

VIGENCIA: 14 / 01 / 2020

CÓDIGO: DCI – MOF - 001-2020

VERSIÓN: 1.0

PÁGINA: 1 de 14

ALCANCE:

DCI - A NIVEL NACIONAL

REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS (PAR) DE LA DCI

| ETAPAS | NOMBRE Y CARGO | FIRMA |
|----------------|---|--------------|
| ELABORADO POR: | Echevarria & Abogados Asociados / E&AA | |
| REVISADO POR: | Presidencia de Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios/ ADI Presidencia de Cámara Peruana de la Construcción / CAPECO Presidencia de Asociación de Empresas Inmobiliarias / ASEI | |
| APROBADO POR: | Consejo Directivo de DCI Fecha: 14-01-2020 | |

| | | |
|--|--|--------------------------------|
| | REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS (PAR) DCI-MOF-001-2020 | CONFIDENCIAL DE USO INTERNO |
|--|--|--------------------------------|

MARCO REFERENCIAL

La Defensoría del Cliente Inmobiliario es una persona jurídica sin fines de lucro constituida bajo la forma de asociación, de conformidad con las disposiciones que contiene el Código Civil, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Resolución N° 038-2013, Reglamento de Inscripciones del Registro de Personas Jurídicas así como la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo N° 216-2016-INDECOPI-COD, “Recomendaciones Generales para la Creación de Defensorías Gremiales del Consumidor”.

Su accionar operativo, económico, financiero y administrativo es estrictamente privado y a nivel gremial.

Que, el inciso 6 del artículo VI - Políticas Públicas - del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que el Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores; promoviendo para tal efecto que los proveedores atiendan y soluciones directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación, el arbitraje de consumo voluntario; y, la implementación de sistemas de autorregulación.

Que en virtud de la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo N° 216-2016-INDECOPI-COD, “Recomendaciones Generales para la Creación de Defensorías Gremiales del Consumidor”, es posible advertir que nuestro país cuenta con un desarrollo normativo que permite la protección de los consumidores contra prácticas que afectan sus legítimos intereses, mediante el empleo de procedimientos administrativos y mecanismos alternativos de solución de conflictos como el arbitraje, la conciliación, la mediación y el Arbitraje de Consumo. Sin embargo, la solución de conflictos de consumo a través del uso de sistemas de autorregulación de carácter privado se encuentra en una etapa aun por desarrollar.

En sintonía con dichas finalidades públicas, pero de índole privado, se tiene por misión u objetivo social la creación de procedimientos proactivos, céleres, eficaces, eficientes y válidos para las partes que se interrelación a nivel de mercado.

Consecuentemente, en línea con lo sostenido de forma precedente se propone el presente Reglamento.

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| | REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS (PAR) DCI-MOF-001-2020 | CONFIDENCIAL DE USO INTERNO |
|--|---|--------------------------------|

TÍTULO I

CAPÍTULO PRIMERO

DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

Artículo 1°: FINALIDAD

El presente Reglamento tiene la finalidad de regular de forma autocompositiva, no contenciosa y privada los reclamos vinculados a las relaciones entre las empresas vinculadas al sector inmobiliario y el consumidor, afín al mismo, procurando que tal mecanismo garantice procedimientos transparentes, eficaces y expeditivos en concordancia con lo establecido en el numeral 6° del artículo VI del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.

Artículo 2°: ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento regula todo lo concerniente a la actuación de la Defensoría del Cliente Inmobiliario (en adelante, "**DCI**") en sus procedimientos y relaciones con las empresas proveedoras de servicios inmobiliarios - afiliadas a la **ASOCIACION** - y sus clientes inmobiliarios insatisfechos originados a través de un reclamo. Sin perjuicio de lo anterior, las entidades afiliadas que se adscriban a procedimientos seguidos ante la **DCI** deberán formar parte de la **Cámara Peruana de la Construcción – CAPECO** y/o **Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú** y/o **Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios del Perú** sin perjuicio de lo establecido para lo referente a grupos económicos.

