

## CHARLA “LIBRO DE RECLAMACIONES”

Dirigida a la ciudadanía, el objetivo de la actividad académica es orientar sobre la normativa y casuística relacionada al libro de reclamaciones como herramienta para la solución de conflictos de consumo.

### PROGRAMA

Martes 21 de agosto

17h00 a 17h30: Registro de participantes

17h30 a 20h00

#### BLOQUE TEMÁTICO:

- *Creación y Finalidad del Libro de Reclamaciones*
- *Ventajas de contar con un Libro de Reclamaciones*
- *El Libro de Reclamaciones en nuestra Legislación*
- *Implementación del Libro de Reclamaciones*
- *Casuística sobre Libro de Reclamaciones*

#### MIGUEL RIVERA

Ejecutivo 1 Servicio de Atención al Ciudadano

<b>DURACION</b>	:	02 horas lectivas
<b>HORARIO</b>	:	Martes 21 de agosto, de 17h30 a 20h00
<b>LUGAR</b>	:	Auditorio Calle De la Prosa N° 104 – San Borja
<b>CERTIFICACIÓN</b>	:	Se otorgará constancia digital a los participantes que cumplan con los siguientes requisitos: Ser puntuales, llegar minutos antes del inicio de la capacitación y firmar el registro de asistencia. Permanecer durante toda la actividad, los participantes que se retiren antes de la culminación de la Charla, no podrán acceder a la constancia de asistencia. Los participantes que lleguen tarde, podrán participar de la Charla, pero no accederán a la constancia.
<b>INFORMES</b>	:	Escuela Nacional del Indecopi Teléfono: 2247800 – 4001 o 4013 Correo electrónico: <a href="mailto:escuela@indecopi.gob.pe">escuela@indecopi.gob.pe</a>

INSCRIPCIÓN : [REGISTRESE AQUÍ](#)

VACANTES : 180

**Expositor:**

**MIGUEL RIVERA**

Abogado, especialista en atención al cliente y en mecanismos alternativos para la solución de conflictos; graduado en la Pontificia Universidad Católica del Perú, con estudios concluidos en la Maestría de Derecho de la Propiedad Intelectual y de la Competencia en la misma casa de estudios. Se desempeñó como Asistente Legal en la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, y actualmente labora como Ejecutivo 1 del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi, siendo responsable de la Plataforma de Atención Presencial, y de la gestión del Libro de Reclamaciones Institucional.

