

Conoce las principales recomendaciones para comprar de manera segura en San Valentín

El próximo 14 de febrero se celebrará el Día del Amor y la Amistad, fecha en la que sin duda la demanda de productos y servicios aumenta. En ese sentido, el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, brinda recomendaciones para realizar compras seguras y festejar esta fecha sin inconvenientes:

- Realice las compras según su presupuesto y evite endeudarse.
- Compre en establecimientos físicos o virtuales que sean formales y no olvide exigir su comprobante de pago. Esto permitirá identificar al proveedor en caso requiera, posteriormente, la atención de alguna consulta o reclamo vinculado a la compra.
- Si compra de manera virtual, hágalo desde páginas web u otras plataformas de comercio electrónico que sean seguros. Para identificar una página web segura verifique que esta tenga el candado de seguridad y el nombre de la tienda en su URL.
- Antes de realizar una compra, verifique los canales de atención al cliente como correo electrónico, teléfono, etc., para cualquier consulta o reclamo posterior. Además, todo establecimiento comercial o tienda virtual debe contar con un Libro de Reclamaciones y su respectivo aviso a fin de dejar constancia de reclamos o quejas.
- Recuerde que los proveedores deben cumplir con los protocolos sanitarios establecidos por el Gobierno, los aforos permitidos, así como los estándares de cuidado en la atención, transporte y entrega de los productos o servicios adquiridos, para evitar la propagación de la COVID-19.

Si asiste a un restaurante, bar u hotel, tenga en cuenta lo siguiente:

- Los establecimientos que venden comidas y bebidas, así como los servicios de hospedaje están obligados a colocar sus listas de precios (incluyendo el IGV y demás recargos) en el exterior de sus locales o en un lugar visible y fácilmente accesible para los consumidores antes del ingreso al establecimiento.
- La discriminación está prohibida. No está permitido negar el ingreso o condicionar el servicio en cualquier establecimiento abierto al público en general, sin que medien causas objetivas, como la seguridad del establecimiento o de los clientes.

¿Comprará un regalo?

- Los proveedores de desayunos, arreglos florales, regalos u otros servicios a domicilio deben cumplir con la entrega o prestación de acuerdo con los términos y condiciones contratados. Asimismo, deben respetar el horario de entrega acordado con el consumidor.
- Verifique que las etiquetas de los productos contengan información acerca de sus principales características, en idioma español. También se debe revisar el manual de uso o las recomendaciones de empleo o de conservación contenidas en las etiquetas.

¿Asistirá a un evento o espectáculo?

- Conserve sus comprobantes de pago, la publicidad recibida y cualquier otro documento donde se haya informado las condiciones del espectáculo. Estos serán útiles ante algún incumplimiento.

Atención a las promociones

- La autoridad exhorta a los proveedores no promocionar ofertas falsas o ficticias. Los descuentos deben representar una ventaja económica real para los consumidores, por ello, los descuentos ofertados deben calcularse sobre el precio estándar u ordinario del producto o servicio.
- Asimismo, se debe informar en los anuncios o la publicidad las condiciones y restricciones aplicables, por ejemplo, la duración de la promoción, la cantidad de unidades disponibles, entre otros aspectos.

Métodos de pago

- El precio de los productos o servicios debe ser informado de manera total (lo que incluye los tributos, comisiones y cargos aplicables).
- Al pagar, verifica que el precio que estás cancelando coincida con el precio anunciado o que tenga el porcentaje de descuento ofrecido.
- Si el precio es anunciado en dólares, también debe consignarse en soles, en los mismos caracteres y con iguales condiciones. Esto no aplica cuando se ofrecen productos desde el exterior.
- Cuando el establecimiento, físico o virtual, establezca diferencias en el precio en función al medio de pago empleado (por ejemplo, pago con tarjeta de crédito) debe informarlo de manera destacada y visible, a través de avisos o carteles. Esta información debe ser comunicada al consumidor antes de que realice el pago.

Ante cualquier incumplimiento pueden realizar un reclamo con su proveedor. Si persiste el inconveniente, pueden contactarse con el Indecopi a través de los siguientes canales de atención:

- A los correos: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Reclama Virtual: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- A las líneas telefónicas 224-7777 (Lima) y 0800-4-4040 (provincias)

Además, si es testigo de un hecho irregular, puede reportarlo, inclusive, de manera anónima a través del Formulario de Vigilancia Ciudadana <https://bit.ly/3GomZhy>.

Lima, 10 de febrero de 2022