

## LIBRO DE RECLAMACIONES

## HOJA DE RECLAMACIÓN

FECHA:

[N°

]



Av. Javier Prado Este 560-566, Int. 2001, San Isidro, Lima  
www.efact.pe

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE:

DOMICILIO:

DNI / CE:

TELÉFONO / E-MAIL:

PADRE O MADRE:

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO

PRODUCTO:

SERVICIO:

## 3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN

RECLAMO

QUEJA

FIRMA DEL CONSUMIDOR

## 4. ACCIONES ADOPTADAS POR LA INSTITUCIÓN

DETALLE:

FIRMA DEL PROVEEDOR  
(OPCIONAL)

**RECLAMO:** Disconformidad relacionada a los productos o servicios.

**QUEJA:** Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.