



(DPC)

Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del
Consumidor

El Indecopi lanza guía interactiva con útiles recomendaciones para realizar compras seguras durante el *Cyber Wow*

- ✓ **La guía contiene información práctica a fin de que los consumidores eviten ser estafados durante sus compras online.**

Desde el lunes 08 hasta el 10 de julio se realiza la cuarta edición del *Cyber Wow*, evento de comercio electrónico en el que 67 empresas ofrecerán descuentos en productos y servicios a través de Internet. Por ello, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) del Indecopi elaboró una guía interactiva con útiles recomendaciones para que sus compras en línea sean satisfactorias, evitando así eventuales reclamos posteriores.

La guía con las recomendaciones para el *Cyber Wow* puede ser revisada en este enlace <https://bit.ly/2xA4Riz>. Contiene información útil para saber cómo navegar de forma segura, cuáles son las obligaciones de los proveedores, cómo prevenir conflictos de consumo, 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:

- Verificar 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).
- Leer detalladamente las condiciones y restricciones (letra pequeña de los anuncios).
- Verificar que el precio cobrado coincida con el precio anunciado y que el monto debitado de su tarjeta corresponda a la transacción realizada.
- Navegar desde una red cerrada y evitar transacciones en redes públicas.
- Revisar la barra de direcciones y asegurarse de que la dirección web sea la correcta.
- Tener cuidado de los anuncios que lleguen por correo electrónico desde una dirección web.
- Realizar las compras con tarjetas afiliadas al sistema de pago seguro o adquirir tarjetas para transacciones específicas.
- Revisar los comentarios de los usuarios sobre el producto, servicio o proveedor. Así tendrá más elementos de juicio para decidir su compra.
- 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
2247800 anexos: 5011 - 5016





(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 regiones. También tienen la opción de escribir un correo a sacreclamo@indecopi.gob.pe
- A través de la aplicación [Reclamos Indecopi](#) para teléfonos Android o mediante la web.

Lima, 08 de julio 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

