

Señor:

Viler Encarnación Fernández

Mz. J Lt.12 A.H Keiko Sofia (963822418)

Carabaylo. -

Asunto : Reclamo presentado

Referencia : Hoja de Reclamación N° 40-2022

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación al asunto y documento enunciado en la referencia, mediante el cual interpone un reclamo concerniente al hecho suscitado en la Oficina Central.

Sobre el particular, cumpla con informar que la Subgerente de Abastecimiento, realizó los descargos respectivos manifestando textualmente que:

"(...)

1. De la Hoja de Reclamación N°0040-2022 de fecha 27 de junio de 2022, se desprende que el señor Viler Encarnación Fernández, realiza reclamo dejando constancia que la entidad le mantiene una deuda pendiente de pago, derivado de la orden de Compra N°012-2022 por la compra de mascarilla facial y que ya no se le mantiene ninguna comunicación pese haber remitido la Carta N°001-2022 de fecha 03 de junio de 2022.

2. Respecto a las quejas mediante el libro de reclamaciones, el artículo 152° de la Ley N°29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que los consumidores pueden exigir al proveedor, la entrega del libro de reclamaciones para formular su reclamo respecto de los productos o servicios ofertados.

3. Asimismo, Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado mediante Decreto Supremo N°011-2011-PCM, en su artículo 3° numeral 3.3 señala, el reclamo es la manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia, y en consecuencia no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

4. En esa medida de lo establecido, el reclamo formulado por el señor Viler Encarnación Fernández, se sustenta en dejar constancia la existencia de una deuda pendiente de pago que deriva de la Orden de Compra N°12-2022, mediante el cual se contrató la compra de mascarilla facial textil de uso comunitario.

5. Al respecto cabe señalar, que, efectivamente Servicios de Parques de Lima-SERPAR LIMA, mediante Orden de Compra N°12-2022 de fecha 01 de marzo de 2022, se contrató con el señor Viler Encarnación Fernández, la compra de mascarilla facial textil de uso comunitario, la misma que a la fecha su pago se encuentra en estado devengado en el despacho de la Subgerencia de Contabilidad.

6. Finalmente, como se puede evidenciar de la Hoja de Reclamaciones N°40-2022, el reclamo formulado no se sustenta en una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados por Servicios de Parques de Lima, sino corresponde a una exigencia de pago por una obligación contractual derivado de la Orden de Servicio N°12-2022, la misma que se encuentra en estado de devengado.

7. En ese sentido, debo manifestar que el trámite de reclamo formulado por el señor Viler Encarnación Fernández, no corresponde la expresión de insatisfacción o de disconformidad en la atención brindada, más por el contrario tiene la intención hacer constar la existencia de una deuda pendiente de pago, siendo que las obligaciones de dar suma de dinero tienen sus propios canales legales de exigencia.

Sobre el particular, es necesario indicar que el artículo 152° de la Ley N°29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que los consumidores pueden exigir al proveedor, la entrega del libro de reclamaciones para formular su reclamo respecto de los productos o servicios ofertados, es así que, en conformidad a lo expuesto, se visualiza que la pretensión es una obligación de dar suma dinero, el cual debe ser solicitado por otros canales y/o vías de exigencia.

Sin perjuicio de ello y en representación del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, le expresamos las disculpas del caso por el incidente presentado, el mismo que le pudo generar algún tipo de incomodidad.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

ANDRES JULIO CERVANTES ARANA
SUB-GERENTE
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA