

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	DÍA	MES	AÑO	N°	
RAZÓN SOCIAL / RUC DEL PROVEEDOR: DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO:					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:		
PADRE O MADRE (para el caso de menores de edad):					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹		QUEJA ²
DETALLE:					
PEDIDO:					
				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:		DÍA	MES	AÑO	
				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		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es un 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.