

## **Cyber Wow 2022: Evita inconvenientes con tus compras siguiendo recomendaciones del Indecopi**

Del 18 al 22 de abril, los consumidores de todo el país tendrán la posibilidad de adquirir productos y servicios por internet a precios especiales durante el denominado Cyber Wow. En ese sentido, el Indecopi, en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, recuerda las principales recomendaciones a seguir para evitar inconvenientes con proveedores:

- Revisa la información sobre la oferta o promoción, descripción del producto, formas de pago y entrega, garantías, costo de envío, entre otros. Lee detalladamente las condiciones y restricciones aplicables.
- Verifica que el precio cobrado coincida con el precio anunciado o que incluya el porcentaje de descuento ofrecido.
- Conserva el comprobante de pago o publicidad de la oferta o promoción, pues estos podrán ser empleados como medios de prueba ante un posible reclamo.
- Accede a páginas web seguras y realiza pagos desde redes cerradas o compartidas con personas de confianza. Verifica que la web tenga el candado de seguridad y el nombre de la tienda dentro de su URL. Compra en sitios web reconocidos donde el proveedor pueda ser identificado claramente.
- No compres productos que hayan sido retirados del mercado en el país o en el extranjero, por ser peligrosos. En el Perú, puedes verificar dicha información en el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos (<https://www.alertasdeconsumo.gob.pe/>).
- 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. 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.

### **Cuidado con las promociones**

En este tipo de eventos virtuales las promociones son infaltables, en ese sentido, el Indecopi recuerda a los consumidores estar atentos a la publicidad de los productos y servicios y verificar que indique el importe total a pagar, que incluya los impuestos, comisiones y otros cargos que sean aplicables. Además, si el precio se publicita en dólares también deberá mostrarse en soles.

Cuando existan condiciones y restricciones de acceso a las promociones de ventas, estas deben ser informadas de forma clara y destacada en cada uno de los anuncios. Por ejemplo, si la promoción está dirigida solo a clientes de una tienda, si se tiene que comprar un monto mínimo, o si la oferta es válida en un horario especial, entre otros aspectos.

Asimismo, debido a que las promociones de ventas son excepcionales y temporales, los descuentos o rebajas deben ser verdaderos y presentar condiciones más ventajosas para las y los consumidores frente a la oferta ordinaria o estándar de bienes y/o servicios.

### **Atención con los ‘patrones oscuros’ en las páginas web**

Los ‘patrones oscuros’ son aquellos avisos publicitarios y otros métodos comerciales que determinadas empresas utilizan en sus páginas web para distraer a los consumidores e influir en su decisión de compra.

El Indecopi advierte que, tras la revisión de páginas web de tiendas virtuales, principalmente de aquellas que fueron las más reportadas y consultadas en el Centro Especial de Monitoreo de Indecopi (CEMI) en el año 2021, se identificó el uso de patrones oscuros.

En este sentido, la institución recomienda a los consumidores lo siguiente:

- Evita ingresar información sensible (datos personales, números de tarjetas, entre otros) en plataformas o ventanas donde no estás realizando una compra o transacción.
- Revisa la política de cookies que estas páginas web aplican, no aceptes sin antes leerlas.
- Antes de realizar un pago, verifica que el producto o servicio elegido, así como el precio inicialmente ofertado, sea el mismo que hayas seleccionado en la página web.
- Tomar en cuenta que los proveedores no pueden cargar el costo de otros servicios o productos que no hayas escogido.

Para conocer más sobre los patrones oscuros y cómo se presentan en las páginas web ingresa al siguiente enlace: <https://bit.ly/36q3XKB>.

#### **Canales de atención del Indecopi**

Frente a cualquier inconveniente, se puede presentar un reclamo ante el proveedor a través del Libro de Reclamaciones (físico o virtual), y también a través de los canales de atención del Indecopi:

- Servicio gratuito “Reclama Virtual”: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- Líneas telefónicas: 224 7777 para Lima, y el 0 800 4 4040 para regiones.
- Correo electrónico: [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe).

Además, si eres testigo de un hecho irregular, puedes reportarlo a través del Formulario de Vigilancia Ciudadana:

- Formulario web” Vigilancia Ciudadana”: <https://cutt.ly/jjW4l8m>

**Lima, 19 de abril de 2022**