Redondos

Manual de atención de reclamos



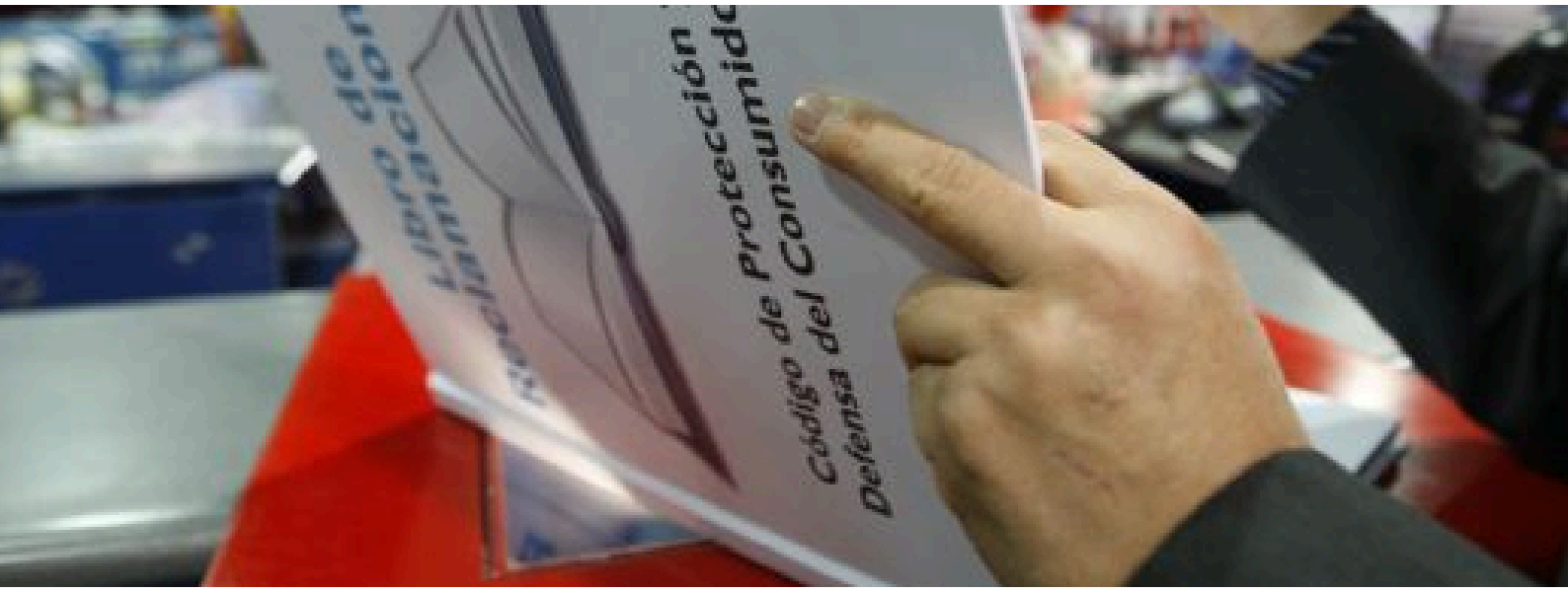
Prohibida su difusión

ÍNDICE

- ¿Qué es el libro de reclamaciones? 03
- Canales y plazos de atención 04
- Obligaciones de Redondos 06
- Pautas para la correcta atención de reclamos 15
- Evaluación de reclamos frecuentes 25
- Flujo recomendado para la atención de reclamos 32
- Consecuencias ante incumplimientos 35



¿Qué es el libro de reclamaciones?



El Libro de Reclamaciones es un registro **OBLIGATORIO** mediante el cual el consumidor puede dejar constancia de su disconformidad, a través de una **queja** o **reclamo**, sobre el bien adquirido o servicio contratado.

¿Cuál es la diferencia entre queja y reclamo?

Queja

Manifestación de disconformidad **no relacionada a los bienes o servicios** prestados por el proveedor, **sino la atención**

Reclamo

Manifestación de disconformidad **relacionada a los bienes o servicios** prestados por el proveedor.

Canales y plazo de atención

CANALES DE ATENCIÓN - PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS
Correos electrónicos: atencionalcliente@redondos.com.pe
Línea de atención al cliente: 6307000-opción 2
Libro de reclamaciones físico y virtual
Página web / Apartado “Contáctenos” – Atención al Cliente
Redes sociales como Facebook, Instagram, Tiktok y otros (administradas por una Agencia de Marketing)

Los reclamos serán recepcionados y gestionados por el área de Atención al Cliente

Nota: Para la atención adecuada de los reclamos se debe tener en consideración las pautas establecidas en el presente documento y en el documento denominado “**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS**” **(CB-P003)**



Canales y plazo de **atención**

- El plazo legal para brindar respuesta a un reclamo / queja es de **15 días hábiles** desde que este es presentado por medio del libro de reclamaciones físico o virtual, o cualquier otra vía.

- Dicho plazo **NO** es prorrogable por otro igual.



- Los reclamos deberán ser absueltos oportunamente en el plazo previsto, o antes. Asimismo, la respuesta deberá ser enviada al domicilio físico o electrónico brindado por el reclamante.

- Si bien el reclamo puede considerarse fundado o infundado, siempre debe responderse en plazo.

Nota: Para el caso de reclamos que ingresen por la plataforma Reclama Virtual del Indecopi, la entidad suele otorgar un plazo más corto (2 días hábiles).

Para el cálculo de **días hábiles** se puede utilizar la siguiente plataforma:

https://www.gob.pe/8283-calcular-dias-habiles-o-calendario

Obligaciones de

Redondos

Obligaciones del proveedor

- **Los establecimientos comerciales abiertos al público** deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual.
- Cada hoja de reclamación física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, 1 original y 2 autocopiativas. La original se entrega al consumidor, el proveedor permanece con una copia y se guarda otra copia por si el Indecopi la requiere.
- En el caso de **proveedores virtuales** (e-commerce), el Libro de Reclamaciones virtual deberá estar alojado en la **página de inicio del portal web** diseñado para establecer relaciones de consumo. Tras ingresar una reclamación por ese medio **se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente una copia del reclamo al correo electrónico indicado por el consumidor**.

Nota**: Recientemente, Indecopi ha establecido que no solo los proveedores con un canal de comercio electrónico deben contar con un libro de reclamaciones virtual, sino también aquellos que posean una **página web informativa sobre sus productos y/o servicios



- En virtud de lo anterior, Redondos deberá contar con un libro de reclamaciones virtual.
- Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones Virtual deberán tener, además, un Libro de Reclamaciones de Respaldo en sus establecimientos, el cual deberá ponerse a disposición del público cuando el Libro Virtual esté inhabilitado. La información registrada ahí deberá ser incorporada al Libro Virtual en el plazo de 1 día calendario desde su rehabilitación.

Obligaciones del proveedor

- Se recomienda que los reclamos y quejas recibidos por vías distintas al Libro de Reclamaciones (ej. correo electrónico o teléfono) sean **registrados en el Libro de Reclamaciones** físico o virtual, a fin de garantizar un trámite ordenado de la reclamación y otorgar al consumidor un código correlativo de identificación de su reclamo.

