



El Indecopi lanza campaña ‘Navidad segura con Julieta’ con importante información para que los consumidores realicen compras responsables y, asimismo, realiza acciones de fiscalización preventivas para garantizar resguardo de sus derechos

- ✓ Se busca reforzar el hábito de la lectura de etiqueta de productos, en especial los relacionados a la cena de Nochebuena.
- ✓ Recomendaciones se encuentran en una amigable publicación digital que está a disposición de todos, desde este enlace: <https://bit.ly/2QY3ohq>

En su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, el Indecopi presentó la campaña informativa ‘Navidad segura con Julieta’, con la cual difunde recomendaciones para que los consumidores realicen compras responsables, los deberes de los proveedores para que brinden servicios idóneos, así como las acciones de fiscalización que la entidad realiza para verificar y garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios.

En ese sentido, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor presenta una guía digital que incluye consejos, en especial para la compra de productos para la cena de Nochebuena, como el pavo y el panetón. Para ello, incide en la lectura de las etiquetas a través de Julieta, personaje emblemático y amigable que brinda importante información respecto al rotulado de productos.

La campaña también se enfoca en las recomendaciones para la compra de juguetes, artefactos pirotécnicos, luces navideñas, compras *online* y publicidad.

Cena navideña:

- Los productos deben estar debidamente rotulados, es decir su etiqueta debe contar con la siguiente información: nombre del producto, ingredientes y aditivos empleados en su elaboración, nombre y dirección del fabricante o importador, número de registro sanitario, fecha de vencimiento, código o clave del lote y condiciones especiales de conservación cuando el producto lo requiera.
- El panetón debe contar con registro sanitario. Es importante revisar la fecha de vencimiento, así como los ingredientes del mismo. Recuerde que no se debe usar bromato de potasio en su elaboración ya que esta sustancia química está prohibida.
- Recuerde que el peso neto del pavo congelado que se consigna en la etiqueta, es 8 % superior al peso después de ser descongelado. Debe seguir las instrucciones del proveedor para descongelar el producto y evitará quitarle más humedad.
- No compre alimentos que tengan envases o envoltorios abollados, chancados, oxidados o deteriorados porque si los consume pondrá en riesgo su salud.
- Los productos envasados, tanto nacionales como importados, deben contar con información en idioma castellano.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016





Juguetes

- Verifique que las etiquetas de los juguetes contengan información en idioma español, así como sus principales características y riesgos. Además, se debe informar lo siguiente:
 - Nombre, domicilio y RUC del importador o fabricante.
 - Número de registro y autorización sanitaria del fabricante o importador.
 - Instrucciones de uso y montaje del juguete, de corresponder.
 - Riesgos existentes en el uso del juguete.
 - Edad mínima del niño para el uso adecuado del juguete.
- Compre juguetes en establecimientos formales, de lo contrario, podría correr el riesgo de obtener juguetes elaborados con elementos tóxicos (como el plomo o arsénico), los cuales podrían perjudicar la salud de los niños.

Compras online

- Recuerde que los proveedores que ofrecen sus productos *online* a través de páginas web, tienen las mismas obligaciones que los proveedores que comercializan sus productos en tiendas físicas.
- Compre a proveedores virtuales formales; asegúrese que el portal web es seguro, verificando que tiene el dominio que inicia con 'https' o que en la parte superior izquierda figura un candado.
- Guarde la información que le brindaron y sus comprobantes de pago, le facilitarán al presentar un reclamo, en caso lo necesite.
- En la web que realice su compra debe estar el Libro de Reclamaciones Virtual. Así, ante alguna disconformidad con el producto o servicio, podrá registrarlo directamente.

Publicidad

- Corrobore que los anuncios indiquen el importe de la cuota inicial (si es aplicable al caso), el monto total de los intereses, la tasa de interés efectiva anual (TEA), así como el monto y detalle de cualquier cargo adicional.
- La publicidad debe contener la tasa del costo efectivo anual (TCEA), es decir el costo total de todos los importes que conlleva la compra como, por ejemplo, los gastos de envío. También debe informar sobre el número de cuotas o pagos a realizar, así como su periodicidad, si fuera el caso.
- ¡Evite endeudarse de más! Planifique sus gastos.

Luces de Navidad

En cuanto a las luces navideñas, es importante asegurarse que funcionen en perfectas condiciones. Apague las luces antes de irse a dormir o cuando no haya nadie en casa, y de preferencia, adquiera luces LED, que son amigables con el medioambiente.

Revise esta guía digital: <https://goo.gl/vjnwvQ>

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016





Canales de atención:

- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Teléfonos: 224 7777 (Lima) y 0-800-4-4040 (desde regiones).
- Oficina del aeropuerto internacional 'Jorge Chávez', con atención las 24 horas los 365 del año, cuenta con los siguientes teléfonos: 517 1835 – 517 1845
- Libro de Reclamaciones
- Web: www.indecopi.gob.pe/www.consumidor.gob.pe

Acciones de fiscalización

A través de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, el Indecopi viene realizando operativos inopinados con la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran), el Ministerio Público, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil) y municipalidades en terminales terrestres, para supervisar la información que se entrega a los viajeros, por ejemplo, respecto al SOAT, lista de precios, cumplimiento de itinerario, Libro de Reclamaciones y aviso, además de la entrega de ticket por equipaje en bodega. En ese sentido, desde el mes pasado se han supervisado a 37 empresas de transporte interprovincial.

Los operativos también se realizan en los 'puntos de control', donde se verifica la idoneidad del servicio de transporte, así como que el vehículo cuente con la información de un aviso con el número de teléfono como un medio alternativo de reclamo. Estas acciones ya se han ejecutado en Pucusana, Ancón y Senasa. El resultado ha sido 45 empresas supervisadas.

Respecto a los servicios aéreos, la GSF también ha supervisado a diversas aerolíneas nacionales e internacionales en el aeropuerto internacional 'Jorge Chávez', en particular sobre la idoneidad del servicio que brindan, información para los usuarios, trato preferente, así como Libro de Reclamaciones y aviso. Hasta el momento se han supervisado a 11 empresas aéreas (cinco nacionales y seis internacionales).

Los resultados de estas fiscalizaciones serán comunicados próximamente por el Indecopi.

Lima, 17 de diciembre de 2018

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

