

En la nueva normalidad, el Indecopi brinda recomendaciones para realizar compras virtuales seguras por Navidad y Año Nuevo

- ✓ **Mediante una guía amigable (<https://bit.ly/3lyK7y8>), la institución orienta a consumidores al momento de adquirir productos y servicios más demandados en esta época del año.**

Ante la nueva normalidad, causada por la pandemia de la COVID-19, muchos consumidores vienen realizando sus compras de Navidad y Año Nuevo de manera virtual. En ese sentido, el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, recuerda que los proveedores que ofrecen productos a través de plataformas virtuales o páginas web, tienen las mismas obligaciones que aquellos que comercializan sus productos en tiendas físicas. Por ello, la institución brinda las siguientes recomendaciones con el propósito de que los peruanos y peruanas realicen compras seguras:

- ✓ **Compra a proveedores virtuales formales**, es decir, que cuenten con razón social, RUC (registro único de contribuyente), dirección, teléfono, correo electrónico, entre otros. Los proveedores formales brindan esta información y todos sus datos de contacto en sus mismas páginas web.
- ✓ **Compra únicamente en sitios que protejan tu información.** Es importante verificar que la dirección del sitio web donde hagas tus compras comience con “**https://**” y muestre un candado en la parte superior izquierda, así se acreditará que la página cuenta con un certificado de seguridad y que es auténtica.
- ✓ **La página web del proveedor debe tener disponible un Libro de Reclamaciones Virtual**, para que ante alguna disconformidad con el producto o servicio adquirido puedas registrar tu queja o reclamo directamente ante el proveedor.
- ✓ **Lee detenidamente las condiciones y restricciones aplicables a las promociones**, así como las políticas de cambios y/o devoluciones de los productos, y las condiciones para reembolsos.
- ✓ **La publicidad de promociones y ofertas debe informar las condiciones y restricciones para acceder a ellas**, por ejemplo, si se tiene que comprar un monto mínimo, o si la oferta es válida en un horario especial, etc.
- ✓ **Guarda la información que te brindaron en la publicidad u otros medios**, así como los comprobantes de pago, porque te servirán de sustento en caso requieras presentar un reclamo, posteriormente.

El Indecopi, además, ha elaborado una guía amigable y de fácil entendimiento (<https://bit.ly/3lyK7y8>) con recomendaciones para la compra segura de productos para la cena de Nochebuena, juguetes, pirotécnicos, entre otros.

¿Qué hacer ante una disconformidad con un producto o servicio?

El Indecopi recomienda, como primer paso, informar al proveedor sobre el inconveniente para obtener una solución directa. De no llegar a un acuerdo, el usuario puede presentar su reclamo en el libro de reclamaciones físico o virtual de la empresa. Asimismo, los consumidores pueden presentar su reclamo ante el Indecopi a través de sus canales de atención:



- **Reclama virtual** <https://bit.ly/3cZYlji>: herramienta *online* en la que se puede presentar reclamos.
- **Líneas telefónicas:** 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- **Correo electrónico:** sacreclamo@indecopi.gob.pe, para consultas y reclamos.

Además, el Indecopi ha implementado herramientas colaborativas para medir la problemática que afecta a los consumidores en todos los sectores y mejorar la fiscalización. Así tenemos:

- **Formulario de vigilancia ciudadana** (<https://bit.ly/3qia6h6>). En este formulario podrás registrar posibles incumplimientos que estarían realizando las empresas. Ayuda a priorizar la fiscalización de aquellos problemas que más afectan a la ciudadanía.
- **Whatsapp de vigilancia ciudadana (999 273 647)**. En este número de whatsapp la ciudadanía puede reportar al Indecopi hechos que representen posibles incumplimientos a sus derechos como consumidores, sirviendo de igual modo como insumo para las acciones de fiscalización.

Compra productos seguros

Cabe recordar que esta semana, en el marco de las celebraciones navideñas, el Indecopi y la Organización para la Cooperación al Desarrollo Económico (OCDE), lanzaron la campaña educativa “La seguridad no es un juego de niños”, a fin de concientizar a los consumidores sobre la importancia de comprar juguetes seguros y así evitar poner en riesgo la salud e integridad de los menores. Encuentra la información de esta campaña y las recomendaciones aquí: <https://bit.ly/3oe0e62>.

En caso de tomar conocimiento sobre algún producto que pueda generar un riesgo o daño a la salud o la seguridad, los consumidores deben reportar esta información al proveedor y a la autoridad competente. Asimismo, dicho producto puede ser reportado en la sección ‘Reporte un Riesgo’, del Sistema Virtual de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos del Indecopi (<https://www.alertasdeconsumo.gob.pe/incidente>).

Fiscalización al comercio electrónico

Ante el incremento del comercio electrónico de productos y servicios en la nueva normalidad, el Indecopi ha intensificado su supervisión. Así, entre abril y octubre del presente ha registrado 52 861 reportes y consultas relacionados a este sector.

El total de dichos reportes y consultas correspondían a 186 proveedores, iniciándose supervisiones a 100 de ellos, los cuales concentran más del 90% de los reportes y consultas registrados. Cabe señalar que se priorizó investigar a los proveedores que tenían la mayor cantidad de reportes y consultas.

Con estas intervenciones se logró que los proveedores adopten las siguientes medidas:

- Incluir la opción de impresión en la hoja de reclamaciones.
- Envío automático de la copia de la hoja de reclamación al correo del consumidor.
- Implementación del aviso del libro de reclamaciones virtual.
- Incremento del personal para sus canales de atención.
- Mejora de la logística para la entrega de los productos.
- Incluyeron en sus páginas web el número de unidades disponibles y zonas de cobertura.

Lima, 02 de diciembre de 2020