

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
Fecha:		[DÍA]	[MES]	[N° 0000000001-201X]	
[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: [OPCIONAL]					
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>
DETALLE:					
PEDIDO:					
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:		[DÍA]	[MES]	[AÑO]	
<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 la INDECOPI.					
*El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a quince (15) días calendario.					