

En Navidad compre por Internet de manera segura, siguiendo las recomendaciones del Indecopi

En el marco de la campaña informativa **#NavidadSegura2021** y debido al crecimiento del comercio electrónico en el país, el Indecopi ofrece recomendaciones para que los consumidores puedan realizar compras seguras por Internet.

De esta manera la institución coloca al ciudadano al centro de sus servicios, buscando sensibilizarlo sobre la importancia de informarse antes de realizar una compra, generar conciencia sobre el consumo responsable y la importancia de tener ciudadanos informados. Las principales recomendaciones son:

- Adquiera productos o servicios desde páginas web seguras. Para ello fíjese que la web tenga el ícono del candado en la barra donde se coloca la dirección electrónica (URL).
- El libro de reclamaciones es obligatorio tanto para los proveedores que venden de manera física como virtual. Por ello verifique que el libro de reclamaciones virtual esté funcionando.
- Los consumidores tienen el derecho de autorizar el uso de sus datos personales. Por ello, al aceptar los términos y condiciones de la compra, revise si está aceptando el uso de sus datos para recibir publicidad, promociones, etc., según su decisión.
- Revise la información sobre las características de los productos (dimensiones, materiales, etc.), antes de comprarlos, pues las fotos que se muestran en las páginas web suelen ser referenciales.
- El precio informado por los proveedores debe ser el total (es decir debe incluir tributos, comisiones, cargos aplicables, etc.). El proveedor debe informar si el precio a cobrar varía con el medio de pago, es decir si hay un incremento si paga con tarjeta.
- El proveedor que ofrece sus productos o servicios por medios virtuales debe contar con canales para la atención de consultas y reclamos (correo electrónico, teléfono, etc.).
- Realice sus compras en base a su presupuesto, así evitará sobre endeudarse.
- Una vez recibido el producto, revise el manual de uso y las recomendaciones de empleo o de conservación contenidas en las etiquetas.

Ante cualquier reclamo, los consumidores pueden reclamar ante el Indecopi consignando las pruebas, a los siguientes canales de atención:

- Formulario web 'Vigilancia Ciudadana': <https://cutt.ly/jjW4l8m>
- Servicio Reclama Virtual: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- Las líneas telefónicas 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe para consultas y reclamos.