

**DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA  
DEROGATORIA**

**ÚNICA.- Derogación**

A partir de la vigencia de la presente Ley, deróganse el Decreto Ley núm. 19338, Ley del Sistema de Defensa Civil, y sus modificatorias; el Decreto Supremo núm. 081-2002-PCM, que crea la Comisión Multisectorial de Prevención y Atención de Desastres, y sus modificatorias; el Decreto Supremo núm. 073-2006-PCM, que crea el Programa de Reducción de Vulnerabilidades frente al Evento Recurrente de El Niño (Preven), y sus modificatorias; y todas aquellas normas o disposiciones que se opongan a la presente Ley.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los ocho días del mes de febrero de dos mil once.

CÉSAR ZUMAETA FLORES  
Presidente del Congreso de la República

ALDA LAZO RÍOS DE HORNING  
Segunda Vicepresidenta del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

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

ALAN GARCÍA PÉREZ  
Presidente Constitucional de la República

JOSÉ ANTONIO CHANG ESCOBEDO  
Presidente del Consejo de Ministros y Ministro de Educación

605077-1

**LEY Nº 29665**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

La Comisión Permanente del Congreso de la República

Ha dado la Ley siguiente:

LA COMISIÓN PERMANENTE DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

**LEY QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 14º DE LA  
LEY NÚM. 28036, LEY DE PROMOCIÓN Y  
DESARROLLO DEL DEPORTE, Y EL ARTÍCULO  
3º DE LA LEY NÚM. 29544, LEY QUE MODIFICA  
ARTÍCULOS DE LA LEY NÚM. 28036**

**Artículo 1º.-** Modificación del artículo 14º de la Ley núm. 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte

Modifícase el artículo 14º de la Ley núm. 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte, con el texto siguiente:

**"Artículo 14º.- Consejos regionales del deporte**  
A nivel regional, el Instituto Peruano del Deporte (IPD) cuenta con consejos regionales integrados por seis (6) miembros, que son los siguientes:

1. Un (1) Presidente designado por el Presidente del Instituto Peruano del Deporte (IPD), a propuesta del presidente del gobierno regional.
2. Un (1) miembro elegido por las ligas deportivas de la región o departamentales.
3. Un (1) miembro elegido por las municipalidades provinciales.
4. Un (1) miembro elegido por las municipalidades distritales.
5. Un (1) miembro de la gerencia, dirección o área que tenga competencia en materia deportiva regional, en representación del gobierno regional.
6. Un (1) miembro representante de las universidades e institutos superiores de la región.

El vicepresidente y el secretario son elegidos entre sus miembros.

Los miembros de los consejos regionales del deporte ejercen su cargo ad honorem, a excepción de su presidente."

**Artículo 2º.-** Modificación del artículo 3º de la Ley núm. 29544, Ley que modifica artículos de la Ley núm. 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte

Modifícase el artículo 3º de la Ley núm. 29544, Ley que modifica artículos de la Ley núm. 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte, con el texto siguiente:

**"Artículo 3º.- Texto Único Ordenado (TUO)**

Facúltase al Poder Ejecutivo para que, en el plazo de ciento veinte (120) días calendario y mediante decreto supremo, apruebe el Texto Único Ordenado de la Ley núm. 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte."

**Artículo 3º.- Derogatoria**

Deróganse o déjanse sin efecto todas las disposiciones que se opongan a la presente Ley.

**Artículo 4º.- Vigencia**

La presente Ley es de aplicación inmediata y entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS  
TRANSITORIAS**

**PRIMERA.- Período del cargo de los presidentes en ejercicio**

Los presidentes de los consejos regionales del deporte designados por el Presidente del Instituto Peruano del Deporte (IPD), de conformidad con la legislación anterior y que están en ejercicio de sus funciones, continúan en sus cargos por el período señalado en sus resoluciones de designación.

**SEGUNDA.- Entrega del cargo de presidente**

Los presidentes de los consejos regionales del deporte que hayan transferido su cargo a los gerentes de desarrollo social de los gobiernos regionales en aplicación del artículo 14º de la Ley núm. 29544, Ley que modifica artículos de la Ley núm. 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte, entregan el cargo a su anterior titular en el plazo no menor de diez (10) días calendario, contado a partir de la entrada en vigencia de esta Ley, quien debe cumplir el período establecido en la resolución de designación.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los nueve días del mes de febrero de dos mil once.

