

ANEXOS

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

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [Nº 000000001-201X]			
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]				
[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:					
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR					RECLAMO¹		QUEJA²
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 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.