



(DPC)

Dirección de Protección al Consumidor

## **El Indecopi brinda recomendaciones para realizar compras por Internet durante las campañas 'Black Friday' y 'Cyber Monday' que se aproximan**

Ante la aproximación de las campañas *Black Friday* (29 de noviembre) y *Cyber Monday* (2 de diciembre) la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) del Indecopi brinda recomendaciones a los consumidores para que eviten experiencias negativas en sus compras, así como a los proveedores, para que no cometan infracciones a los derechos de sus clientes. Para ello ha elaborado una amigable guía electrónica (<https://bit.ly/37OBxpl>) que está a disposición de los ciudadanos.

Así, la autoridad recomienda a los usuarios realizar sus compras en sistemas de pago seguro o adquirir tarjetas para transacciones específicas a través de la Internet. Lo importante es comprar en sitios reconocidos y en los que el proveedor pueda ser identificado claramente. Revisar los comentarios que otros usuarios hayan podido dejar en la página web del proveedor, puede servir como un indicador sobre el producto o servicio que se desea adquirir, incluso sobre el comportamiento del mismo proveedor.

Algunas recomendaciones básicas:

- Revisa la información de ofertas o promociones (descripción del producto, formas de pago y entrega, garantías, costo de envío, entre otros). Lee detalladamente las condiciones y restricciones aplicables a las mismas.
- Verifica que el precio a pagar coincida con el precio anunciado o que incluya el descuento ofrecido. Asimismo, que el monto cargado a tu cuenta corresponda al monto de la transacción realizada. El proveedor debe informarte claramente si existen diferencias en el precio, en función del pago con tarjetas de crédito u otros medios.
- 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.
- La información proporcionada por los proveedores debe ser clara, veraz, suficiente, accesible y de fácil comprensión.
- Accede a páginas web seguras y realiza pagos desde redes cerradas o compartidas con personas de confianza. Es preferible hacer las compras desde casa o trabajo y evitar hacerlo en cabinas públicas. Averigua si la entrega de productos o la prestación de servicios son aplicables en todo el país o si existen restricciones.
- No compres productos que hayan sido retirados del mercado, dentro del país o en el extranjero, por ser peligrosos. Verifique esta información en los sistemas de alertas nacionales e internacionales. En el Perú, puedes encontrar información en el siguiente enlace: <http://alertasdeconsumo.gob.pe/listado>.

Los consumidores tienen a su disposición diferentes medios para presentar sus reclamos:

---

### **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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radi  
Indecopi  
[www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



**(DPC)**

**Dirección de Protección al Consumidor**

**Libro de Reclamaciones del proveedor:** Debe estar a disposición de los consumidores en todos los locales abiertos al público. Si la compra es mediante una página web, esta debe contar con un aviso con un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones virtual y debe permitir la impresión de una copia y el envío automático al correo electrónico que el indique el consumidor. El plazo para la atención de reclamos registrados es de 30 días calendarios.

En caso el proveedor no conteste en este plazo, puede enviar la Hoja de Reclamación al correo [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe) para que el Indecopi tome las acciones del caso en salvaguarda de sus derechos.

‘**Reclama Virtual**’ del Indecopi emplea, un formulario simplificado y dinámico que permite al ciudadano registrar su reclamo con facilidad. Se puede acceder a él ingresando a <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>.

**Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi:** Pueden comunicarse al teléfono 224 7777 (para Lima) y 0800 4 4040 desde una línea fija para los ciudadanos de regiones.

**Lima, 28 de noviembre de 2019**

---

### **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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

