

## Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN N° 001-202X	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]		
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 CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO: DESCRIPCIÓN:			
SERVICIO					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO		RECLAMO <sup>1</sup>		QUEJA <sup>2</sup>	
DETALLE:					
PEDIDO:					
				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN	[DÍA]	[MES]	[AÑO]		
				FIRMA DEL PROVEEDOR	
<sup>1</sup> RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.			<sup>2</sup> 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.