

Viernes, 22 de abril de 2011

## PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

**Disponen implementar en plazo más breve el Libro de Reclamaciones por parte de los proveedores a los que comprende el Código de Protección y Defensa del Consumidor**

## DECRETO SUPREMO Nº 037-2011-PCM

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, conforme al literal g) del numeral 1.1 del Artículo 1 de la Ley Nº 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, es derecho de los consumidores la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes;

Que, uno de los mecanismos establecidos en dicho Código para la protección de tales derechos, es la obligación de los establecimientos comerciales de contar con un libro de reclamaciones, en forma física y virtual, tal como establece su Artículo 150;

Que, el Artículo 10 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM establece que el plazo de implementación del Libro de Reclamaciones por parte de todos los proveedores a los que comprende el Código de Protección y Defensa del Consumidor es de ciento veinte (120) días calendario contados desde la fecha de publicación de dicha norma;

Que, el Estado se encuentra obligado a orientar sus acciones a defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses, según dispone el Artículo VI del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En tal sentido, corresponde dictar medidas que permitan que uno de los instrumentos más importantes existente en el marco normativo nacional en defensa del consumidor, como es el Libro de Reclamaciones, se implemente en un plazo mucho más breve al previsto actualmente;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Nº 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor;

DECRETA:

**Artículo 1.- Implementación del Libro de Reclamaciones**

El plazo de implementación del Libro de Reclamaciones por parte de todos los proveedores a los que comprende el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el presente Reglamento, es de quince (15) días calendario contados desde la fecha de entrada en vigencia del presente Decreto Supremo.

**Artículo 2.- Derogación**

Deróguese el Artículo 10 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM.

**Artículo 3.- Refrendo**

El presente Decreto Supremo será refrendado por la Presidenta del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintinueve días del mes de abril del año dos mil once.

ALAN GARCÍA PÉREZ  
Presidente Constitucional de la República

ROSARIO DEL PILAR FERNÁNDEZ FIGUEROA  
Presidenta del Consejo de Ministros  
y Ministra de Justicia