- Se debe exhibir un aviso que informe la existencia del Libro de Reclamaciones en un lugar **VISIBLE Y ACCESIBLE** por el consumidor, tanto en establecimientos físicos como portales web.

Portales Web



Debe ser fácilmente identificable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo.

Establecimientos Físicos



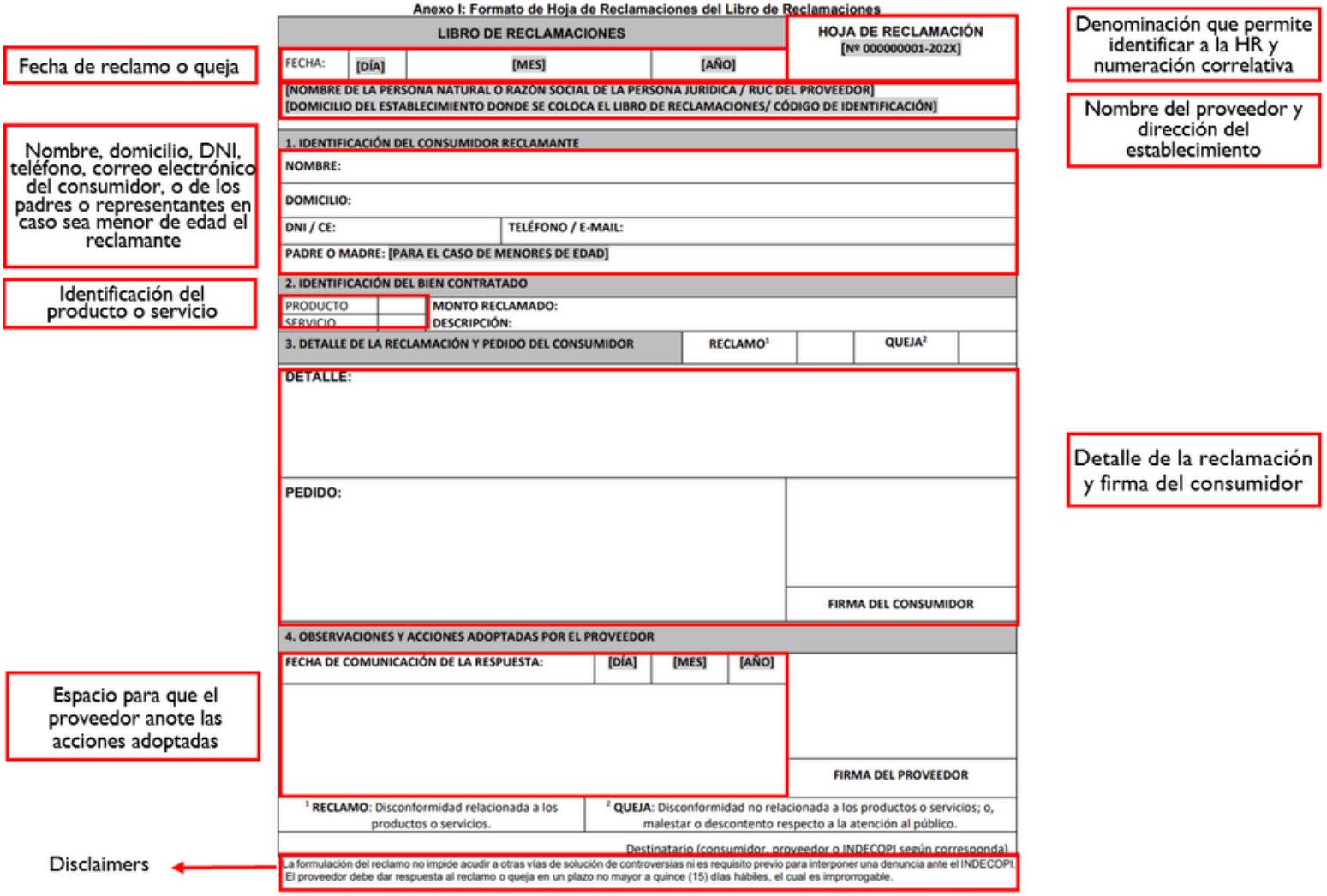
Un tamaño mínimo de una hoja A4. Las letras de la frase "Libro de Reclamaciones" deberán tener un tamaño mínimo de 1 x 1 cm y las letras de la frase consignada debajo del dibujo del libro deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 cm.

- En caso de pérdida de alguna HR o del LR, el proveedor deberá comunicar ello a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho.



Obligaciones del **proveedor**

- El proveedor está obligado a conservar como mínimo por dos (2) años, las HR y la constancia de entrega de la respuesta.
- Todo proveedor debe utilizar el siguiente formato de hoja de reclamación:



Anexo I: Formato de Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACIÓN
[Nº 000000001-202X]

FECHA: [DÍA] [MES] [AÑO]

[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZON SOCIAL DE LA PERSONA JURIDICA / RUC DEL PROVEEDOR]
[DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES/ CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN]

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE:

DOMICILIO:

DNI / CE: TELÉFONO / E-MAIL:

PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]

2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO
SERVICIO
MONTO RECLAMADO:
DESCRIPCIÓN:

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR — RECLAMO[1] — QUEJA[2]

DETALLE:

PEDIDO:

FIRMA DEL CONSUMIDOR

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: [DÍA] [MES] [AÑO]

FIRMA DEL PROVEEDOR

[1] RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.

[2] QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.
El proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable.

Los mismos campos debieran aparecer en las hojas de reclamo virtuales.

Accede a la hoja actualizada aquí: **FORMATO ACTUALIZADO HR**

Obligaciones del **proveedor**

- En el formato del Libro de Reclamaciones web, solo los siguientes campos pueden aparecer como obligatorios, ya que constituyen información indispensable para que un reclamo se tenga por presentado, según lo dispuesto por el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones:

Nombre

Documento Nacional de Identidad

domicilio o correo electrónico (pueden figurar como obligatorios cuando se consignan en un mismo campo alternativo —por ejemplo, "correo electrónico o domicilio"—; sin embargo, no pueden exigirse ambos de manera obligatoria e independiente).

fecha del reclamo o queja

el detalle del reclamo o queja

- Información distinta a la mencionada no podrá aparecer como campo obligatorio, toda vez que puede interpretarse como un condicionamiento para la interposición de reclamos no previsto normativamente.

Obligaciones del
proveedor

SISTEMA DE REPORTE DE RECLAMACIONES (SIREC)

- **Objetivo del SIREC:** Que los proveedores reporten los reclamos y quejas interpuestas por los consumidores a través de un aplicativo informático.

- **¿Quiénes están obligados?** Los proveedores que tienen un **ingreso anual igual o mayor a 3000 UIT** (según el último ejercicio fiscal declarado ante la autoridad tributaria).

- **¿Cómo se reportan las reclamaciones?** El sistema brinda un formulario en línea y de libre acceso que permite a las empresas el registro de las reclamaciones de sus consumidores.