Artículo 3°: DEFINICIONES

Para los fines del presente reglamento, se entenderá:

- a) **ASOCIACION:** La Asociación de la Defensoría del Cliente Inmobiliario.
- b) **CENTRO:** Es el Centro de Conciliación contratado por la **ASOCIACION** para los efectos del presente instrumento.
- c) **CODIGO:** Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- d) **CLIENTE:** Todo aquel usuario, sea persona natural o persona jurídica, que califique como consumidor final de acuerdo con las disposiciones del **CODIGO** y además mantenga una relación de consumo con la entidad afiliada a la **ASOCIACION**.

Los parámetros, límites y criterios corresponderán a lo referido en el numeral 1) del artículo IV del Título Preliminar del **CODIGO**.

- e) **DEFENSOR(ES):** Es una o más personas naturales – designadas por la **ASOCIACION** - que se encargan de resolver los reclamos vinculados al consumidor inmobiliario en los términos del presente reglamento. Cuando la **ASOCIACION** nombre más de un (1) defensor, los **DEFENSOR(ES)** actuarán como cuerpo colegiado.

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| | REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS (PAR) DCI-MOF-001-2020 | CONFIDENCIAL DE USO INTERNO |
|--|---|--------------------------------|

- f) **DCI:** La Defensoría del Cliente Inmobiliario es un órgano de apoyo y servicio de la **ASOCIACION** que tiene por finalidad ser una vía alternativa para la prevención, mediación, conciliación y resolución de reclamos entre los **CLIENTES** y la(s) entidad(es) afiliada(s) a la **ASOCIACION**.
- g) **DIAS:** Días hábiles.
- h) **GRUPO ECONOMICO:** Conjunto de personas y/o entes jurídicos que tengan acuerdos, de cualquier naturaleza, para tomar decisiones en un mismo sentido. Constituyen un grupo económico, las entidades bajo el control común de una o más personas o entes jurídicos y las personas o entes jurídicos que ejerzan el referido control, así como las personas que tengan parentesco, salvo que en este último caso se demuestre que no toman decisiones en un mismo sentido.
- El Grupo Económico podrá mantener estructura piramidal donde exista una sociedad matriz o sociedad holding, según sea el caso.
- Asimismo, se consideran dentro de un mismo grupo económico aquellas empresas vinculadas al negocio inmobiliario que expongan dentro del mercado nacional el nombre comercial y/o la principal marca de referencia del correspondiente **GRUPO ECONOMICO**, cualquiera que sea el título por el cual actúan, incluyendo contratos de licencia y cesión de marca, contratos de franquicia, contratos asociativos o de colaboración empresarial, entre otros vehículos o figuras corporativas.
- i) **PROVEEDOR:** Empresa proveedora de servicios inmobiliarios - afiliada a la **ASOCIACION** - que, conforme a lo dispuesto por los Estatutos Sociales y demás documentos vinculantes - desarrolla sus actividades dentro del mercado nacional.
- j) **ENTIDAD AFILIADA: PROVEEDOR** incorporado como afiliado a la **ASOCIACION** conforme a lo establecido en el Estatuto de la **ASOCIACION**, Convenio de Afiliación y demás documentos vinculantes.
- k) **INDECOPI:** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
- l) **RECLAMO(S):** Es la manifestación por escrito del **CLIENTE** acerca de una controversia surgida en las relaciones entre este y el **PROVEEDOR** en el marco de una relación de consumo.
- m) **REGLAMENTO:** El presente Reglamento.
- n) **RELACION DE CONSUMO:** Es el vínculo por el cual un **CLIENTE** adquiere un producto o servicio con un **PROVEEDOR** a cambio de una contraprestación económica para su uso y disfrute dentro de su entorno personal o familiar.

