

Empresas deben reportar reclamos y quejas de los consumidores al SIREC

Lima, miércoles 13 de abril de 2022

Alerta Consumo, Publicidad y Prácticas Desleales

Empresas deben reportar reclamos y quejas de los consumidores al SIREC

De acuerdo con el artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código), todos los proveedores que cuenten con establecimientos comerciales abiertos al público o que establezcan relaciones de consumo por medios virtuales deben contar con un Libro de Reclamaciones ya sea físico o virtual, para que los consumidores puedan ingresar sus reclamos o quejas por los productos o servicios adquiridos.

Adicionalmente, el artículo 16 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, establece que los proveedores que tengan un ingreso bruto anual igual o mayor a **3000 UIT** en el ejercicio fiscal anterior deben reportar en el Sistema de Reporte de Reclamaciones (Sirec) administrado por el Indecopi, los reclamos y quejas interpuestos por los consumidores en el Libro de Reclamaciones.

Cabe precisar que, dicha información debe ser reportada conforme a los plazos y exigencias previstos por el Indecopi en la “Directiva que regula la Implementación y Condiciones de Uso del Sistema de Reportes de Reclamaciones”, de no cumplir con ello, el proveedor podría ser **sancionado con una multa**.

En ese sentido, recomendamos a nuestros clientes adoptar todas las medidas necesarias a fin de cumplir con dicha obligación, y así, evitar posibles sanciones por parte de la autoridad.