- El reporte deberá ingresarse en **30 días calendario** como máximo desde la fecha en que estos fueron interpuestos.

Enlace para registrarse en el SIREC:
Controla tus Reclamos

Nota: la información proporcionada por el proveedor, contenida en el SIREC, tiene carácter de declaración jurada, por lo que deben validar que la información sea cierta y precisa antes de ingresarla al portal web.

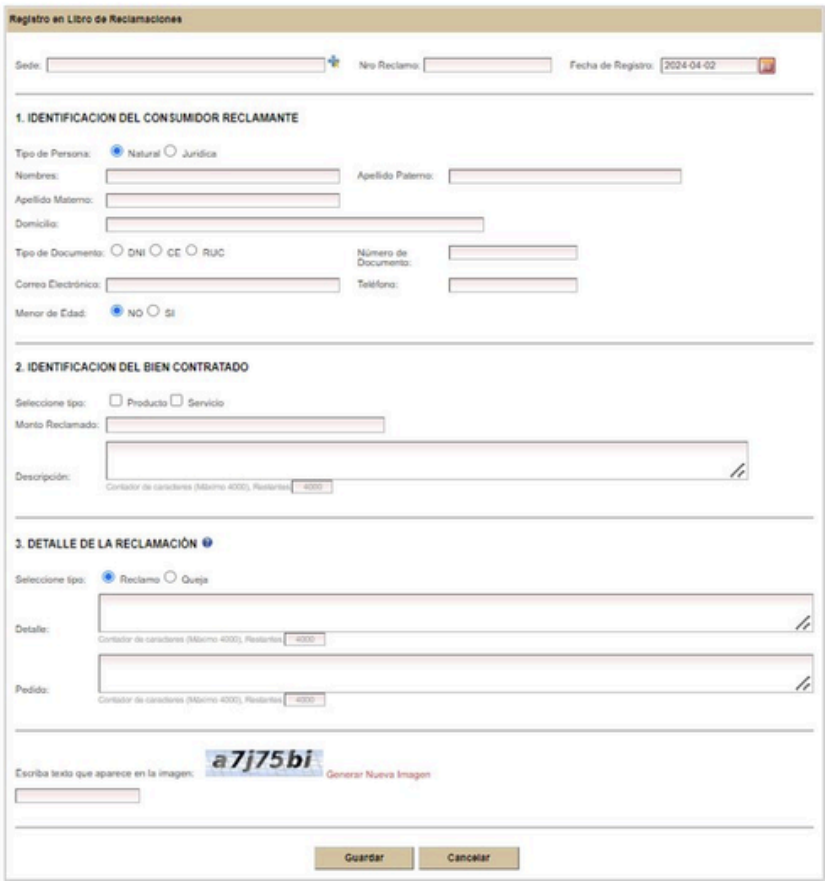
Obligaciones del
proveedor

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE RECLAMOS EN EL SIREC

- Hacer click en la sección "**Reclamación**"
- Cada reclamo esta representado por una "Hoja de Reclamación", el cual **puede ser registrado de manera individual o masiva, a elección de la empresa**.

REGISTRO INDIVIDUAL:

- Para agregar una nueva hoja de reclamación, hacer click en "**Agregar hoja**" y llenar todos los campos con los datos necesarios, iniciando con la sede sobre la cual desea registrar el reclamo.



Continuar con el llenado de los campos con los datos obligatorios (datos del consumidor reclamante, identificación del bien o servicio contratado y detalle de la reclamación) y los opcionales en caso el consumidor los haya llenado.

Luego deberá **esperar la confirmación del reclamo registrado** y, de ser necesario, descargar el PDF del formato de reclamación.

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE RECLAMOS EN EL SIREC (CONTINUACIÓN)

REGISTRO MASIVO:

- En caso la empresa opte por el registro masivo, deberá hacer clic en "**Cargar Hoja**" y subir un único **archivo en formato txt**, donde cada línea represente una Hoja de Reclamación. Cada línea debe incluir todos los datos correspondientes a la Hoja de Reclamación, separados por el símbolo de pipes **"|"**.

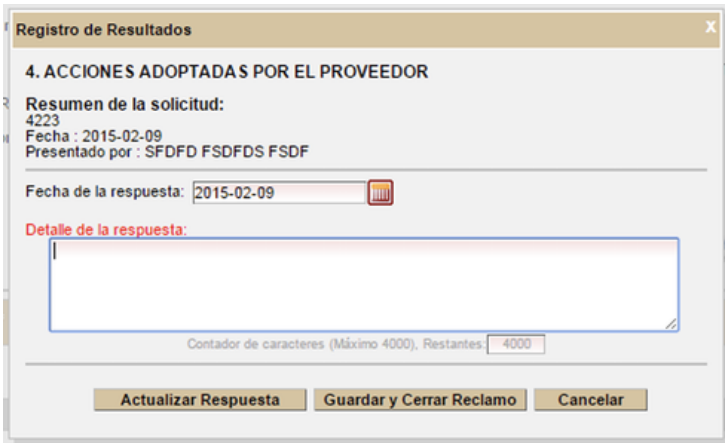


¿Cómo consignar los datos?

CODIGO DE SEDE|NRO DE RECLAMO(00000001)|AÑO DE RECLAMO(YYYY)|FECHA(YYYY-MMDD)|NOMBRES O RAZON SOCIAL|DIRECCION|NRO DOCUMENTO|TELEFONO|EMAIL|PADRE O MADRE(MENORES DE EDAD)|TIPO DEL BIEN(PRODUCTO=P O SERVICIO=S O AMBOS=PS)|MONTO RECLAMADO(TEXTO)|DESCRIPCION|TIPO DE RECLAMO(RECLAMO=R O QUEJA=Q)|DETALLE|PEDIDO|FECHA DE RESPUESTA(YYYY-MM-DD)|DESCRIPCION DE LA RESPUESTA

REGISTRO O ACTUALIZACIÓN DE RESPUESTA

- Para registrar la respuesta a los reclamos, debes encontrarlos en la bandeja de hojas de reclamación usando los filtros de búsqueda. Luego, hacer click en "**Ingresar/Actualizar respuesta**" correspondiente al reclamo al cual se le va a registrar la respuesta, y **proporcionar la fecha y los detalles** de la misma en la ventana que se abre:



- Para actualizar el seguimiento del reclamo, ingresar el detalle de respuesta y click en la opción "**Actualizar Respuesta**", con esto el reclamo permanece en estado **Creado.**

- En caso de tener la respuesta final del reclamo, ingresar el detalle de la respuesta, escoger la fecha de respuesta y hacer clic en "**Guardar y Cerrar Reclamo**", con esto el reclamo pasará al estado de Atendido.

Nota: Una vez que se cierre el reclamo no es posible modificar la respuesta

Para mayor detalle consultar:
Manual de Usuario SIREC - Indecopi

Pautas para la

correcta atención de reclamos

Pautas para la

atención de reclamos

- Al revisar un reclamo o queja, se debe verificar la recopilación de **datos obligatorios**: nombre, número de DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y detalle de los mismos.