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| | REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS (PAR) DCI-MOF-001-2020 | CONFIDENCIAL DE USO INTERNO |
|--|---|--------------------------------|

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LOS PRINCIPIOS

Artículo 4°: PRINCIPIOS RECTORES

Son principios rectores de los **RECLAMOS** iniciados ante la **DCI**:

- (i) **Equidad:** En el trato que brinde la **DCI** hacia las partes, entre las partes y de las partes hacia el **DCI**, debe primar en todo momento los criterios de equidad y reciprocidad en la prevención, conciliación o resolución de conflictos. Las partes deben actuar de buena fe y colaborar con la actuación de la **DCI** y de los **EL(LOS) DEFENSOR(ES)**.
- (ii) **Sometimiento voluntario:** **EL CLIENTE**, recurre en forma voluntaria a la **DCI**. La presentación de un **RECLAMO** en esta vía no limita su derecho a recurrir posteriormente ante el órgano jurisdiccional o administrativo competente.
- (iii) **Vinculación:** En virtud del cual las resoluciones emitidos por la **DCI** o los acuerdos a los cuales arriben las partes, vinculan y obligan a la **ENTIDAD AFILIADA** a su estricto cumplimiento, en mérito a la aceptación expresa de éste en el Convenio de Afiliación.
- (iv) **Conciliación:** La **DCI** debe actuar facilitando el entendimiento entre el **PROVEEDOR** y **EL CLIENTE**, procurando y promoviendo la conciliación como forma de solución de conflictos que se susciten en la **RELACION DE CONSUMO**.
- (v) **Motivación resolutive:** Las resoluciones emitidas por **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** deben ser razonables, proporcionales y expresamente fundamentadas en virtud de las normas y principios jurídicos pertinentes, las cuestiones técnicas que rigen la actividad inmobiliaria y de construcción, la normativa en materia de protección al consumidor, así como de edificaciones, los principios de ingeniería y arquitectura generalmente aceptados, los medios probatorios obrantes en el expediente, así como las prácticas comerciales e inmobiliarias.
- (vi) **Celeridad y economía procedimental:** En virtud del cual los trámites que se ventilan ante la **DCI** deben estar dotados de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que los dificulten, a fin de alcanzar una decisión oportuna y razonable, sin que ello signifique la vulneración del debido procedimiento y de las normas del **REGLAMENTO**.
- (vii) **Rogación:** En virtud del cual la **DCI** sólo actúa a instancia de parte para conocer un **RECLAMO**, conforme a las disposiciones del **REGLAMENTO**.
- (viii) **Imparcialidad:** La **DCI** actúa con total libertad sin animadversión o inclinación hacia alguna de las partes que integran el **RECLAMO**.

Artículo 5°: PRINCIPIOS DE ACTUACION

La **DCI** se regirá - además de los principios mencionados de forma precedente - por los principios de independencia y gratuidad – para **EL CLIENTE** - en sus actuaciones promoviendo

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| | REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS (PAR) DCI-MOF-001-2020 | CONFIDENCIAL DE USO INTERNO |
|--|---|--------------------------------|

el diálogo entre **EL PROVEEDOR** y **EL CLIENTE**, favoreciendo que las relaciones entre tales partes se desarrollen conforme a la buena fe y confianza recíproca, contribuyendo a la mejora de la calidad del servicio.

TÍTULO II

CAPÍTULO PRIMERO

DEL INICIO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS

Artículo 6°: ADMISIBILIDAD DEL RECLAMO

EL CLIENTE que desee iniciar un **RECLAMO** deberá hacerlo de la siguiente manera:

- a) Que sea presentado mediante el formulario respectivo ante la **DCI**, señalando documento de identidad, domicilio, teléfono y correo electrónico de contacto – si lo tuviera - y motivo o pretensión del **RECLAMO**, debidamente suscrito por el **CLIENTE**.

La **DCI** – a través de sus órganos de gobierno – podrá implementar mecanismos de presentación de **RECLAMO** alternos no presenciales o virtuales surtiendo el mismo efecto que de hacerse de forma física y presencial.

- b) En caso de actuar a través de apoderado o representante legal éste también deberá identificarse y acompañar copia del documento vigente que acredita sus facultades. La formalidad del documento de representación podrá constar en una carta poder con firma legalizada notarialmente o poder debidamente inscrito ante el Registro Personal de Lima.

Tratándose de personas jurídicas que califiquen dentro de una **RELACION DE CONSUMO**, deberá acompañarse, además, copia simple de los documentos que acrediten la identidad y los poderes vigentes del representante legal.

