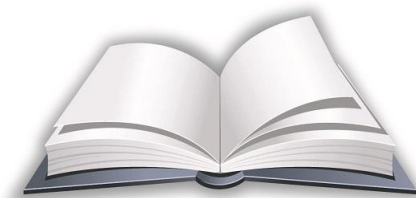


# Libro de Reclamaciones



## 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](mailto:reclamaciones@camaratru.org.pe) o llamar al 044-484210 anexo 42.*