



NOTA DE PRENSA

¿NECESITAMOS UN LIBRO DE RECLAMACIONES?

RxR advierte que medida es innecesaria y no mejorará atención al público

- ⇒ **El Perú es el sexto país más informal del mundo (Cámara Comercio de Lima, 2011): sólo 4 de cada 10 locales de atención al público se ven obligados a cumplir las reglas legales. En los otros 6, el consumidor compra “bajo su propio riesgo”. Allí, no hay reglas legales.**
- ⇒ **Para conseguir una verdadera mejora en la protección de los consumidores debemos primero atraer más emprendedores hacia la formalidad.**

El Libro de Reclamaciones, vigente desde hace 4 meses, es un mecanismo creado para que los consumidores puedan dejar sentadas sus quejas en cada local de atención al público (una especie de buzón de sugerencias obligatorio), siendo su mayor novedad que los proveedores están obligados a responder las quejas (aunque los consumidores pueden paralelamente presentar su denuncia al INDECOPI).

RxR está convencido que la herramienta más poderosa que tienen los consumidores, para dejar sentado una queja o reclamo, es comprarle a la competencia y transmitir –boca a boca– su insatisfacción con el servicio (en promedio comenta su mala experiencia con 9 personas).

Un buzón de sugerencias obligatorio definitivamente no será implementado por 6 de 10 locales. Tampoco aportará valor en los locales que no se preocupan por fidelizar a sus clientes, pues al no importarles su reputación saldrán al paso respondiendo “no estamos de acuerdo” (y no podrán ser sancionados por dar una respuesta breve). Finalmente, los emprendedores preocupados por su sostenibilidad ya tienen un sistema de atención de reclamos. ¿De verdad necesitamos un Libro de Reclamaciones?

En RxR creemos que el Libro de Reclamaciones es una obligación legal innecesaria y que no mejorará la atención al público. En vez de crear más costos para los 4 locales formales de cada 10, mejor pensemos en cómo atraer a los 6 restantes.