Todos los documentos expedidos por la Oficina Registral competente deberán ser presentados ante la **DCI** manteniendo una antigüedad no mayor a 30 (treinta) días calendarios de emitidos por la autoridad pertinente.

- c) El formulario, sea físico o virtual, debe detallar de manera clara los hechos que motivan **EL RECLAMO**, la entidad o entidades contra las cuales va dirigida y la petición concreta cuyo amparo se busca. Deberá adjuntarse, además, los documentos que sustenten su pretensión.
- d) El procedimiento ante la **DCI** es completamente gratuito para los **CLIENTES**.

La **DCI** verifica el cumplimiento de los requisitos de forma del **RECLAMO** en el plazo de siete (7) días, contados a partir de su interposición – debiendo dentro de dicho intervalo de tiempo – proceder con la evaluación de la admisibilidad y procedencia.

| | | |
|--|---|---|
| | REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS (PAR) DCI-MOF-001-2020 | CONFIDENCIAL DE USO INTERNO |
|--|---|---|

De verificarse que **EL RECLAMO** no cumple con alguno de los requisitos antes señalados, se le otorgará al **CLIENTE** un plazo no menor a tres (3) días hábiles para subsanar su omisión bajo apercibimiento de ser declarado **INADMISIBLE** y disponer su archivamiento definitivo.

Artículo 7°: IMPROCEDENCIA DEL RECLAMO

Serán declarados improcedentes, al encontrarse excluidas de la competencia de la **DCI**, las siguientes materias:

- a) Si el **CLIENTE** no ostenta dicha calidad.
- b) Si el **PROVEEDOR** no se encuentra afiliado a la **ASOCIACION**. Para efectos de **PROVEEDOR**, se incluye a la sociedad inscrita bajo dicha calidad y todo su **GRUPO ECONOMICO**.
- c) Por inexistencia de una **RELACION DE CONSUMO** entre las partes en materia inmobiliaria.
- d) Si existe previamente interpuesto por **EL CLIENTE** un reclamo o denuncia ante los órganos técnicos del **INDECOPI** en materia de consumo o publicidad comercial. Dicha causal queda sin efecto en caso el propio **CLIENTE** presente desistimiento del reclamo o denuncia correspondiente ante **INDECOPI**.
- e) Si existe previamente interpuesto por **EL CLIENTE** un reclamo o denuncia ante los órganos técnicos del **INDECOPI** en materia de consumo o publicidad comercial el cual contenga una resolución firme y final - en última instancia - agotando toda vía administrativa.
- f) Si existe un **RECLAMO** del mismo **CLIENTE** y de la misma índole, objeto y características interpuesto ante la **DCI** contra el mismo **PROVEEDOR**.

En caso exista un mismo **RECLAMO** de la misma índole, objeto y característica hacia un mismo **PROVEEDOR** por parte de varios **CLIENTES**, estos podrán ser acumulados en un mismo expediente.

- g) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar por alguna de las partes y cuya causal no se encuentre comprendida en los demás supuestos del presente artículo.
- h) Las relaciones laborales entre el **PROVEEDOR** y sus empleados.
- i) La ineficacia de las cláusulas generales de contratación y condiciones de contratos inmobiliarios respecto de su legalidad dentro del ordenamiento jurídico nacional.
- j) **EL RECLAMO** que sea objeto de procesos judiciales o arbitrales en trámite o hayan sido ya resueltos por cualquier otra autoridad judicial o arbitral respectivamente.
- k) Las solicitudes de indemnizaciones o resarcimientos de cualquier naturaleza en favor de **CLIENTES**, así como la aplicación de sanciones en contra del **PROVEEDOR**.

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| | REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS (PAR) DCI-MOF-001-2020 | CONFIDENCIAL DE USO INTERNO |
|--|---|--------------------------------|

- l) Los acuerdos privados o transacciones extrajudiciales arribadas con el **PROVEEDOR** fuera del procedimiento de **RECLAMO**.
- m) Las peticiones que, por su naturaleza y contenido, deban ser dirigidas en contra de entidades distintas a las entidades inmobiliarias.