  - ✗ Si el cliente no brinda los datos mínimos, se le dará cierre al reclamo.
  - ✓ Si tiene los datos se ingresará el caso para su gestión y seguimiento.

- Criterio de Resolución 2609-2024/SPC del INDECOPI:
  El proveedor **no puede obligar** a los consumidores **a proporcionar su número telefónico y correo electrónico** (a la vez) para registrar un reclamo.

- Las respuestas a los reclamos de consumidores **no deben ser amplias y generales**. Se debe indagar sobre lo ocurrido en cada caso en concreto a fin de emitir un pronunciamiento sobre **cada punto reclamado**.

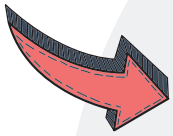
Ejemplo: Un cliente señala que al abrir un pack de hamburguesas recién adquirido, encontró pedazos de plástico dentro de las mismas. Además, menciona que el pedido llegó tarde y que el empaque estaba dañado, lo que generó una mala experiencia en general.

En este caso, la respuesta debe cubrir cada uno de los aspectos mencionados en el reclamo, sin limitarse únicamente a ofrecer una solución conciliatoria o a rechazar la responsabilidad de manera general. Se debe responder específicamente a **(i)** la presencia de los pedazos de plástico en las hamburguesas, **(ii)** el retraso en la entrega del pedido, y **(iii)** el estado del empaque. En cada punto, se deben proporcionar explicaciones claras y justificadas, respaldadas por la documentación correspondiente.

Pautas para la

atención de reclamos

- De preferencia, la explicación de lo ocurrido y la propuesta de solución no debiera darse en varias comunicaciones pues se podría dilatar la molestia del consumidor. Se sugiere dar una respuesta concreta.
- Se sugiere verificar si el reclamante ha ingresado otro reclamo en el corto plazo sobre el mismo tema. Ello, a fin de **evitar brindar respuestas contradictorias** entre el personal de Redondos.
- Cuando se determine que el reclamo es fundado, es recomendable proponer una **solución conciliada,** dejando constancia por escrito.



OJO: debe utilizarse un **lenguaje que no constituya un reconocimiento de una posible infracción** (ello podría ser usado en un procedimiento en contra de la empresa).

Ejemplo de una buena práctica:

Se debe utilizar frases como "**Lamentamos su percepción negativa** sobre los pedazos de plástico en las hamburguesas / el retraso de su pedido". Para ofrecer una solución, se debe indicar "**En el marco de nuestras políticas de atención al cliente y a modo de liberalidad**, hemos decidido [*indicar propuesta*]."

Ejemplo de una mala práctica:

Es inapropiado utilizar frases como "Lamentamos que sus hamburguesas hayan presentado pedazos de plástico" o "Lamentamos el retraso en la entrega de su pedido". Señalar "Como disculpas por los inconvenientes, le ofrecemos [propuesta]" también podría interpretarse como un reconocimiento directo de la responsabilidad, lo cual se debe evitar.

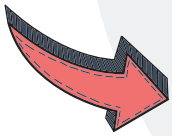
Pautas para la
atención de reclamos

- Si se llega a un acuerdo, aquel deberá plasmarse en un documento escrito. Por ejemplo, en una **transacción extrajudicial,** a fin de evitar que el cliente lleve la controversia ante alguna autoridad:

  La transacción extrajudicial deberá contemplar lo siguiente:

  - *Identificación de las partes*
  - *Descripción de antecedentes (sin reconocer que el defecto es atribuible a Redondos)*
  - *Objeto de la transacción, precisando los compromisos de Redondos frente al cliente y viceversa. En este extremo, será necesario precisar las fechas de cumplimiento o días hábiles que tardará una determinada gestión.*
  - *Referencia expresa a que mediante el documento se resuelve totalmente todas las controversias que tienen y las que pudieran tener sobre el objeto de transacción.*
  - *Referencia expresa a que el documento fue negociado y celebrado sin que exista desequilibrio patrimonial, lesión, onerosidad o mala fe.*
  - *Cláusula de confidencialidad*

- **¡Cumplir la propuesta de solución!** Si no se cumpliera con lo ofrecido al consumidor, dicho incumplimiento calificará como una infracción sancionable por el Indecopi.





Si se entregan productos como cortesía para resolver una controversia, se sugiere elaborar un **acta de conformidad**, a ser firmada por el cliente.

- No puede condicionarse la atención del reclamo al pago de concepto alguno.

- Los reclamos graves que implique un caso de **discriminación, afectación severa a la salud o seguridad** del consumidor debe ser elevado al área legal de Redondos oportunamente.



Pautas para la

atención de reclamos

- Cuando Redondos identifique que ha cometido un error en su proceso de venta o postventa **no** debe tomar una **decisión unilateral** sobre la solución en favor del cliente sin antes consultar con él.

Ejemplo de una mala práctica:

Un consumidor reclama haber adquirido un pavo y, al sacarlo de su empaque, nota que este tiene un olor desagradable. Ante esta situación, tras hacer las investigaciones correspondientes del producto en cuestión, Redondos de manera automática comienza a realizar las gestiones para la devolución del pago realizado. Sin embargo, el cliente no estaba interesado en un reembolso, sino en recibir un nuevo producto, lo que genera aún más insatisfacción.

Ejemplo de una buena práctica:

Una clienta reclama que el pollo enrollado con champiñones que adquirió presenta un sabor rancio y un color extraño. En respuesta, Redondos se comunica con la clienta y le ofrece varias alternativas de solución:

(i) la devolución de su dinero,
(ii) el reemplazo del producto por uno que cumpla con los estándares de calidad, o
(iii) un descuento del 20% en su próxima compra en productos preparados.



La clienta opta por el reemplazo del producto, y Redondos procede a gestionar la entrega inmediata para asegurar la satisfacción de la cliente.

Pautas para la

atención de reclamos

- Ante un reclamo por disconformidad con una promoción comercial (sorteo, concurso, descuento u otra), Redondos deberá verificar si se respetaron los términos y condiciones establecidos, o lo publicitado en redes. Siempre se deberá respetar lo anunciado.

Redondos lanza un sorteo cuyo premio es un viaje a Cusco, con alojamiento por 3D/4N, y el 100% de traslados a restaurantes incluidos. No obstante, Redondos solo cubre el 50% de los traslados.

Ante un eventual reclamo deberán tomar las medidas necesarias para garantizar la cobertura completa de los traslados, ya sea asumiendo directamente los costos pendientes o reembolsando el monto correspondiente. Se debe guardar constancia de las acciones adoptadas.

- Ante reclamos por discrepancias entre lo ofrecido y lo entregado, se deberá verificar dónde consta el presunto ofrecimiento. De ser el caso, se deberá cumplir con ello y dejar constancia de ello en la respuesta al reclamo.



Se le informa por vía telefónica a un cliente que al adquirir el pack de filetes marinados recibirá "una bolsa adicional de papas fritas y un paquete de Chicken Pop de regalo". No obstante, al recibir el pedido, el cliente nota que no le han entregado el paquete de Chicken Pop.

Si se verifica el ofrecimiento del representante en medios escritos o audiovisuales, deberá cumplirse con lo prometido.

Pautas para la

atención de reclamos

- Cuando Redondos ofrezca distintas opciones de solución a un consumidor ante un inconveniente, se le deberá explicar al cliente en qué consisten y qué implica cada una de las alternativas: **formalidades** aplicables a cada solución, **tiempos** de espera, cualquier **inversión adicional** de dinero (por ejemplo, en delivery), y demás información necesaria sobre los procesos correspondientes.

- Durante la gestión de un inconveniente, o ante cualquier comunicación con un consumidor, **no debe haber un cambio de respuesta o posición radical** frente al consumidor que resulte contradictorio o confuso.

Ejemplo de una mala práctica:

Un cliente presenta un reclamo porque en 4 de los 10 paquetes de nuggets adquiridos había productos con coloración oscura. Ante esta situación, tras realizar las investigaciones correspondientes, Redondos informa que se procederá con el reemplazo del producto, pero posteriormente le comunica que se le ofrecerá el 50% de descuento en su próxima compra, causando confusión y descontento.

Ejemplo de una buena práctica:

Un cliente presenta un reclamo porque en 4 de los 10 paquetes de nuggets adquiridos había productos con coloración oscura. Tras realizar las investigaciones correspondientes sobre el lote del producto en cuestión, Redondos le informa que se procederá con el reemplazo del producto en un plazo de 10 días hábiles.

Una semana después, la clienta se contacta nuevamente con Redondos para consultar el estado de la gestión. En respuesta, se le informa que el reemplazo está en proceso y que se completará dentro del plazo originalmente señalado. Esto asegura coherencia y claridad en la comunicación, manteniendo la confianza del cliente en el proceso.

Modelos de

respuesta a reclamos

Respuesta a reclamo FUNDADO

Lima, **(fecha)**

Señor/Señora
(Nombres y apellidos del cliente)

(Dirección)
(Correo electrónico)

Presente. -
Referencia: Hoja de Reclamo (Físico/Virtual) (Código)

De nuestra consideración:

Sirva la presente para hacerle llegar un cordial saludo de nuestra parte y, asimismo, referirnos al reclamo registrado el día **XXX** del mes **XXX** del presente año en curso, mediante nuestro Libro de Reclamaciones **(Físico/Virtual),** en el cual nos manifestó que **(breve resumen del reclamo).**

Sobre lo suscitado, lamentamos su percepción negativa respecto a los hechos que señala en su reclamo. Adicionalmente, le informamos que **(incluir descripción detallada del caso específico y proporcionar explicaciones generales).** Sin perjuicio de ello, conforme a nuestra política de atención al consumidor, hacemos de su conocimiento que **(señalar la propuesta de solución).**

Agradecemos sinceramente su comunicación, ya que para nosotros es de suma importancia conocer las opiniones de nuestros clientes, con el propósito de integrarlas en nuestros continuos procesos de evaluación y mejora.

Finalmente, nos despedimos expresando nuestro agradecimiento por su preferencia, con la confianza de haber atendido sus consultas y reafirmando nuestro firme compromiso de brindarle una experiencia satisfactoria a través de un servicio de alta calidad.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente

Modelos de

respuesta a reclamos

Respuesta a reclamo DENEGADO

Lima, **(fecha)**

Señor/Señora
(Nombres y apellidos del cliente)

(Dirección)
(Correo electrónico)

Presente. -
Referencia: Hoja de Reclamo (Físico/Virtual) (Código)

De nuestra consideración:

Sirva la presente para hacerle llegar un cordial saludo de nuestra parte y, asimismo, referirnos al reclamo registrado el día **XXX** del mes de **XXX** del presente año en curso, mediante nuestro Libro de Reclamaciones **(Físico/Virtual),** en el cual nos manifestó que **(breve resumen del reclamo).**

Con relación a su reclamo, le informamos que, tras realizar el diagnóstico correspondiente a su vehículo, no se ha encontrado ninguna falla y se comprobó que **(incluir descripción detallada del caso específico y proporcionar explicaciones generales).** En ese sentido, de la revisión del diagnóstico y/o registros internos, le confirmamos que su vehículo se encuentra operativo **(...)**

Agradecemos sinceramente su comunicación, ya que para nosotros es de suma importancia conocer las opiniones de nuestros clientes, con el propósito de integrarlas en nuestros continuos procesos de evaluación y mejora.

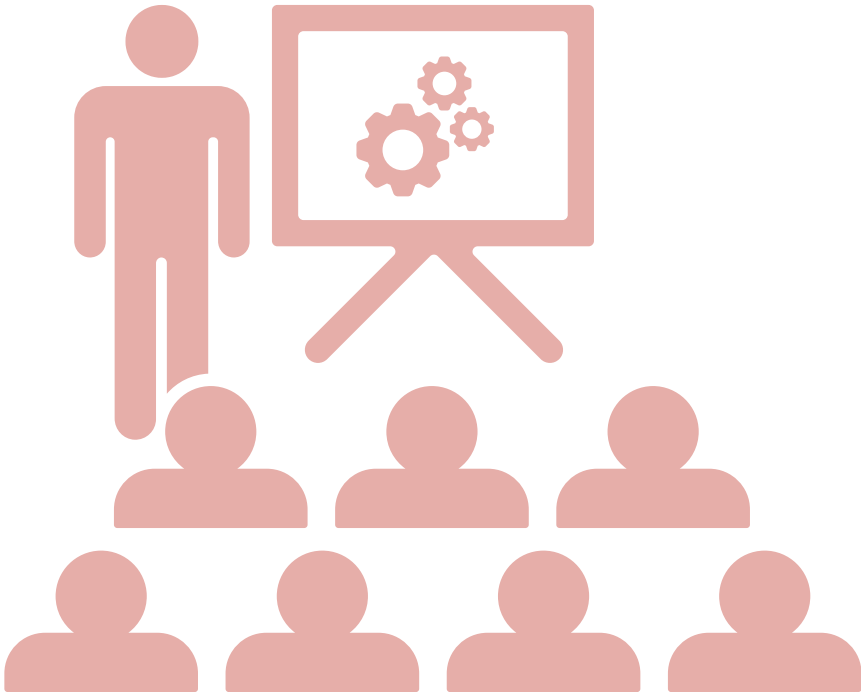
Finalmente, nos despedimos expresando nuestro agradecimiento por su preferencia, con la confianza de haber atendido sus consultas y reafirmando nuestro firme compromiso de brindarle una experiencia satisfactoria a través de un servicio de alta calidad.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente

Programa de capacitación

El personal de Redondos será debidamente capacitado a fin de garantizar la debida preparación para la atención de reclamos y/o quejas de consumidores, conforme a la normativa vigente.



