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

**LIBRO DE RECLAMACIONES HOJA DE RECLAMACIÓN [Nº 000000001-202X]**

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