



(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

El Indecopi ordena medida cautelar contra 13 empresas de comercio electrónico para que en un plazo de diez días entreguen productos o devuelvan dinero a consumidores afectados por sus incumplimientos

- La medida fue impuesta por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi, la que además inició procedimientos administrativos sancionadores contra dichas empresas por no cumplir con la entrega de los productos en la fecha informada a los consumidores.

A través de una medida cautelar, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (ST de la CC3) del Indecopi ordenó a 13 empresas que no cumplieron con entregar los productos que vendieron por internet en las fechas pactadas, que en un plazo máximo de 10 días calendario entreguen estos a los consumidores, cambien el producto por uno de similares características o devuelvan el dinero pagado más los intereses legales.

Además, la Secretaría Técnica inició procedimientos administrativos sancionadores contra cada una de estas empresas por la presunta infracción al deber de idoneidad.

La medida cautelar incluye a los consumidores afectados que adquirieron productos de las referidas empresas, cuya fecha de entrega se encuentre vencida al 19 de julio de 2020.

Adicionalmente se ordenó a estas empresas que, durante el mismo plazo, deberán publicar a través de su página web y redes sociales la orden contenida en esta medida cautelar, a fin de que todos los consumidores afectados puedan conocer el presente mandato.

Asimismo, las empresas cuentan con un plazo máximo e improrrogable de 5 días calendario, contados a partir del día siguiente de vencido el plazo de 10 días calendario anteriormente señalado, para remitir a la CC3 un padrón que individualice e identifique a cada uno de los consumidores que se vieron afectados con esta conducta.

Procedimientos administrativos sancionadores

En esa línea, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi inició, con cargo a dar cuenta a la CC3, procedimientos administrativos sancionadores contra las 13 empresas que vendieron sus productos bajo la modalidad de comercio electrónico, por la presunta infracción al deber de idoneidad.

De acuerdo con las indagaciones, estas empresas en algunos casos habrían dilatado la entrega de los productos vendidos, no habrían cumplido con reprogramar la fecha de entrega de los productos hasta la reactivación de las actividades y no habrían cumplido con la entrega de los productos en la fecha programada a partir de la reanudación de sus actividades de reparto a domicilio, respecto de las ventas que se efectuaron antes de dicha reanudación y luego de esta.

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





(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

Las empresas 13 que habrían vulnerado las expectativas de los consumidores son:

- Saga Falabella S.A. (Saga Falabella)
- Tiendas del Mejoramiento del Hogar (Sodimac)
- Homecenters Peruanos S.A. (Promart)
- Supermercados Peruanos S.A. (Plaza Vea)
- Conecta Retail Perú S.A. (Efe / Curacao)
- América Móvil Perú S.A.C. (Claro)
- Cencosud Retail Perú S.A. (Cencosud)
- Rash Perú S.A.C. (Coolbox)
- Entel Perú S.A. (Entel)
- Hipermercados Tottus S.A. (Tottus)
- Importaciones Hiraoka S.A. (Hiraoka)
- Tiendas Peruanas S.A. (Oechsle)
- Tiendas por Departamento Ripley S.A. (Ripley)

Cabe indicar que tras la investigación realizada por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) del Indecopi, se habría determinado que estas empresas ofertaron sus productos a través de sus páginas web. Sin embargo, pese a haber pactado una fecha de entrega, no habrían cumplido con entregar los mismos. En algunos casos, se verificó la dilatación en su entrega, la no reprogramación de los pedidos realizados y la no entrega en el plazo pactado, lo cual constituye una vulneración al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Dicho artículo del Código establece que: “Los proveedores responden por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda”.

Es preciso indicar que estas empresas se encuentran en plazo legal para formular sus descargos a la imputación realizada, así como para presentar recurso de apelación contra la medida cautelar impuesta, ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi, segunda y última instancia administrativa de la institución.

La CC3 es un órgano que pertenece al área resolutoria de la institución. Está integrada por profesionales independientes que resuelven los casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente. Los órganos resolutorios del Indecopi son autónomos en el ejercicio de sus funciones y sus decisiones no están sujetas a control por parte del Presidente del Consejo Directivo, de la Gerencia General o de cualquiera de las Gerencias que conforman la estructura administrativa del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 21 de Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

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





(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

El Indecopi da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual precisa que “(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales”.

Lima, 20 de julio 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