Si en cualquier estado del procedimiento iniciado se tuviese conocimiento de la concurrencia, previa a la presentación del **RECLAMO**, de la causal contemplada en el literal d) o que una vez iniciado el procedimiento hubiese sobrevenido dicha causal, se dará por concluido el trámite y se dispondrá el archivo definitivo del **RECLAMO**, debiendo la **DCI** comunicar dicha decisión a las partes dentro del más breve plazo posible.

La improcedencia o procedencia declarada por la **DCI**, bajo las causales precitadas, es irrecusable e inimpugnable.

Artículo 8: PLAZO DE ADMISION Y EXTEMPORANEIDAD

La **DCI** mantendrá un plazo de siete (7) días para la evaluación del **RECLAMO**, contados a partir de su interposición – debiendo dentro de dicho intervalo de tiempo proceder con la evaluación de admisibilidad y procedencia en concordancia con los establecido en los artículos 6° y 7° precedentes.

Asimismo, será declarado **IMPROCEDENTE** el **RECLAMO** que no sea presentado dentro del plazo de dos (2) años, computado desde el día en que se hubiese descubierto el hecho o hechos determinantes de aquel o desde producido el mismo, según las circunstancias que operen para el caso en particular.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LA ADMISIÓN

Artículo 9°: TRASLADO

Dentro de un plazo de tres (3) días de admitido a trámite el **RECLAMO**, la **DCI** correrá traslado al **PROVEEDOR** para que, en un plazo no mayor de siete (07) días, presente sus descargos. El plazo tiene carácter de improrrogable salvo causas de imposibilidad imputables al **CLIENTE**

Por cada **RECLAMO** interpuesto ante la **DCI** se abrirá un expediente técnico independiente asignando un código correlativo correspondiente el cual será resuelto en orden cronológico, salvo casos fortuitos o de muy compleja solución. En caso se detecte dualidad o más expedientes idénticos con el mismo **PROVEEDOR**, por el mismo objeto y/o hechos, la **DCI** lo acumulará automáticamente teniendo prioridad de vigencia el expediente más antiguo siendo considerado, para todo efecto, un solo **RECLAMO**.

Artículo 10°: FACULTADES

Durante la tramitación del **RECLAMO**, la **DCI** podrá solicitar de oficio a las partes la información y/o documentación que se estime necesaria para resolver la materia controvertida, otorgando

| | | |
|--|---|--|
| | <p style="text-align: center;">REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS (PAR)</p> <p style="text-align: center;">DCI-MOF-001-2020</p> | <p style="text-align: center; color: red;">CONFIDENCIAL DE USO INTERNO</p> |
|--|---|--|

un plazo prudencial para cumplir con dicho requerimiento el cual no podrá exceder de cinco (5) días salvo medie causa justificante solicitada por alguna de las partes.

Las partes serán responsables de las consecuencias de no atender las solicitudes y citaciones que se les efectúe en los plazos concedidos.

En caso de incumplimiento en la entrega de la información y/o documentación por parte del **CLIENTE**, podrá disponerse la conclusión del procedimiento y el archivo definitivo del **RECLAMO**.

En caso de incumplimiento en la entrega de la información y/o documentación por parte del **PROVEEDOR**, podrá resolverse el **RECLAMO** en función a los actuados en el expediente.

Artículo 11°: ACUERDO ENTRE LAS PARTES

Luego de corrido el traslado del **RECLAMO**, en caso **EL PROVEEDOR** considere que es justo y aceptable lo contenido en él, ambas procederán a arribar a un acuerdo privado autocompositivo donde se contendrá cada una de las concesiones otorgadas por **EL PROVEEDOR** - a satisfacción del **CLIENTE** - lo cual representará la finalización del procedimiento de **RECLAMO**.

En ese contexto, la **DCI** mediará entre **PROVEEDOR** y **CLIENTE** para efectos de recabar los términos y condiciones que ofrece el **PROVEEDOR** para la solución del **RECLAMO** y plasmarlo en el acuerdo privado, lo cual no podrá exceder de los siete (7) días contados a partir de la respuesta del **PROVEEDOR** señalada en el párrafo precedente. De denegar el **CLIENTE** los términos y condiciones propuestos por el **PROVEEDOR** para la absolución del **RECLAMO**, la **DCI** agotará sus máximos esfuerzos para llegar a un acuerdo común caso contrario se continuará con el trámite del **RECLAMO**.

