

Anexo 1: Formato de Hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones

| LIBRO DE RECLAMACIONES  |       |              |   | HOJA DE RECLAMACIÓN<br>[Nº 000000001-2011] |                          |
|---|-------|--------------|---|--|--------------------------|
| FECHA:  | [DÍA] | [MES]        | [AÑO]   |  |                          |
| [NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA]<br>[DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES] |       |              |   |  |                          |
| <b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE</b>  |       |              |   |  |                          |
| NOMBRE:   |       |              |   |  |                          |
| DOMICILIO:  |       |              |   |  |                          |
| DNI / CE:   |       |              | TELÉFONO / E-MAIL:  |  |                          |
| PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]  |       |              |   |  |                          |
| <b>2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO</b>  |       |              |   |  |                          |
| PRODUCTO  |       | DESCRIPCIÓN: |   |  |                          |
| SERVICIO  |       |              |   |  |                          |
| <b>3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN</b>   |       |              | <b>RECLAMO<sup>1</sup></b>  |  | <b>QUEJA<sup>2</sup></b> |
| DETALLE:  |       |              |   |  |                          |
|   |       |              |   |  |                          |
|   |       |              |   |  |                          |
| <b>4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR</b>   |       |              |   |  |                          |
| DETALLE:  |       |              |   |  |                          |
|   |       |              |   |  |                          |
|   |       |              |   |  |                          |
| <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. |  |                          |

# Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar la queja o reclamo que tengas.

Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase "Libro de Reclamaciones" deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros y las letras de la frase "Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo." deberá tener un tamaño mínimo de 0.5x0.5 centímetros.