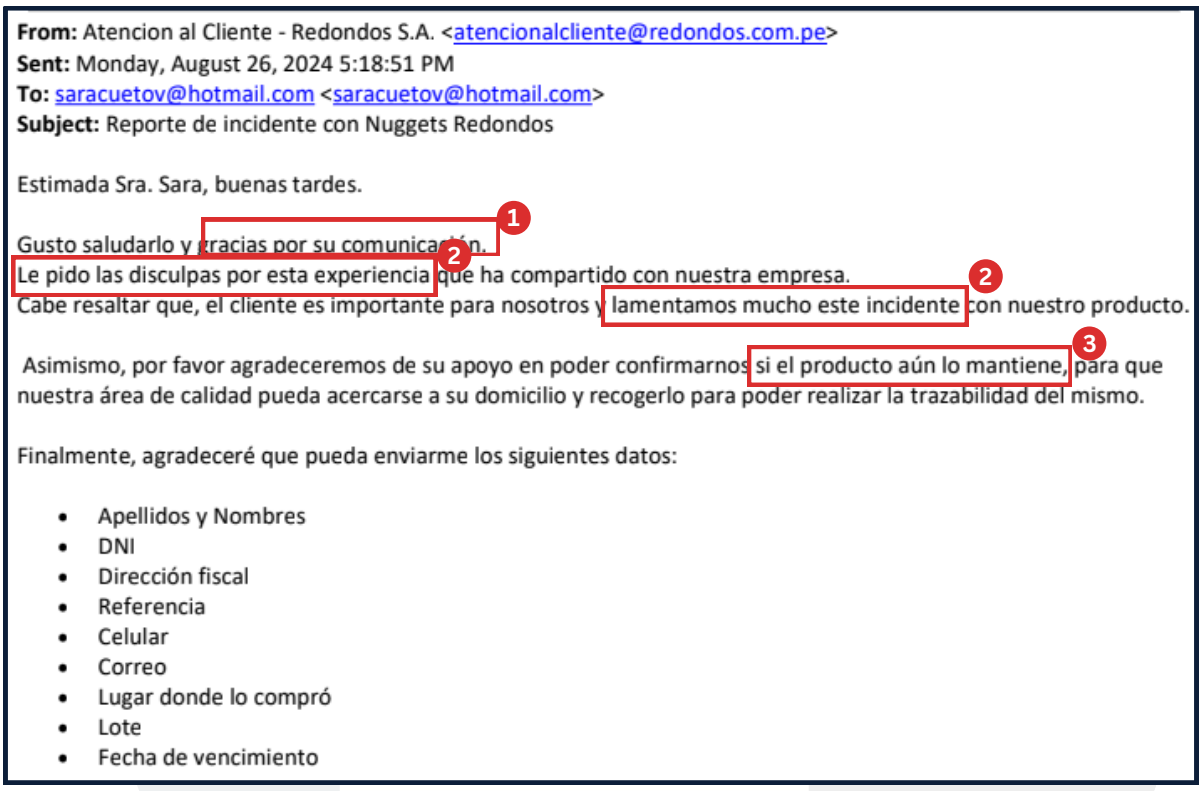
Evaluación de

reclamos frecuentes

Evaluación

de reclamos frecuentes

Al recibir un reclamo:



From: Atencion al Cliente - Redondos S.A. <atencionalcliente@redondos.com.pe>
Sent: Monday, August 26, 2024 5:18:51 PM
To: saracuetov@hotmail.com <saracuetov@hotmail.com>
Subject: Reporte de incidente con Nuggets Redondos

Estimada Sra. Sara, buenas tardes.

Gusto saludarlo y gracias por su comunicación. 1
Le pido las disculpas por esta experiencia que ha compartido con nuestra empresa. 2
Cabe resaltar que, el cliente es importante para nosotros y lamentamos mucho este incidente con nuestro producto. 2

Asimismo, por favor agradeceremos de su apoyo en poder confirmarnos si el producto aún lo mantiene, para que 3
nuestra área de calidad pueda acercarse a su domicilio y recogerlo para poder realizar la trazabilidad del mismo.

Finalmente, agradeceré que pueda enviarme los siguientes datos:

- Apellidos y Nombres
- DNI
- Dirección fiscal
- Referencia
- Celular
- Correo
- Lugar donde lo compró
- Lote
- Fecha de vencimiento

1. Se sugiere hacer mención expresa a **la fecha de interposición del reclamo**, siendo que ello también permitirá calendarizar y verificar el plazo de atención (ver modelos de respuesta en la página 18 y 19).

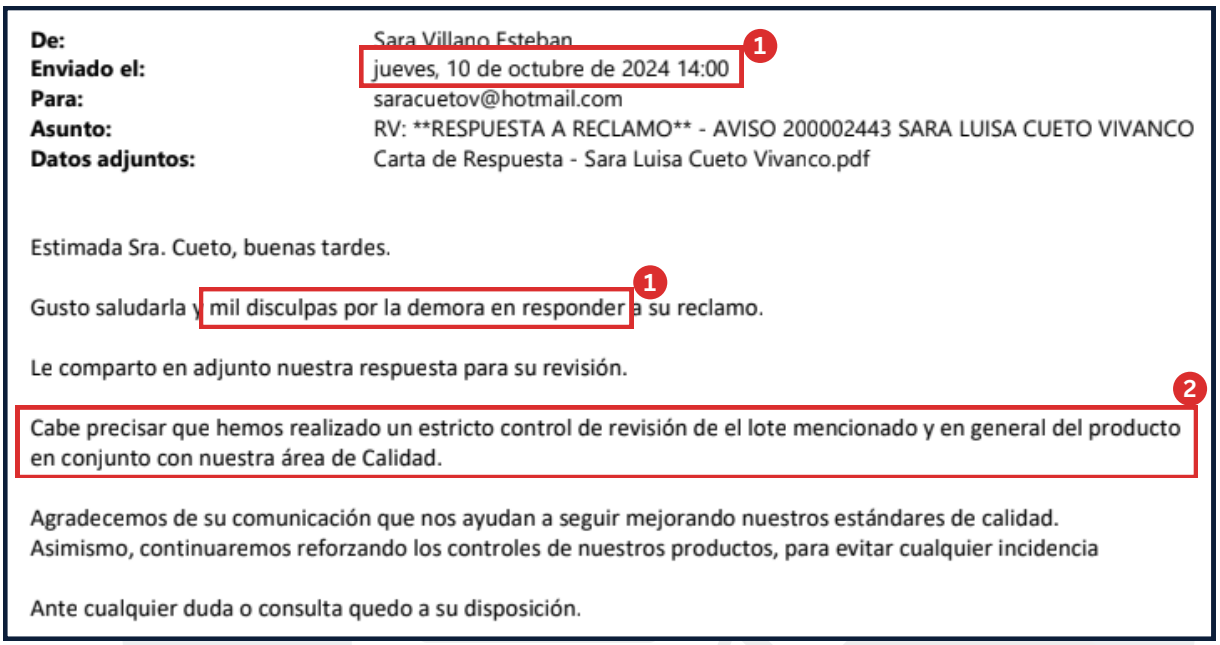
2. Se recomienda **evitar disculparse** antes de analizar el reclamo, ya que **podría interpretarse como un reconocimiento** prematuro **de responsabilidad**.

