

Libro de Reclamaciones

Base legal:

Ley Nro. 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
D.S Nro. 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones

¿Qué es el Libro de Reclamaciones?

Es un documento (físico o virtual) que los establecimientos deben tener a disposición de los consumidores. A través de este libro, las personas pueden registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios que se ofrecen.

¿Qué es una queja?

Una queja es cuando el consumidor expresa su malestar por algo que no está relacionado directamente con los productos o servicios que compró, como la atención al cliente. Es importante saber que una queja no es una denuncia y no inicia un proceso sancionador.

¿Qué es un reclamo?

Un reclamo se presenta cuando el consumidor está insatisfecho con un producto o servicio adquirido. Al igual que la queja, el reclamo no es una denuncia y no inicia un proceso sancionador. Se trata de un desacuerdo relacionado directamente con los productos o servicios.

¿Quiénes pueden presentar una queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones?

Pueden hacerlo todas las personas, naturales o jurídicas, que hayan adquirido productos o servicios para su uso personal, familiar o empresarial.

¿Qué área de Facturactiva se encarga del Libro de Reclamaciones?

El área de soporte y atención al cliente es la responsable de gestionar las quejas y reclamos. Ellos brindan toda la ayuda necesaria para registrar los casos.

¿Cómo puedo presentar una queja o reclamo?

Solo solicita el Libro de Reclamaciones. Un(a) asistente(a) del área de soporte y atención al cliente te ayudará a realizar el registro. Recibirás una copia del registro realizado, los registros se hacen de forma virtual.

¿Cuál es el tiempo de atención de un reclamo?

Tenemos la obligación legal de responder a tu reclamo, ya sea por carta o correo electrónico, según tu preferencia. Si un reclamo se presenta erróneamente como una queja, o no se especifica, se tratará como reclamo.

Para más información, comunícate con:

Teléfono: (01) 421 3284

Email: soporte@facturactiva.com

FACTURACTIVA DEL PERÚ S.A.C.