



(DPC)

Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Día del Padre: El Indecopi recomienda conservar comprobantes de pago de regalos y verificar condiciones de las ofertas

- ✓ **Ofrece Guía Digital con recomendaciones a consumidores que comprarán productos y servicios para celebrar esta fecha especial.**

Ante las próximas celebraciones por el Día del Padre, el Indecopi pone a disposición una Guía Digital (<https://bit.ly/2WBtvck>) con útiles recomendaciones para los consumidores que comprarán regalos, usarán tarjetas de crédito o débito, harán compras en línea o acudirán a restaurantes, entre otros.

Estos consejos ayudarán a los ciudadanos a evitar eventuales conflictos de consumo. Las principales recomendaciones son:

Si vas a comprar un regalo para papá:

- Planifica tus compras con la debida anticipación. De esa manera evitarás posibles congestionamientos en los centros comerciales o tiendas.
- Adquiere tus productos en establecimientos formales, así aseguras su garantía y, en caso de un problema de consumo, podrás hacer uso de los mecanismos de atención al cliente.
- Exige tu comprobante de pago al realizar la compra o al contratar un servicio. Este documento, así como el material publicitario que hayas recibido del proveedor, te servirán para acreditar la compra en caso requieras realizar un reclamo o queja.
- Antes de realizar una compra, verifica las condiciones de la oferta, tales como: descripción del producto, garantías, formas de pago, plazo y costos por envío, condiciones para el reembolso y devolución, entre otros.
- Si compras electrodomésticos, prefiere los que cuenten con etiqueta de eficiencia energética, pues te indican cuáles son los más eficientes en el consumo de energía.

Uso de tarjetas de crédito o débito:

- Verifica que el monto debitado o cargado a tu cuenta corresponda a la transacción realizada.
- Mantén en reserva tu clave secreta y cámbiala periódicamente. Se recomienda no utilizar claves que puedan ser descifradas fácilmente por terceros (fechas de cumpleaños o aniversarios).
- Conserva los vouchers que acrediten los pagos realizados. Como medida de precaución, obtén una copia del voucher de pago ya que, al ser papel térmico, la tinta se desvanece con el transcurrir del tiempo.
- En caso de pérdida o sustracción de tu tarjeta, comunícate inmediatamente con la entidad bancaria o financiera a fin de que se proceda con el bloqueo y solicita el código respectivo.

Consejos sobre atención en restaurantes:

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





(DPC)

Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

- Los establecimientos que ofrecen comidas y bebidas están obligados a colocar sus listas de precios en el exterior, de forma accesible y visible para que el consumidor pueda consultarla antes de decidir si consumirá o no en el local.
- Los precios que figuran en dicha lista deben incluir el impuesto general a las ventas (IGV) y demás recargos al consumo.
- Si el proveedor establece alguna diferencia en el precio, en función al medio de pago, como tarjetas de crédito u otros, esta debe ser informada al consumidor de manera destacada, de forma visible y accesible en el local, a través de carteles, avisos u otros similares.

Recomendaciones para compras por Internet:

- Es importante que realices tus compras a proveedores virtuales formales, asegurándote que el portal web es confiable y cuenta con buena reputación online.
- Navega desde una conexión segura, es decir desde una red cerrada o compartida con personas de confianza. Evita realizar transacciones mediante el uso de redes públicas como cafés, aeropuertos o restaurantes.
- Los proveedores que ofrecen productos o servicios a través de medios virtuales deben contar con un Libro de Reclamaciones Virtual, que debe estar alojado en la página de inicio de su portal web.

¿Cómo reclamo?

Si se produce algún conflicto de consumo y sientes que tus derechos son vulnerados, tienes a tu disposición los siguientes canales de atención para formular sus quejas o reclamos:

- **Libro de Reclamaciones:** los establecimientos abiertos al público deben poner a disposición de los consumidores el Libro de Reclamaciones en todo momento.
- **Servicio de Atención al Ciudadano (SAC):** Pueden comunicarse al 224 7777 (para Lima) y 0800 4 4040 (para regiones).
- También tienen la opción de escribir un correo a sacreclamo@indecopi.gob.pe.

Lima, 13 de junio 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
2247800 anexos: 5011 - 5016