3. Si se solicita el producto para investigar la trazabilidad, se debe solicitar al consumidor que guarde el número de lote y, si es necesario, **el producto, evitando manipularlo** para garantizar la integridad de la investigación. Asimismo, de considerarlo conveniente se podrían solicitar imágenes del producto.

Evaluación

de reclamos frecuentes

Al entregar una carta de respuesta:



De: Sara Villano Esteban
Enviado el: jueves, 10 de octubre de 2024 14:00 (1)
Para: saracuetov@hotmail.com
Asunto: RV: **RESPUESTA A RECLAMO** - AVISO 200002443 SARA LUISA CUETO VIVANCO
Datos adjuntos: Carta de Respuesta - Sara Luisa Cueto Vivanco.pdf

Estimada Sra. Cueto, buenas tardes.

Gusto saludarla y mil disculpas por la demora en responder a su reclamo. (1)

Le comparto en adjunto nuestra respuesta para su revisión.

Cabe precisar que hemos realizado un estricto control de revisión de el lote mencionado y en general del producto en conjunto con nuestra área de Calidad. (2)

Agradecemos de su comunicación que nos ayudan a seguir mejorando nuestros estándares de calidad. Asimismo, continuaremos reforzando los controles de nuestros productos, para evitar cualquier incidencia

Ante cualquier duda o consulta quedo a su disposición.

1. La carta de respuesta se entregó **después de más de 15 días hábiles**, lo cual es una situación recurrente en otros reclamos. Resulta fundamental calendarizar los plazos para evitar el riesgo de sanción.

2. Se debe evitar incluir parte del contenido de la carta de respuesta dentro del mensaje del correo de entrega, ya que esto **puede generar confusión** y dar la impresión de que se está **ofreciendo una respuesta parcial o incompleta** antes de la formalización del comunicado.

   Se sugiere adjuntar pruebas que respalden el “control” realizado al lote.

Evaluación

de reclamos frecuentes

En la carta de respuesta:

Lima, 13 de setiembre del 2024 (1)

Señora:

SARA LUISA CUETO VIVANCO

Manuel Pardo 769

Cercado de Lima

Presente. -

Asunto : Respuesta a su incidente (2)

De nuestra consideración:

Sirva la presente para saludarla y dar respuesta al incidente reportado a través de nuestra plataforma de atención al cliente, con fecha 26 de agosto de 2024, referido al producto "Nuggets pechuga Red – CJ x 36 UNID", perteneciente al lote N° 187241 / F.V. 04/04/25.

Respecto a su incidente en el que manifiesta haber adquirido el producto referido y que "tenía un olor y sabor diferente", debemos informarle que nuestro proceso de producción se realiza de manera semiautomática, existiendo un monitoreo constante durante todo el proceso. Mediante este proceso, nos aseguramos de contar con productos íntegros y con altos estándares de calidad.

(3) Sin perjuicio de ello, hemos realizado la trazabilidad del producto del proceso de elaboración, selección y empaquetado, encontrándose todos nuestros registros conformes, sin ningún tipo de problema en todos los procesos por el que pasa el producto materia del incidente; prueba de ello, es que no hemos recibido incidentes similares al reportado. (4)

Asimismo, debemos comentarle que nuestra empresa tiene implementado controles en los procesos para asegurar la calidad del producto que abastecemos a nuestros clientes, asegurando el estándar de calidad óptimo. (5)

Evaluación

de reclamos frecuentes

1. Se ha identificado una diferencia significativa entre la fecha en que se redacta la carta y la fecha en que se entrega al consumidor. Es necesario **mejorar el intercambio de información entre las áreas** para asegurar que se cumpla con los plazos establecidos.

2. En la sección "**Asunto**", debe indicarse si el reclamo proviene del Libro de Reclamaciones o de otra plataforma, para mayor claridad.

3. El contenido de la carta no aborda los **hechos específicos del caso**, ya que se ofrece una respuesta general. Esto se repite en todas las cartas de respuesta, lo que evidencia de que no se está respondiendo adecuadamente y de forma concreta al reclamo interpuesto.

4. Si bien la falta de reclamos por incidentes similares puede apoyar la idea de que el lote estuvo conforme, se debiera analizar el producto en particular, por medio de fotos o evaluación in situ.

5. Es fundamental señalar las **acciones que se tomaron**, como si se devolvió el producto o si no se realizó ninguna acción, para proporcionar una respuesta clara y concreta. Adjuntar prueba que lo acredite.



Redondos

Evaluación
de reclamos frecuentes

Otras gestiones internas y reclamos con observaciones:

Buen día, estimada Sara:

Se está elaborando la carta de respuesta para el reclamo indicado. Sin perjuicio de ello, sería de mucha ayuda que me puedas ayudar con lo siguiente:

- Respecto a la fecha del reclamo, no me queda claro que día llegó, ya que el correo de circus es del lunes 10 de junio; no obstante, del mensaje de la consumidora, se aprecia que dice "jueves 18:06". Validar que fecha recepcionó circus, a efectos de contabilizar el plazo legal.
- Teniendo en consideración la naturaleza del reclamo. Confirmar si se realizó la reposición del producto "Chiqui Nuggets"

Muchas gracias por la respuesta. Respecto al reclamo y el SAP, así como de la cadena de correos, no me queda claro quien interpuso el reclamo.

De la revisión del registro del reclamo, incluso en la descripción del reclamo en el SAP, se puede observar que el reclamo fue interpuesto por el usuario Lizardo Chirinos Palomino. A pesar de ello, en el mismo SAP, en el nombre del cliente, se ha colocado que el reclamo fue presentado por Kiara Enciso Palomino.

Asunto: RV: **RESPUESTA A RECLAMO ** QUEJA CHORIZO PARRILERO - MONICA TORRES
Datos adjuntos: Carta de respuesta - Torres Oliva Monica.pdf

Estimada Srta. Monica, buenas tardes.

Gusto saludarla y disculpe por la demora en responder a su reclamo.

Buenas tardes
El día de ayer cuando trataron de comunicarse con mi persona, me encontraba en el banco, por lo cual se me dificultaba responder la llamada.
Si indicar que mi reclamo viene ya desde hace 2 meses sin atención de su empresa, y solo vía INDECOPI he podido recibir una respuesta. El producto ya lo he tenido que botar por qué se estaba pudriendo, y no era saludable seguir teniéndolo en mi despensa por temor a una contaminación.
Por ahora solo deseo que INDECOPI proceda con la evaluación de mi caso y se sancione por la presencia del contaminante, ya que es una violación a las normas de higiene y seguridad alimentaria.

Respecto a su incidente, hemos revisado las imágenes recibidas donde no se logra visualizar lo mencionado, puede ser debido a marinado que cubre la piel no logrando observarse los terminales de plumas que hace mención. Asimismo, debemos comentarle que hemos realizado la trazabilidad del lote entregada por usted (Lote: 265241) y hemos encontrado registros conformes sin ningún tipo de desviaciones tanto en recepción de materia prima y en producto terminado. Cabe indicar que no hemos recibido incidentes similares al reportado.

