

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:				N°	-
<b>PROVEEDOR:</b> <b>RUC:</b> <b>DOMICILIO:</b>					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE:					
DNI / CE:					
DOMICILIO:					
TELÉFONO		E-MAIL:			
SI ES MENOR DE EDAD, NOMBRE DEL PADRE, MADRE O APODERADO:					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO <sup>1</sup>		QUEJA <sup>2</sup>
<b>DETALLE:</b>          					
<b>PEDIDO:</b>					
				<b>FIRMA DEL CONSUMIDOR</b>	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
<b>FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:</b>					
				<b>FIRMA DEL PROVEEDOR</b>	
<sup>1</sup> <b>RECLAMO:</b> Disconformidad relacionada a los productos o servicios.			<sup>2</sup> <b>QUEJA:</b> Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		

\*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 debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable.