

| LIBRO DE RECLAMACIONES   |  |                  |  | HOJA DE RECLAMACIÓN         |                    |
|--|--|------------------|--|-----------------------------|--------------------|
| FECHA:   |  |                  |  | N°                          | -                  |
| <b>PROVEEDOR:</b><br><b>RUC:</b><br><b>DOMICILIO:</b>                                |  |                  |  |                             |                    |
| 1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE  |  |                  |  |                             |                    |
| NOMBRE:  |  |                  |  |                             |                    |
| DNI / CE:  |  |                  |  |                             |                    |
| DOMICILIO:   |  |                  |  |                             |                    |
| TELÉFONO   |  | E-MAIL:          |  |                             |                    |
| SI ES MENOR DE EDAD, NOMBRE DEL PADRE, MADRE O APODERADO:                            |  |                  |  |                             |                    |
|  |  |                  |  |                             |                    |
| 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> |
| <b>DETALLE:</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>                              |  |                  |  |                             |                    |
| <b>PEDIDO:</b>   |  |                  |  |                             |                    |
|  |  |                  |  | <b>FIRMA DEL CONSUMIDOR</b> |                    |
| 4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR                               |  |                  |  |                             |                    |
| <b>FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:</b>  |  |                  |  |                             |                    |
|  |  |                  |  |                             |                    |
|  |  |                  |  | <b>FIRMA DEL PROVEEDOR</b>  |                    |
| <sup>1</sup> <b>RECLAMO:</b> Disconformidad relacionada a los productos o servicios. |  |                  | <sup>2</sup> <b>QUEJA:</b> Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público. |                             |                    |

\*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 debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable.