

| LIBRO DE RECLAMACIONES                                                        |  |  |                                                                                                                                             | HOJA DE RECLAMACIÓN  |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| FECHA:                                                                        |  |  |                                                                                                                                             | N° -                 |                    |
| PROVEEDOR:<br>RUC:<br>DOMICILIO:                                              |  |  |                                                                                                                                             |                      |                    |
| 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                                                                      |  |  | MONTOS RECLAMADO:                                                                                                                           |                      |                    |
| SERVICIO                                                                      |  |  | DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                |                      |                    |
| 3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR                          |  |  | RECLAMO <sup>1</sup>                                                                                                                        |                      | QUEJA <sup>2</sup> |
| DETALLE:                                                                      |  |  |                                                                                                                                             |                      |                    |
| PEDIDO:                                                                       |  |  |                                                                                                                                             |                      |                    |
|                                                                               |  |  |                                                                                                                                             | FIRMA DEL CONSUMIDOR |                    |
| 4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR                        |  |  |                                                                                                                                             |                      |                    |
| FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:                                        |  |  |                                                                                                                                             |                      |                    |
|                                                                               |  |  |                                                                                                                                             |                      |                    |
|                                                                               |  |  |                                                                                                                                             | 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. |                      |                    |

\*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.