



INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO PRIVADO
"SAN JAVIER DEL MARAÑÓN"
Calle Pablo Neruda N.º 185

ANEXO I: Formato de Hoja del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	DIA:	MES:	AÑO:	Nº:	20

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI / CE:		TELÉFONO / E-MAIL:			
PADRE O MADRE (Para el caso de menores de edad): _____.					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		DESCRIPCIÓN:			
SERVICIO					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN				RECLAMO	QUEJA
DETALLE:					
				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
DETALLE:					
				FIRMA DEL PROVEEDOR (opcional)	
<i>RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.</i>			<i>QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, o malestar o descontento respecto a la atención al público</i>		

*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.