Asimismo, en una sola oportunidad, la **DCI** trasladará al **CLIENTE** la propuesta de solución planteada por **EL PROVEEDOR**, no pudiendo incurrir en negociaciones o mediaciones adicionales (regateo) entre lo propuesto por **EL PROVEEDOR** y la expectativa de solución del **CLIENTE** pues ello responderá única y exclusivamente a las partes.

Bajo estos términos, las partes son libres de entablar negociaciones o concesiones hasta arribar a una solución amical debiendo luego comunicar la misma a la **DCI** para formalizar el acuerdo privado autocompositivo.

Resulta importante resaltar que los términos y condiciones que fueren denegados por **EL CLIENTE** deben guardar estricta relación con el **RECLAMO** no pudiendo ampararse cuestiones resarcitorias, ampliatorias y presuntas sobre otra clase de cuestionamientos. De operar tal situación, la **DCI** podrá disponer la conclusión del procedimiento y el archivo definitivo del **RECLAMO**.

En caso de suscribirse acuerdos privados autocompositivos sobre algunos extremos del **RECLAMO** podrán conciliarse sobre los mismos, continuándose el **RECLAMO** sobre los puntos sin formula o solución conciliatoria bajo el mismo número de expediente.

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| | REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS (PAR) DCI-MOF-001-2020 | CONFIDENCIAL DE USO INTERNO |
|--|---|--------------------------------|

Artículo 12°: CONCILIACIÓN

En caso la absolución del traslado por parte del **PROVEEDOR** no satisfaga al **CLIENTE** o exista una expresa negativa del **PROVEEDOR** sobre su responsabilidad o de la pretensión, la **DCI** – a través de un **CENTRO** y dentro de un plazo no mayor a siete (7) días contados a partir de recibida la absolución de traslado del **PROVEEDOR** o de la falta de aceptación de la misma por **EL CLIENTE** - convocará a las partes a una audiencia de conciliación para realizar las gestiones necesarias y efectuar las propuestas oportunas a las partes, destinadas a conseguir un arreglo amistoso. De arribar las partes a dicho acuerdo, éste tendrá carácter vinculante, con lo que se dará por concluido el **RECLAMO** presentado, suscribiéndose el acta respectiva, la misma que tendrá carácter ejecutivo.

El día y hora de la audiencia de conciliación propuesta en el **CENTRO** deberá coincidir en día hábil entre las 09:00 am y 05:00 pm. La audiencia de conciliación será formulada en una única oportunidad pudiendo ser reprograma o aplazada por la **DCI** según lo dispuesto en la Ley N° 26872, Ley de Conciliación y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2008-JUS.

Artículo 13°: ETAPA RESOLUTIVA

Si las partes no presentaron formula conciliatoria que satisfaga la pretensión del **RECLAMO** o no exista un arreglo amistoso al mismo, dentro de los dos (2) días siguientes de suscrita el Acta de falta de Acuerdo Conciliatorio o Acuerdo Parcial, la **DCI** remitirá el expediente – así como una ayuda memoria del caso - a **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** quien(es) conocerá(n) la causa del **RECLAMO**.

En un plazo no mayor de diez (10) días de recibido el expediente, **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** procederán a emitir su decisión mediante resolución final motivada, debiendo hacerla llegar a la **DCI** con todos los actuados dentro del referido plazo para que esta notifique a las partes en un plazo no mayor de tres (3) días de recibida. En caso de recurrir a informes técnicos o periciales a que se refiere el artículo 16° siguiente, **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** gozaran de un plazo de treinta (30) días para resolver el **RECLAMO**.

El plazo para resolver el **RECLAMO** en esta instancia podrá ser ampliado por **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** excepcionalmente por igual(es) periodo(s) cuando lo amerite la complejidad del caso, el tiempo que requiera el acopio de información o la realización de indagaciones y/o audiencias.

