

# Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES

FECHA: [DÍA] [MES] [AÑO]

NOMBRE: SAN ESTEBAN SAC  
RUC: 20454642024  
DIRECCION: AV. AVIACION 608 CERRO COLORADO - AREQUIPA

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE:	DNI / CE
DOMICILIO:	
TELÉFONO / E-MAIL:	
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD):	

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO		MONTO RECLAMADO: DESCRIPCIÓN:
SERVICIO		

## 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

DESCRIPCIÓN	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.