

INFÓRMATE NRO 11, RECLAMO O QUEJA

LIBRO DE RECLAMACIONES

Los clientes tienen el derecho de acceder al Libro de Reclamaciones en cualquier momento, así como las empresas tienen la obligación de tenerlo en físico y virtual.

Este recurso fue elaborado para que un consumidor exponga su disconformidad con un producto o servicio.

RECLAMO

El consumidor presenta un reclamo cuando no está conforme con los bienes adquiridos o servicios prestados.

QUEJA

El consumidor presenta una queja cuando quiere expresar su malestar respecto de algún tema que no tenga que ver directamente con el giro del negocio, como por ejemplo, la mala atención.

Maria Elena Huaco

Asistente - Área Administrativa,
Protección al Consumidor y
Competencia

mhuaco@zegarralaw.com

