



## CHARLA LIBRO DE RECLAMACIONES

Lima, 17 de julio del 2019

# PROGRAMA

**17:30 - 17:45 REGISTRO**

**17:45- 19:45 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

**EXPOSITOR:**

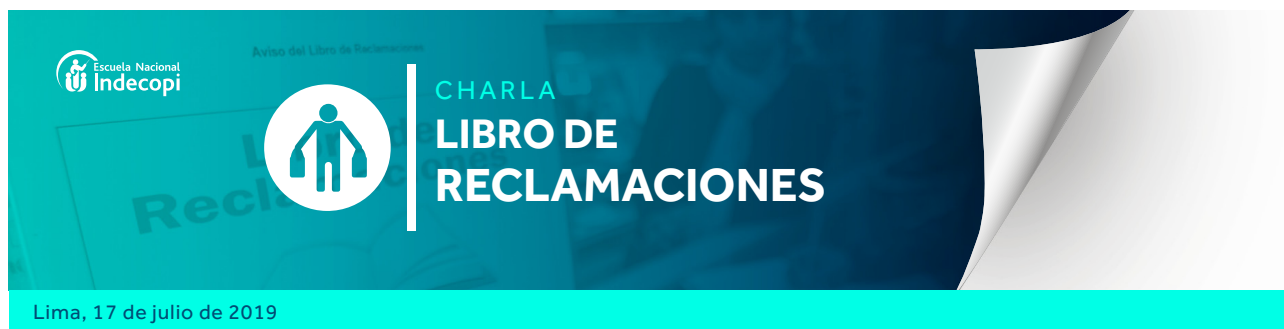
**Miguel Rivera**

*Ejecutivo 1 Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi*

## 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.



## FICHA TÉCNICA

**DURACIÓN:**

02 horas

**LUGAR:**

**Auditorio del Indecopi**

Avenida del Aire N° 384- San Borja

**HORARIO:**

Miércoles 17 de julio, de 17:30 a 19:45 horas

**INSCRIPCIONES:**

Regístrese [AQUÍ](#)

**VACANTES:**

180

**CERTIFICACIÓN:**

Se otorgará constancia 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.

**INFORMES:**

**Escuela Nacional del Indecopi**

Teléfono: 2247800 – 4001 o 4016

Correo electrónico: [escuela@indecopi.gob.pe](mailto:escuela@indecopi.gob.pe)