

**En el Día del Shopping el Indecopi recuerda a los proveedores de los establecimientos comerciales que deben cumplir con lo que ofrecen en su publicidad**

- ✓ **Consumidores que adquieran productos deben guardar sus comprobantes de pago, así como la publicidad que haya motivado su compra, como sustento ante cualquier reclamo o denuncia posterior.**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) ante el anunciado Día del Shopping, que se desarrollará en todo el país, recuerda a los proveedores que deben de cumplir con las ofertas que muestran en su publicidad, como las promesas de descuento.

De esta manera, el Indecopi remarca que los proveedores deben brindar productos o servicios idóneos, ofrecer promociones verdaderas, contar con el stock de productos ofrecidos y alcanzar al consumidor toda la información relevante para tomar una adecuada decisión de consumo y así evitar reclamos y quejas de sus clientes.

Particularmente, en esta actividad realizada por sexto año consecutivo por la Asociación de Centros Comerciales y de Entretenimiento del Perú (ACCEP), se recuerda a los proveedores que deben exhibir el precio total de los productos, (incluido el IGV). Si el precio está en moneda extranjera también debe consignarse en soles, con caracteres y tamaños iguales.

Asimismo, cada establecimiento deberá contar con el Libro de Reclamaciones y su respectivo aviso, el cual debe ser colocado en un lugar visible para los consumidores. Para ello, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización - a través de la modalidad de supervisor encubierto - realizará acciones de supervisión con la finalidad de que se cumplan estas disposiciones.

De igual modo, se recuerda a los proveedores que en caso existan condiciones o restricciones para acceder a sus promociones, estas deben informarse de forma clara, destacada y de tal manera, que sean fácilmente advertidas por los consumidores.

A los consumidores se les recomienda guardar sus comprobantes de pago, así como la publicidad que haya motivado su compra, como sustento ante cualquier reclamo o denuncia posterior.

Los consumidores tienen a su disposición los siguientes canales de atención para formular sus quejas o reclamos:

- **Libro de Reclamaciones.** Es importante recordar que, si registra un reclamo en este Libro, debe llevarse consigo una copia. En caso que el proveedor no le conteste, puede enviar esta hoja a [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe) para que el Indecopi tome las acciones del caso

**Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

en salvaguarda de sus derechos. Recuerde que, desde el 13 de junio de este año, el proveedor y el consumidor pueden llegar a un acuerdo conciliatorio. De esa manera se resuelve el reclamo de manera directa y se registra en el Libro con la firma de ambas partes. Si el proveedor incumple con el acuerdo podrá ser denunciado y recibir una multa de hasta 200 UIT sin derecho a apelar.

- **Servicio de Atención al Ciudadano.** Pueden comunicarse al teléfono 224 7777 (para Lima) y 0800 4 4040 desde una línea fija para los usuarios de provincias. También tienen la opción de escribir un correo a [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe)
- A través de la aplicación [Reclamos Indecopi](#), para teléfonos Android.
- Oficina del Indecopi ubicada en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Los consumidores pueden comunicarse con esta dependencia que atiende los 365 días del año, las 24 horas del día, y cuyos números telefónicos son: 517 1835 y 517 1845.

**Lima, 29 de setiembre de 2017**

### **Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.