

#CiudadanosAntesQueConsumidores

El Indecopi presenta guía digital con recomendaciones para realizar compras seguras por Internet durante los 'Cyber Wow'

- ✓ **Evento organizado por la IAB Perú se realizará del 19 al 23 de abril y busca impulsar el comercio electrónico en el país.**

El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor presentó la guía digital con recomendaciones a los consumidores, para realizar compras seguras durante los 'Cyber Wow', a realizarse del 19 al 23 de abril, con el objetivo de impulsar el desarrollo del comercio electrónico en el Perú.

De este modo, la guía digital 'Cyber Wow' brinda recomendaciones a los consumidores para realizar compras seguras por Internet, así como a los proveedores para que eviten infringir los derechos de los ciudadanos; y, por el contrario, construyan una buena reputación empresarial a través de la confianza de sus clientes.

La '[Guía Cyber Wow](#)' brinda, entre otras recomendaciones, las siguientes:

Recomendaciones para los consumidores:

- Revisar la información sobre la oferta o promoción (descripción del producto, formas de pago y entrega, garantías, costo de envío, entre otros) y leer detalladamente las condiciones y restricciones aplicables.
- Verificar que el precio cobrado coincida con el precio anunciado o que incluya el porcentaje de descuento ofrecido.
- Conservar el comprobante de pago o publicidad de la oferta o promoción, pues estos podrán ser empleados como medios de prueba ante un posible reclamo.
- Acceder a páginas web seguras y realizar transacciones (pagos) desde redes cerradas o compartidas con personas de confianza.
- Comprar en sitios reconocidos donde el proveedor pueda ser identificado claramente.
- No comprar productos que hayan sido retirados del mercado en el país o en el extranjero, por ser peligrosos. En el Perú el sistema de alertas de consumo se encuentra en el siguiente enlace: <http://alertasdeconsumo.gob.pe/listado>
- Los consumidores tienen el derecho a autorizar o no el uso de sus datos personales; y, de ser el caso, a revocar la autorización brindada. Hay que recordar que los proveedores solicitan, usualmente, la aceptación del tratamiento de datos personales al momento de adquirir productos o servicios. Por ello es importante leer bien los términos y condiciones antes de aceptarlos.

Recomendaciones para los proveedores:

- Informar detalladamente las condiciones y restricciones de acceso a las promociones u ofertas anunciadas, así evitarán la imposición de sanciones o multas.
- La información sobre los precios de los productos o servicios que se publiciten deben corresponder al importe final que tendrán que asumir los consumidores.
- El producto o servicio ofrecido por Internet debe coincidir con el que finalmente se entregue a los consumidores.
- La información sobre los productos y condiciones de las ofertas o promociones no debe inducir a error al consumidor. Esta debe ser clara y oportuna.
- Se debe poner a disposición de los consumidores los canales de atención de reclamos o consultas. Asimismo, los proveedores que ofrecen sus productos o servicios a través de Internet se encuentran obligados de contar con un Libro de Reclamaciones virtual.

Adicionalmente, en el contexto actual, los proveedores deben cumplir con los protocolos sanitarios establecidos por el gobierno en la entrega de productos o en la prestación de servicios. Así, por ejemplo, deben guardar el distanciamiento social, usar equipo de protección personal, desinfectar los productos, evitar la contaminación cruzada, que ocurre cuando es el conductor quien está repartiendo los productos y optar por el pago virtual.

De igual manera, las empresas deben proteger a sus trabajadores realizando una vigilancia permanente de su salud.

Es importante recordar que, en caso los consumidores consideren que sus derechos han sido vulnerados, pueden emplear los siguientes canales de atención para presentar una queja o reclamo:

- **Libro de Reclamaciones del proveedor:** Debe estar a disposición de los consumidores en todos los locales abiertos al público. Si la compra es mediante una página web, esta debe contar con un aviso con un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones virtual y debe permitir la impresión de una copia y el envío automático al correo electrónico que el indique el consumidor. El plazo para la atención de reclamos registrados es de 30 días calendarios.
- **'Reclama Virtual'** del Indecopi emplea, un formulario simplificado y dinámico que permite al ciudadano registrar su reclamo con facilidad. Se puede acceder a él ingresando a <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>.
- **Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi:** Pueden comunicarse al teléfono 224 7777 (para Lima) y 0800 4 4040 desde una línea fija para los ciudadanos de regiones. También tienen la opción de escribir un correo a sacreclamo@indecopi.gob.pe.

Lima, 19 de abril de 2021