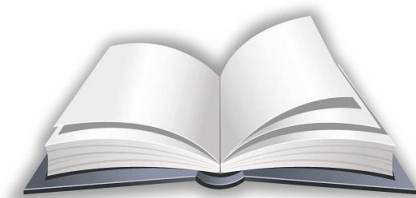


Libro de Reclamaciones



1.- ¿QUÉ ES EL LIBRO DE RECLAMACIONES?

Es un registro donde el consumidor puede dejar constancia de su queja o reclamo sobre el bien adquirido o servicio contratado. Los proveedores están obligados a contar con su LIBRO DE RECLAMACIONES, ya sea en físico (libro con hojas) o virtual (a través de una computadora).

2.- ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE UN RECLAMO Y UNA QUEJA?

El consumidor presenta un reclamo cuando no está conforme con los bienes adquiridos o servicios prestados, mientras que la queja expresa su malestar respecto de algún tema que no tenga que ver directamente con el giro del negocio, como por ejemplo, la mala atención.

3.- SI ERES CONSUMIDOR

¿Cómo me beneficia el LIBRO DE RECLAMACIONES?

- El LIBRO DE RECLAMACIONES promueve la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas que pueden presentarse en las compras. Es importante que recuerdes que puedes hacer uso del LIBRO DE RECLAMACIONES, así no hayas comprado el bien o adquirido el servicio.

¿Cómo utilizo el LIBRO DE RECLAMACIONES?

- Si tienes una queja o reclamo, pide al proveedor el LIBRO DE RECLAMACIONES.
Llena claramente todos los datos requeridos.
- El proveedor debe entregarte una copia, si el libro es físico; o una impresión, si el libro es virtual.
- Debes recibir atención a tu queja o reclamo en el plazo legalmente establecido.

**Si desea hacer una consulta sobre el LIBRO DE RECLAMACIONES de la Cámara de Comercio y Producción de La Libertad, puede escribirnos al correo reclamaciones@camaratru.org.pe o llamar al 044-484210 anexo 42.*