CÉSAR ZUMAETA FLORES  
Presidente del Congreso de la República

ALDA LAZO RÍOS DE HORNING  
Segunda Vicepresidenta del Congreso de la República



AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

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

ALAN GARCÍA PÉREZ  
Presidente Constitucional de la República

JOSÉ ANTONIO CHANG ESCOBEDO  
Presidente del Consejo de Ministros  
y Ministro de Educación

605077-2

## PODER EJECUTIVO



### Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor

DECRETO SUPREMO  
N° 011-2011-PCM

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dispone que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual y que el Reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el mencionado artículo;

Que, la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29571 establece que, en el plazo de ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de dicha Ley, el Poder Ejecutivo expide, entre otras, las disposiciones reglamentarias de lo dispuesto en el artículo 150° sobre el libro de reclamaciones;

Que, en ese sentido, corresponde al Poder Ejecutivo establecer las reglas básicas sobre los siguientes puntos, entre otros: (i) ámbito de aplicación; (ii) definiciones para efectos del Reglamento; (iii) características del Libro de Reclamaciones y de la Hoja de Reclamación; (iv) responsabilidad de los proveedores; (v) mecanismos de remisión de información al INDECOPI;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 328-2010-PCM se constituye el Grupo de Trabajo Multisectorial que se encargará de elaborar el anteproyecto de "Reglamento del Código de Protección y Defensa del Consumidor", adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, el mencionado Grupo de Trabajo Multisectorial elaboró un anteproyecto de Reglamento del Libro de Reclamaciones, el cual fue puesto en conocimiento de la ciudadanía para que presenten sus comentarios y observaciones, las cuales fueron debatidas en una audiencia pública llevada a cabo el 17 de diciembre de 2010;

Que, a consecuencia de lo anterior, dicho Grupo de Trabajo Multisectorial ha presentado mediante Oficio N° 03-2011/CPC/INDECOPI, un proyecto de Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor;

De conformidad con el numeral 8) del artículo 118° de la Constitución Política del Perú; y la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29571;

DECRETA

#### Artículo 1°.- Aprobación del Reglamento

Apruébese el Reglamento del Libro de Reclamaciones a que hace referencia el artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual consta de quince (15) artículos y dos (2) anexos, y forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

#### Artículo 2°.- Vigencia

El presente Decreto Supremo, entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

#### Artículo 3°.- Publicación

El presente Decreto Supremo, el Reglamento y los anexos deberán ser publicados en el Diario Oficial El Peruano, en el Portal del Estado Peruano ([www.peru.gov.pe](http://www.peru.gov.pe)), en el Portal de la Presidencia del Consejo de Ministros ([www.pcm.gov.pe](http://www.pcm.gov.pe)) y en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual ([www.indecopi.gov.pe](http://www.indecopi.gov.pe)).

#### Artículo 4°.- Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

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

ALAN GARCÍA PÉREZ  
Presidente Constitucional de la República

JOSÉ ANTONIO CHANG ESCOBEDO  
Presidente del Consejo de Ministros  
y Ministro de Educación

### REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

#### Artículo 1°.- Ámbito de aplicación

Las disposiciones del presente Título son de obligatorio cumplimiento para los proveedores que desarrollen sus actividades económicas en establecimientos comerciales abiertos al público; tomando en consideración la definición detallada en el Artículo 3.2 del presente Reglamento.

Los consumidores deberán respetar y seguir el procedimiento establecido en la presente norma para el uso del Libro de Reclamaciones.

#### Artículo 2°.- Proveedores que desarrollen actividades económicas supervisadas o reguladas

En el caso de los proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos regulados o que se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el procedimiento previamente establecido por el organismo supervisor para la atención de quejas y reclamos de los consumidores deberá entenderse como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, siempre y cuando este procedimiento permita dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja, de su contenido y que además regule el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación. En estos casos los proveedores se regirán por las normas emitidas por dichos organismos.

En el caso de las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, los sistemas de registros de quejas y reclamos deberán encontrarse a disposición inmediata y accesible al consumidor y permitir que éstos obtengan una copia o constancia de la queja o reclamo presentado, con la información mínima prevista en el Anexo 1 del presente Reglamento. Asimismo, deberán exhibir en un lugar visible, como mínimo un Aviso del Libro de Reclamaciones en cada una de sus agencias, utilizando el formato establecido en el Anexo 2 del presente Reglamento.

#### Artículo 3°.- Definiciones

Para los efectos del presente Título, se entiende por:

**3.1. Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores