en que atendió la queja. Y nada más. Eso será todo. Su reclamo quedará dos años guardado y luego será borrado. A menos, claro está, que Indecopi investigue ese negocio y pida copia del libro.

Adelantar el plazo para exigir el uso de este libro,

agregó Crisólogo Cáceres, presidente de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec), es una corrección insuficiente al reglamento, porque no modifica una de las principales críticas: que el libro sea solo un recordatorio de quejas y no exista la obligación de remitirlo al Indecopi, ni en 72 horas, ni en un año.

“El libro es una medida burocrática que no ayuda. Aparentemente lo protege, pero no es efectiva y acelerar su vigencia no es ningún avance”, recalcó Echaíz.

### PRECEDENTES

Desde que se empezó a elaborar el primer borrador del código de consumo, la creación del libro de reclamaciones fue un tema polémico que generó encendidos debates en el Congreso.

Debido a la variedad de posturas existentes, el Ejecutivo dio el primer paso y para

Fiestas Patrias, antes de que el Congreso terminara el código, publicó el D.U. 052-2010, en el cual proponía la creación de un libro de reclamos. Dicha norma obligaba a todos los locales abiertos al público a tener un libro y facultaba a los consumidores a denunciar en la comisaría a quien no lo tuviera. Además, establecía que cada reclamo debía ser remitido al Indecopi a las 72 horas de haberse producido.

### LA CIFRA

“50% de los reclamos para empresas de transporte aéreo en Indecopi es por cancelaciones de vuelos.

Al publicarse el código de consumo, el 2 de setiembre pasado, se derogó el D.U. 052-2010 y se estableció un nuevo tipo de libro: podía ser virtual o físico y ya no era necesario enviar cada reclamo al Indecopi, sino que el regulador se encargaría de supervisar, a iniciativa propia, el cumplimiento de la norma. Asimismo, encargaban al Indecopi la elaboración del reglamento respectivo.

Tras un debate público sobre el tema, Indecopi estableció un reglamento consensuado con los proveedores en el cual se fijó un plazo de 120 días calendario para implementar un libro en todo tipo de empresa, desde las grandes cadenas de supermercados hasta el quiosco de periódicos más pequeño. Quien no tuviera el libro a disposición de los consumidores recibiría una multa de hasta 450 UIT (\$/1,6 millones). ■

ÓSCAR ROCA