



**(DPC)**

Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del  
Consumidor

## **El Indecopi recomienda verificar las condiciones de las ofertas y navegar en redes seguras si va a comprar online en el *Cyber Wow***

- ✓ **A través de una guía interactiva se presentaron útiles recomendaciones para que sus compras online en el *Cyber Wow* sean satisfactorias**

Ante la próxima realización del *Cyber Wow*, entre el 8 y 10 de abril, evento en el que más de 50 empresas ofrecerán descuentos en productos y servicios a través de Internet, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) del Indecopi, presentó una guía interactiva con útiles recomendaciones para que sus compras sean satisfactorias, evitando así eventuales dolores de cabeza y posteriores reclamos.

La guía interactiva con las recomendaciones para el *Cyber Wow* (<https://bit.ly/2uNhhSX>) contiene información útil para saber cómo navegar de forma segura, cuáles son las obligaciones de los proveedores, cómo prevenir estafas, qué hacer si el producto o servicio contratado presenta problemas, entre otros consejos, además de las principales vías que ofrece el Indecopi para recibir y tramitar los reclamos de los consumidores.

### **Entre las principales recomendaciones figuran:**

- Verificación de las condiciones de la oferta (descripción del producto, garantías, plazo de entrega, formas de pago y envío, costos por envío, restricciones, condiciones para el reembolso y devolución).
- Lectura detallada de las condiciones y restricciones (letra pequeña de los anuncios).
- Verificación del precio cobrado para que coincida con el precio anunciado y que el monto debitado corresponda a la transacción realizada.
- Navegar desde una red cerrada y evitar transacciones en redes públicas.
- Revisar la barra de direcciones y asegurarse que la dirección web sea la correcta.
- Tener cuidado de los anuncios que lleguen por correo electrónico desde una dirección web.
- Realizar tus compras con tarjetas afiliadas al sistema de pago seguro o adquiere tarjetas para transacciones específicas.
- Revisar los comentarios de los usuarios sobre el producto, servicio o proveedor.
- En la publicidad debe figurar el importe total a pagar por los productos o servicios adquiridos (tributos, comisiones y/u otros cargos que sean aplicables).

---

### **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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió  
Indecopi  
[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)



**(DPC)**

**Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor**

**Algunos deberes de los proveedores:**

- Informar detalladamente las condiciones, recargos y restricciones de acceso sobre las promociones.
- Poner a disposición de los consumidores sus canales de atención.
- Utilizar mecanismos de seguridad para proteger los datos personales de los consumidores.

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

- **Libro de Reclamaciones:** Las tiendas virtuales deben tener alojado en su página web de inicio el Libro de Reclamaciones Virtual. Así, ante alguna disconformidad con el producto o servicio adquirido, podrá registrar su queja o reclamo. El Libro de Reclamaciones Virtual debe permitir imprimir la Hoja de Reclamación y enviarla automáticamente al correo electrónico que se indique, dejando constancia de la fecha y hora en que se registró.

Ante el registro de un reclamo virtual, el proveedor puede ofrecer una solución; para ello, remitirá su propuesta de solución vía correo electrónico u otro medio que permita dejar constancia y si el consumidor está de acuerdo con la propuesta podrá responderle indicándole su conformidad.

- **Servicio de Atención al Ciudadano:** Pueden comunicarse al 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 ubicada en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:** Los consumidores pueden comunicarse con esta dependencia los 365 días del año, las 24 horas del día. Los números de contacto son: 517 1835 y 517 1845.

**Lima, 06 de abril de 2019**

---

**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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

