

ANEXOS

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

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [Nº 000000001-2018]			
FECHA:							
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES/ CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN]							
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: DESCRIPCIÓN:					
SERVICIO							
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 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.