

LIBRO DE RECLAMACIONES

02

FECHA	DÍA	MES	AÑO

HOJA DE RECLAMACIÓN N°

NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL Ó
RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA

RUC:

DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE
SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES

CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE:

DOMICILIO:

DNI / RUC / CE:

TELÉFONO/E-MAIL:

PADRE O MADRE:
para el caso de menores de edad

DNI:

2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO

MONTO RECLAMADO: _____

SERVICIO

DESCRIPCIÓN: _____

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

RECLAMO ¹QUEJA ²

DETALLE:

PEDIDO:

FIRMA DE CONSUMIDOR:

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

DÍA

MES

AÑO

FIRMA DE PROVEEDOR

¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.

² QUEJA: Disconformidad relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

* La formulación de reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.
* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

**CONSUMIDOR**