



(DPC)

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

El Indecopi recuerda a los proveedores el respeto que deben tener por los derechos de los consumidores de comercio electrónico y compras por *delivery*

A fin de resguardar los derechos de los consumidores, el Indecopi brinda recomendaciones referentes al comercio electrónico y las plataformas de intermediación (*delivery* o reparto realizado por terceros), actividades permitidas mediante Decreto Supremo N° 080-2020-PCM, en el marco del estado de emergencia nacional por la COVID-19.

Información veraz

Uno de los principales derechos de los consumidores es acceder a información veraz, oportuna y sencilla, y para ello los proveedores deben ser transparentes al brindar información de las características de los servicios y productos que ponen a disposición de los consumidores, tales como:

- Número de unidades o stock.
- Disponibilidad de zonas de reparto.
- Costos de los repartos a domicilio.
- Política de cambios o devoluciones.
- Información del precio total.
- Canales accesibles para presentar consultas y reclamos.
- Permisos con los que cuenta la empresa para operar y entregar los productos.
- Modalidad de remisión y entrega de la boleta y/o comprobante de pago correspondiente.

Los términos y condiciones de contratación deben ser claros y puestos a disposición del consumidor antes de adquirir el producto o servicio, debiendo ser fácilmente visibles cuando se ofrecen a través de las plataformas digitales de intermediación o plataformas administradas directamente por los proveedores, a fin de que los usuarios puedan tomar mejores decisiones.

Compras solo en páginas seguras

Se recomienda a los consumidores acceder a páginas seguras de proveedores formales y confiables, así como verificar y conservar la publicidad o información del producto, garantías, entre otros detalles relevantes antes de realizar la compra. Esta información es útil para acreditar la relación de consumo ante un eventual inconveniente.

Además, el proveedor debe cumplir con estándares de cuidado en el transporte y la entrega del mismo, y que garanticen adecuadas condiciones de inocuidad para evitar la propagación de la COVID-19. Esto es de suma relevancia, en especial en las plataformas de intermediación o aplicativos de *delivery*, en donde intervienen el establecimiento que vende los productos, el repartidor (que es un tercero que no tiene relación laboral ni con el establecimiento ni con la APP o aplicativo) y el consumidor, por lo que se sugiere revisar los términos y condiciones de

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

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi
www.indecopi.gob.pe



(DPC)

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

uso de estos aplicativos, el alcance de su responsabilidad y, en especial, si tienen domicilio en el Perú, pues ello permite una mejor protección por parte de las autoridades peruanas en caso de contingencia.

Uso de medios de pago

Asimismo, en este contexto, también es importante evitar utilizar el dinero en efectivo, en la medida de lo posible, pudiendo optar por otros medios de pago más seguros a través de plataformas confiables, recuerde que en ellas ingresará información importante de sus tarjetas y datos personales.

Recuerde comprar en sitios reconocidos y en los que el proveedor pueda ser identificado claramente, asimismo se recomienda revisar los comentarios que otros usuarios hayan podido dejar en la página web del proveedor, ya que esto puede servir como un indicador sobre el producto o servicio que se desea adquirir, e inclusive sobre el comportamiento del mismo proveedor.

Revise que el monto cargado a su cuenta corresponda al monto de la transacción realizada revisando la plataforma de tu entidad financiera. El proveedor debe informar claramente si existen diferencias en el precio, en función del pago con tarjetas de crédito u otros medios.

Protección de datos personales

Otro aspecto vinculado a la economía digital, es la protección de los datos personales del consumidor. Al realizar una compra de un bien o servicio por canales digitales, podemos estar autorizando a los proveedores el uso de nuestros datos personales e incluso de nuestra información bancaria, siendo obligación del proveedor resguardar dicha información.

Asimismo, debe quedar clara la diferencia entre la autorización del tratamiento y uso de datos personales para utilizar las plataformas, y la autorización para la remisión de publicidad. En ambos casos, el proveedor deberá informar a los consumidores los canales válidos para dar de baja su consentimiento.

En el caso de las promociones comerciales se recomienda a los consumidores leer detalladamente las condiciones y restricciones, así como la información relacionada al tratamiento de sus datos personales pues podrían estar autorizando el uso de los mismos.

De presentarse algún inconveniente, el consumidor deberá comunicarse con el proveedor a través de sus canales de atención, los mismos que tendrán que ser claramente identificados en la plataforma o aplicativo.

Canales de atención

Cabe resaltar que, el Libro de Reclamaciones debe estar a disposición de los consumidores en todos los locales autorizados para ofrecer productos y servicios. En el caso de compras a través

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

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi





(DPC)

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

de plataformas digitales, estas deben contar con un aviso cuyo vínculo dirija al Libro de Reclamaciones virtual y el envío automático al correo electrónico que indique el consumidor.

El plazo para la atención de reclamos registrados es de 30 días calendario. En ese sentido, la gestión de reclamos y consultas a través de Libros de Reclamaciones o sistemas propios del proveedor deben ser informados al consumidor, así sea que los canales de oferta de productos y servicios, redes sociales o servicios de mensajería instantánea.

En caso el proveedor no conteste en este plazo, puede enviar la Hoja de Reclamación o constancia del reclamo al correo sacreclamo@indecopi.gob.pe para que el Indecopi tome las acciones del caso en salvaguarda de sus derechos.

Compras por aplicativos de *delivery*

El Indecopi brinda estas recomendaciones referentes al comercio electrónico y las plataformas de intermediación (*delivery* o reparto realizado por terceros), actividades permitidas mediante Decreto Supremo N° 080-2020-PCM, en el marco del estado de emergencia nacional por la COVID-19.

En ese contexto recomienda a los consumidores informarse respecto del alcance de la responsabilidad ante incidentes de consumo, así como el domicilio real y legal de estas empresas, las cuales son plataformas que conectan a un consumidor con un tercero que lleva el producto hasta su hogar. Muchas de estas empresas no tienen domicilio en el Perú, situación que deben tener presente los consumidores de cara a un eventual reclamo o denuncia.

El Indecopi además ofrece a los consumidores mecanismos de solución de conflictos como el 'Reclama Virtual', el cual es un formulario simplificado y dinámico que permite al ciudadano registrar su reclamo con facilidad, ingresando al siguiente enlace <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>

Adicionalmente, el Indecopi pone a disposición la línea telefónica de Atención al Consumidor: 224-7777 para Lima, y al 0800-4-4040 para provincias.

Lima, 26 de mayo de 2020

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

