

LIBRO DE RECLAMACIONES

Hoja de Reclamacion

FECHA

DIA

MES

AÑO

Nombre de la persona natural ó persona Jurídica:

Dirección:

Número de Identificación

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

Nombre:

Domicilio:

DNI/CE:

Teléfono / E-Mail

Padre o Madre

2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

Producto

Monto Reclamado:

Servicio

Descripción

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

RECLAMO

QUEJA

DETALLE:

PEDIDO:

FIRMA DEL CONSUMIDOR

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:

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.

CONSUMIDOR

Destinatario (consumidor, proveedor o indecopi según corresponda)

*La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de cotroversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

*El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a 30 días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por 30 días más, previa comunicación al consumidor.