



A 72 días del estado de emergencia

### **El Indecopi recibió 1027 reclamos y reportes relacionados al comercio electrónico, a nivel nacional**

- ✓ **Las infracciones más frecuentes se relacionan al incumplimiento del plazo de entrega de los productos, entrega de productos defectuosos o incompletos, demora en la entrega, incumplimiento de reembolso, etc.**
- ✓ **Entre las empresas más reclamadas se encuentran supermercados, farmacias, tiendas por departamento, entre otros**

El Indecopi recibió 1027 reclamos y reportes de consumidores que realizaron compras online. Estos se registraron mediante los canales de atención virtuales y telefónicos que la institución mantiene al servicio de los ciudadanos. La estadística corresponde al sector del comercio electrónico, llevada a cabo hasta el día 72 del estado de emergencia sanitaria que vive el país ante la COVID-19.

Entre las infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor más recurrentes detectadas tras el análisis de la estadística, se encuentran las siguientes:

- El proveedor no entregó el producto
- Los productos se encontraban defectuosos
- Las empresas entregaron productos incompletos
- No atendieron el cambio del producto
- No les reembolsaron el dinero pagado
- Cancelación o anulación sin previo aviso

Así, los diez proveedores más reclamados y reportados, en el citado periodo, son: Cencosud Retail Perú S.A. (Metro y Wong), Inretail Pharma S.A. (Inkafarma), Supermercados Peruanos (Plaza Vea), Hipermercados Tottus S.A., Ripley S.A. Tiendas Peruanas S.A. Oeschle, Conecta Retail (Tiendas EFE y La Curacao), Inversiones Kiyashi S.A. (pollería Rokys), Saga Falabella, Sodimac Perú, entre otros.

La información se recogió principalmente a través de llamadas telefónicas al 224 7777 y del servicio 'Reclama virtual' del Servicio de Atención al Ciudadano, así como de la herramienta virtual y colaborativa 'Reporte Ciudadano de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF).

Cabe precisar que el Indecopi, lleva adelante la fiscalización de diferentes sectores económicos. Así, con base en los registros de las herramientas "Reporte ciudadano" y "Reclama Virtual", hasta el 28 de mayo se han recibido 26 220 reportes en los sectores financiero y seguros (9043), enseñanza (9574), comercio e industria (4416), transporte aéreo (1296), turismo (396) y transporte terrestre (233), entre otros.

---

#### **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





Con esta labor, el Indecopi reafirma su compromiso con la defensa de la competencia y la protección de los derechos de los consumidores, especialmente en este periodo, para contrarrestar los posibles daños que pudieran ocasionar los proveedores que se encuentren incumpliendo las normas.

Asimismo, recuerda que los ciudadanos tienen a su disposición:

- La herramienta 'Reporte ciudadano' (<https://cutt.ly/bt4QNRA>), a través de la cual se puede reportar cualquier tipo de incidente en alguno de los sectores económicos priorizados durante este estado de emergencia.
- Líneas telefónicas habilitadas para la ciudadanía, a través del Servicio de Atención al Ciudadano 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- Correo [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe) para la recepción de consultas y reclamos.

### Ranking de Reclamos y reportes en comercio electrónico por empresa

N°	Empresa	Número de reclamos o reportes	% del total	Principales Temas reclamados
1	Cencosud Retail Peru S.A.	193	18.8%	No entrega del producto / Pedido incompleto
2	Inretail Pharma S.A.	93	9.1%	No entrega del producto / Cancelación del pedido
3	Supermercados Peruanos S.A.	74	7.2%	No entrega del producto / Pedido incompleto
4	Hipermercados Tottus S.A.	46	4.5%	No entrega del producto / No entrega de pedido
5	Ripley S.A.	45	4.4%	No entrega del producto / Falla del producto
6	Tiendas Peruanas S.A - Oechsle	41	4.0%	No entrega del producto / Pedido incompleto
7	Conecta Retail S.A.	27	2.6%	No entrega del producto / Pedido incompleto
8	Inversiones Kiyashi S.A.	23	2.2%	No entrega del producto / Reembolso de dinero
9	Saga Falabella S.A.	21	2.0%	No entrega del producto / Falla del producto
10	Sodimac Perú S.A.	21	2.0%	No entrega del producto / Reembolso de dinero
	Otros	443	43.1%	
	<b>Total</b>	<b>1027</b>	<b>100.0%</b>	

#### 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





### Ranking de Conductas reclamadas en comercio electrónico por empresa

Empresa	Número de reclamos o reportes	% del total
No entrega del producto	810	78.9%
Idoneidad/falla del producto	114	11.1%
Pedido incompleto	36	3.5%
Cambio de producto	28	2.7%
Reembolso de dinero	27	2.6%
Cancelación del pedido	12	1.2%
<b>Total</b>	<b>1027</b>	<b>100.0%</b>

**Nota relacionada:**

<https://www.indecopi.gob.pe/en/-/el-indecopi-recuerda-a-los-proveedores-el-respeto-que-deben-tener-por-los-derechos-de-los-consumidores-de-comercio-electronico-y-compras-por-delivery>

Lima 29 de mayo 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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