EL(LOS) DEFENSOR(ES)

Artículo 14°: QUORUMS Y MAYORIAS

Si **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** está compuesto por un cuerpo colegiado se requerirá quórums y mayorías mínimas. Para el quorum necesario, se requiere la presencia de más de la mitad de sus miembros estando que, si es un número impar, corresponderá al número inmediato superior. La resolución será adoptada con el voto favorable de más de la mitad de sus miembros.

En caso de empate, su presidente mantendrá voto dirimente.

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| | REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS (PAR) DCI-MOF-001-2020 | CONFIDENCIAL DE USO INTERNO |
|--|---|--------------------------------|

Artículo 15°: ABSTENCIONES

EL(LOS) DEFENSOR(ES) está(n) obligado(s) a abstenerse de conocer el **RECLAMO** en los cuales el **CLIENTE** o el **PROVEEDOR**, así como los accionistas, socios, administradores, gerentes o apoderados de éstos, en caso de tratarse de personas jurídicas, sean su cónyuge o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o dentro del segundo grado de afinidad.

Es facultad de **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** abstenerse de intervenir en el **RECLAMO** en los que considere, bajo criterio de conciencia, tener amistad o enemistad con alguna de las partes o con el objeto del **RECLAMO**. En caso de abstención, el miembro de **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** no será computado para el quorum pertinente.

Si existen abstenciones en la totalidad de **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** o su número impida la conformación del quorum necesario para sesionar, el Consejo Directivo de la **ASOCIACION** deberá designar inmediatamente a uno (1) o más defensores ad-hoc para el caso en mención lo cual deberá operar en un plazo no mayor de quince (15) días de tomado conocimiento las abstenciones. Tal situación deberá ser informada al **CLIENTE** en el más breve plazo.

Artículo 16°: CONTENIDO DE LA RESOLUCIÓN

La resolución emitida por **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** deberá encontrarse debidamente motivada. En ella se determinará la procedencia o no del **RECLAMO**, así como las medidas correctivas correspondientes, de ser el caso. La resolución del **RECLAMO** no dará derecho – bajo ningún supuesto – a conceptos de costas, costos y/o sumas indemnizatorias en favor del **CLIENTE**.

Al momento de emitir resoluciones se tendrá en cuenta el principio a la Motivación Resolutiva definido en el **REGLAMENTO**. Con dicha resolución concluye el procedimiento de **RECLAMO** sin perjuicio de que se continúe bajo el supuesto de incumplimiento de resoluciones regulado en el Título Cuarto siguiente.

EL(LOS) DEFENSOR(ES) podrá(n) recurrir a terceros especializados – debidamente nominados por el Consejo Directivo de la **ASOCIACION** - para ejecutar las verificaciones constructivas o arquitectónicas y/o solicitar opiniones o estudios técnicos correspondientes a fin de motivar su Resolución dentro de los diez (10) de entregado el expediente por parte de la **DCI**. El procedimiento para el soporte antes señalado se describe en el **Apéndice A** del presente Reglamento.

El costo de los honorarios de los terceros especializados solicitados por **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** será a cuenta, costo y riesgo del **PROVEEDOR**. En caso **EL PROVEEDOR** no asuma los conceptos antedichos, **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** resolverá(n) **EL RECLAMO** con los elementos de juicio y acervo probatorio contenido en el expediente no paralizándose a causa de falta de pago.

De requerirse el previo informe técnico o pericial para efectos de resolver el **RECLAMO**, se suspenderán todos los plazos establecidos en la etapa resolutiva hasta la emisión del precitado informe.

| | | |
|--|--|--------------------------------|
| | REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS (PAR) DCI-MOF-001-2020 | CONFIDENCIAL DE USO INTERNO |
|--|--|--------------------------------|

Artículo 17°: ENMIENDAS

EL(LOS) DEFENSOR(ES) sólo podrá(n) enmendar sus resoluciones en caso las mismas contengan errores manifiestos de escritura o de cálculo o presenten inexactitudes evidentes. La enmienda podrá efectuarse de oficio o a pedido de parte siempre que la misma sea solicitada o advertida dentro de un plazo de cinco (5) días de emitida la resolución final.

