

## 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]					
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE</b>					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI / CE:		TELÉFONO / E-MAIL:			
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]					
<b>2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO</b>					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO: DESCRIPCIÓN:			
SERVICIO					
<b>3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR</b>			RECLAMO <sup>1</sup>	QUEJA <sup>2</sup>	
DETALLE:					
PEDIDO:				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
<b>4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR</b>					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			[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.