



Lima, 21 de noviembre de 2019.

**CARTA N° 427 - 2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML**

Señora:

**SONIA EMILIA VIDAL SUAREZ**

Av. Parque 1 Mz. D Lt. 14 P.V – Urbanización Monterosa I Etapa

**San Martín de Porres.-**

**Asunto** : Reclamo presentado

**Referencia** : Hoja de Reclamación N° 000019 - 2019

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación al asunto y documento enunciado en la referencia, mediante el cual interpone un reclamo concerniente al hecho suscitado en el Parque Zonal Lloque Yupanqui.

Al respecto, cumpla con informar que el Administrador responsable del referido parque, realizó los descargos respectivos manifestando textualmente que:

*"El citado día fue atendida por el Supervisor de Seguridad Oscar Torres en vista que el suscrito estaba de descanso, se le comento el porqué de la anulación del taller, toda vez que a esa fecha habían 5 inscritos."*

Sobre el particular y en representación del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, le expresamos las disculpas del caso por el incidente y malestar ocasionado; asimismo, cumpla con informar que actualmente se vienen realizando las coordinaciones respectivas a fin de evitar la reincidencia de hechos similares.

Es cuanto informo, para los fines que estime pertinentes.

Atentamente,

Abog. Gustavo Adolfo Rico Iberico  
Sub Gerente de Recursos Humanos  
SERPAR Municipalidad Metropolitana de Lima

C.c. Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui

**ANEXOS**

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

FECHA	DIA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN
	11	11	2019	Nº 000019 - 2019.

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - SERPAR LIMA / RUC Nº 20145913544

PARQUE ZONAL LLOQUE YUPANQUI - Esquina Av. Universitaria y Av. Naranjal, Los Olivos. Lima

**1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE**

NOMBRE: Sonia Emilia Vidal Suarez

DOMICILIO: M2-D Lt 14 Urb. Montrosas I - SMP.

DNI/CE: (Madre) DNI 10162683 Celular 923438434

PADRE O MADRE:

**2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO**

PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:
<input checked="" type="checkbox"/>	<u>Taller TAEKWONDO</u>

**3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR**

RECLAMO 1

QUEJA 2

DETALLE:

Me apersoné a inscribir a mis 2 menores el día 30/10/19, pagando en caja SERPAR por los 2 niños \$80.00, indicandome el Sr. Administrador q las clases inician el lunes 04/11/19 apersonandome fecha y hora y no hubo clases indicada, posterior a ello

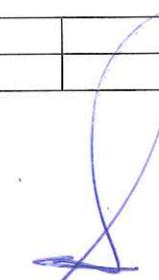
PEDIDO: me informaron y pegaron un comunicado afuera cerca a la caja indicando que hoy 11/11/19 a las 4pm. Inician las clases, me apersoné a mis hijos puntual y no hay clases de nuevo a pesar q a la 1pm la srta Dayana (cap) me confitmo q si habria. Conclusión me siento burlada y estafada! X logi solicitar integro devolucion de lo pagado

  
FIRMA DEL CONSUMIDOR

**4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR**

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	DIA	MES	AÑO
	11	11	2019.

- Se le indicó que venga el 12/11/19, a partir de las 0500 HRS. Para coordinar con el ADMINISTRADOR

  
FIRMA DEL PROVEEDOR

**RECLAMO 1:** Disconformidad relacionada a los productos o servicios.      **QUEJA 2:** Disconformidad, malestar o descontento respecto a la atención al público

Destinatario ( consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda )

\* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante INDECOPI.  
\* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.