Dicha enmienda deberá hacerla llegar a la **DCI** dentro del referido plazo para que esta notifique a las partes en un plazo no mayor de tres (3) días de recibida de parte de **EL(LOS) DEFENSOR(ES)**.

Artículo 18°: DESISTIMIENTO DEL RECLAMO

Los **CLIENTES** pueden desistirse del **RECLAMO** en cualquier etapa del procedimiento. El desistimiento deberá realizarse de manera expresa, luego de lo cual se declarará la conclusión y archivo definitivo del reclamo.

Artículo 19°: CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en los expedientes materia de **RECLAMO** tendrá carácter reservado y únicamente tendrán derecho a conocer su contenido las partes afectadas.

CAPÍTULO TERCERO

DE LOS EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

Artículo 20°: EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA EL CLIENTE

La resolución emitida por **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** agota la instancia de manera definitiva, no siendo posible su impugnación a través de la interposición de recurso alguno. No obstante, **EL CLIENTE** no se encuentra obligado a aceptarla, quedando expedito su derecho a efectos de que pueda continuar su reclamo ante las instancias que considere conveniente según sus intereses y libertad de decisión.

Artículo 21°: EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA EL PROVEEDOR

EL PROVEEDOR se encuentra obligado a aceptar la resolución emitida por **EL(LOS) DEFENSOR(ES)**, quedando sin posibilidad de impugnarla. En caso de incumplimiento parcial, tardío, defectuoso o total en la ejecución de lo resuelto por **EL(LOS) DEFENSOR(ES)**, **EL CLIENTE** podrá informar la **DCI** sobre **EL PROVEEDOR** que incurra en tales hechos, con la finalidad que se adopten las medidas correctivas pertinentes.

| | | |
|--|--|--------------------------------|
| | REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS (PAR) DCI-MOF-001-2020 | CONFIDENCIAL DE USO INTERNO |
|--|--|--------------------------------|

CAPÍTULO CUARTO

SOBRE LA EJECUCIÓN DE LA RESOLUCION

Artículo 22°: INCUMPLIMIENTO

Sin perjuicio de las sanciones correspondientes por incumplimiento parcial, tardío, defectuoso o total de la resolución o del acuerdo privado a que se refiere el artículo 11° precedente, **EL CLIENTE** podrá informar a la **DCI** sobre dicho incumplimiento para que en un plazo no mayor de cinco (5) días solicite al **PROVEEDOR**:

- (a) Acreditar el cumplimiento de la Resolución, acuerdo privado o sustente los motivos del incumplimiento.
- (b) **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** podrá(n) exigirle que, en un plazo perentorio, sin posibilidad de ser ampliado, cumpla con lo resuelto en la resolución final materia del **RECLAMO**.

Las únicas causas justificables motivo del incumplimiento corresponden a los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor o hechos a causa del propio **CLIENTE**. Los demás supuestos serán considerados flagrantes incumplimientos a lo resuelto por **EL(LOS) DEFENSOR(ES)**.

Sin perjuicio de lo anterior, la **DCI** podrán recurrir a terceros subcontratados para ejecutar las verificaciones o estudios técnicos correspondientes a fin de concluir si **EL PROVEEDOR** ha cumplido con el mandato resolutivo. Su procedimiento será el contenido en el **Apéndice A** del presente Reglamento.

Artículo 23°: PRONUNCIAMIENTO FINAL

Según el acervo documentario y sustento probatorio entregado o no por el **PROVEEDOR** a la **DCI**, este correrá traslado a **EL(LOS) DEFENSOR(ES)** para que emita(n) un dictamen final sobre el expediente materia de incumplimiento – según los términos del artículo precedente – sin perjuicio de que **EL CLIENTE** pueda acudir a las instancias o autoridades gubernamentales correspondientes.

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 24°: ENTRADA EN VIGOR.

El presente Reglamento entrará en vigor a partir del día siguiente a la fecha de su aprobación.

ARTÍCULO 25°: PUBLICIDAD

La **DCI** publicará el presente Reglamento en su página Web y en la Intranet, para conocimiento de la **ENTIDAD AFILIADA**, socios, autoridades y empleados.

APENDICE A

Estipulaciones para el requerimiento de Peritos