Comentarios al documento Procedimiento de Atención de Reclamos:

- En la sección de "Abreviaturas y definiciones", debe indicarse que los reclamos serán atendidos exclusivamente a clientes considerados **consumidores finales**.

- En las secciones de "Abreviaturas y definiciones" y "Condiciones generales o políticas", debe aclararse que un reclamo que requiera solución especializada **no debe extenderse más allá del plazo legal establecido de 15 días hábiles.**

- Se debe especificar la **información básica** que el cliente debe presentar para realizar la atención, según lo indicado en la página 12, y esta debe ser solicitada al consumidor.

- Las cartas de respuesta deben ser **revisadas y aprobadas por el área legal** antes de ser enviadas y no deben ser descartadas sin su supervisión.

- Tener presente que todo reclamo debe ser atendido, sea que se cuente con muestra de producto o no (corregir página 2 del documento). Ello, sin perjuicio de que el reclamo pueda ser declarado improcedente.

Redondos alimentos	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS	Código: CB-P003 Versión: 10 Página 1 de 4



Flujo recomendado para

la atención de reclamos

Flujo para la

atención de reclamos

Para iniciar el flujo de atención de reclamos, es fundamental seguir un proceso claro y estructurado que asegure una gestión eficiente y transparente. A continuación, se presenta el **flujo recomendado** para garantizar la correcta atención de los reclamos:

1	**Recepción del reclamo:** El canal de atención debe asegurarse de que el reclamo haya sido registrado correctamente, ya sea a través del Libro de Reclamaciones o cualquier otra plataforma. De haber adjuntos (imágenes o documentos) validar su correcta apertura.	**Plazo: 1 día hábil**
2	**Verificación de información mínima:** Se deberá revisar que el reclamo ingresado contenga la información obligatoria ***(ver pág. 12 del Manual)***. Si el cliente realiza un reclamo por correo electrónico u otros medios, se sugiere solicitar los datos correspondientes.	
3	**Registro del reclamo:** El área de atención al cliente deberá registrar el reclamo en sus sistemas. Si el reclamo fue ingresado por una vía distinta (ej. correo, mensaje o teléfono) se recomienda registrar el reclamo en el Libro de Reclamaciones físico o virtual, a fin de asignar al consumidor un n° correlativo de identificación asociado a su reclamo.	**Plazo: 2 días habiles**
4	**Evaluación inicial:** El área de atención al cliente deberá analizar preliminarmente el reclamo y derivarlo al área correspondiente	

Nota: Se recomienda utilizar una herramienta que permita sistematizar y compartir la información del reclamo con el siguiente encargado. Asimismo, se sugiere contar con un calendario compartido y tener un encargado que calendarice todos los plazos, etiquetando a las personas encargadas de absolver el reclamo. Se recomienda calendarizar a los 10 días hábiles y a los 15 días hábiles como fecha máxima.

Flujo para la

Atención de Reclamos

5	**Evaluación técnica:** El área de calidad debe analizar el reclamo en detalle, evaluando las posibles causas y soluciones, y tomando acción de manera eficiente (incluye posible negociación con el consumidor). Se recomienda contar con imágenes del producto objeto de cuestionamiento. Una vez realizado ello, elaborará la ficha de atención y respuesta.	**Plazo: 3 días hábiles**
6	**Evaluación legal:** El área legal revisará la propuesta de respuesta enviada por calidad.	**Plazo: 3 días hábiles**
7	**Envío de respuesta:** Posterior a la evaluación legal se enviará al consumidor una respuesta a través del domicilio físico o electrónico indicado en el reclamo original.	**Plazo: 1 día hábil**
8	Una vez resuelto el reclamo, cierre el caso en el sistema de seguimiento, asegurándose de que todo el proceso esté debidamente documentado.	
9	El área de atención al cliente registrará en el SIREC el reclamo y así como la respuesta brindada al consumidor.	**Plazo: 1 día hábil**

Consecuencias ante

incumplimientos

Consecuencias ante

incumplimientos

A continuación, se presentan las multas referenciales vinculadas a los principales supuestos infractores:

Multas referenciales de **hasta 10 UIT** por la comisión de las siguientes conductas:

- **No contar con el Libro de Reclamaciones.**
- **No atender o no responder el reclamo**
- **No remitir al INDECOPI la información que requiera.**
- **Condicionar la atención del reclamo al pago del producto/servicio u otro concepto.**
- **No reportar correctamente a través del SIREC los reclamos y quejas.**
- **No alojar en la página web correspondiente el Libro de Reclamaciones Virtual.**

Nota: Sin perjuicio de lo anterior, la multa podría aumentar en tanto la autoridad podría considerar adicionalmente otros factores en su cálculo como, por ejemplo, tamaño de la empresa, atenuantes, agravantes, entre otros.

Redondos

Consecuencias ante **incumplimientos**

Multas referenciales hasta 5 UIT por la comisión de las siguientes conductas:

- **No brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su reclamo o queja, o no habilitarle un orden preferente**
- **No contar con Libro de Reclamaciones de respaldo.**
- **No poner a disposición al consumidor el Libro de Reclamaciones o el Libro de Respaldo.**
- **No contar con el aviso del Libro de Reclamaciones o no exhibirlo.**
- **No comunicar al consumidor la respuesta al reclamo en el plazo legal.**
- **No conservar la información indicada en el artículo 12º del Reglamento por un lapso mínimo de 2 años.**
- **No brindar el código de reclamo al consumidor.**
- **No ingresar de forma inmediata en el Libro de Reclamaciones el reclamo o queja formulado por vía telefónica u otro medio.**

Nota: Sin perjuicio de lo anterior, la multa podría aumentar en tanto la autoridad podría considerar adicionalmente otros factores en su cálculo como, por ejemplo, tamaño de la empresa, atenuantes, agravantes, entre otros.

Redondos

Consecuencias ante **incumplimientos**

Multas referenciales de hasta **2,5 UIT** por la comisión de las siguientes conductas:

No entregar copia de la Hoja de Reclamaciones al consumidor, o no permitir la impresión de la Hoja o el envío de copia de ésta al correo electrónico.

No exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a las condiciones previstas.

Llevar el Libro u Hojas de Reclamaciones sin las condiciones previstas.

No ingresar en el Libro de Reclamaciones Virtual el contenido del Libro de Reclamaciones de Respaldo dentro del plazo de un día calendario de presentado el reclamo o queja.

Nota: Sin perjuicio de lo anterior, la multa podría aumentar en tanto la autoridad podría considerar adicionalmente otros factores en su cálculo como, por ejemplo, tamaño de la empresa, atenuantes, agravantes, entre otros.

Créditos



Producto elaborado por el Área de Publicidad, Consumo y Privacidad del Estudio Muñiz

Alex Sosa Huapaya | Eliane Zambrano Nalvarte | Maria Fernanda Villanueva Ruete | Aarón Monteagudo Reyes

Enero 2025

Se prohibe la reproducción no autorizada del presente documento.