



LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL				HOJA DE RECLAMACIÓN				
FECHA:				N° _____ (a ser llenado por APL)				
ACADEMIA PERUANA DE LA LENGUA Dirección: Av. Armendáriz n.° 349, Miraflores. Lima – Perú								
1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE								
NOMBRE:								
DOMICILIO:								
DISTRITO:			PROVINCIA:			REGIÓN:		
DNI / CE:			CELULAR:		CORREO ELECTRÓNICO:			
2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO								
PRODUCTO		DESCRIPCIÓN:						
SERVICIO								
3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR					RECLAMO ¹		QUEJA ²	
DETALLE:								
PEDIDO:								
								FIRMA DEL CONSUMIDOR
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR (a ser llenado por APL)								
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:								
								FIRMA DEL PROVEEDOR
RECLAMO ¹ : Disconformidad relacionada a los productos o servicios				QUEJA ² : Disconformidad 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 INDECOP

* 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.