



ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN		
FECHA					
INGRESE LOS DATOS SOLICITADOS A CONTINUACIÓN					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE/ RAZÓN SOCIAL:					
DOMICILIO:					
DNI / CE / RUC:		TELÉFONO / E-MAIL:			
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO: DESCRIPCIÓN DEL MONTO:			
SERVICIO					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO¹		QUEJA²
DETALLE:					
PEDIDO:					

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:

FIRMA DEL PROVEEDOR

¹RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.

²QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

*. La formulación del 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.

