

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN			
FECHA:	DÍA	MES	AÑO	Nº			
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 INDECOPÍ 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 INDECOPÍ.

* 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.