

Consumidores reportaron problemas en los sectores comercio, industria, financiero y seguros durante las fiestas navideñas del 2020

- ✓ **La institución brinda recomendaciones al momento de adquirir productos o servicios.**

El Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI) recibió un total de 9233 reportes y consultas de los consumidores durante las fiestas navideñas del 2020, debido a problemas que afrontaron en los sectores Comercio e Industria (48.1%) y Financiero y Seguros (36.7%).

Los problemas más frecuentes, reportados por los ciudadanos fueron los siguientes:

- No recibieron los productos o servicios que compraron.
- No les reembolsaron el dinero por los productos que no recibieron.
- Les vendieron productos defectuosos.
- Operaciones bancarias o financieras no reconocidas.
- Les realizaron cobros de manera indebida.

Hay que indicar que estos reportes se intensificaron en las fechas de Navidad y Año Nuevo y estuvieron relacionados a la adquisición de productos tecnológicos, vestimenta y calzado, así como a problemas por incumplimiento de vales de compra de pavos.

Los ciudadanos también reportaron a empresas de telecomunicaciones ante el incremento de ventas de equipos celulares; a los bancos por falta de claridad de las condiciones de venta de productos financieros (como, por ejemplo, cobros de membresías, intereses, comisiones no anticipadas, etc.), y aerolíneas, ante el incremento de viajes.

La institución da a conocer esta información para que ciudadanía esté informada y pueda tomar decisiones de consumo de manera responsable e informada.

Ante lo reportado por los ciudadanos, el Indecopi recomienda:

- Conservar comprobante de pago para que ante cualquier incumplimiento se pueda ejercer el reclamo ante los proveedores.
- Cuidar sus tarjetas de crédito y débito. No entregarlas ni compartir clave con terceros.
- Tener a la mano los canales de comunicación oficiales de sus proveedores.
- Verificar que el producto entregado corresponda efectivamente al publicitado.
- Verificar las condiciones de reembolso y devolución.
- Antes de contratar un producto financiero, verificar las condiciones del contrato.

Como se sabe el Centro Especial de Monitoreo del Indecopi procesa y sistematiza la información reportada por diversos canales del Indecopi; así como la información reportada en redes sociales, para lo cual emplea herramientas de digitalización y de inteligencia artificial, las mismas que permiten el procesamiento de información de una manera más celer.

Conductas más reportadas y principales características

Conducta	Rubros	Productos 1/
No entrega del producto o servicio: 1125 (12%)	1.Tiendas por departamento (30%) 2. Empresas de alimentos (10%) 3. Telecomunicaciones (9%)	- Productos tecnológicos: celulares, laptops (23%) - Vestimenta y calzado (10%)
No reembolso del dinero solicitado: 961 (10%)	1. Tiendas por departamento (31%) 2. Transporte aéreo (16%)	- Vestimenta y calzado (12%) - Productos tecnológicos: celulares, laptops (10%) - Boletos de viaje (12.5%)
Falla del producto: 676 (7%)	1. Telecomunicaciones (15%) 2. Tiendas por departamento (11%)	- Productos tecnológicos: celulares, laptops, televisores y otros (40%)
Operaciones no reconocidas: 615 (6%)	1. Bancos (82%)	Reportes mencionan -Tarjeta de crédito (54%) -Tarjeta de débito (17%)
Cobros indebidos: 507 (5%)	1. Bancos (61%)	- Cobros por membresías (36%) - Cobros de intereses (22%)

Fuente: CEMI-Indecopi

Los proveedores más reportados fueron

Proveedor	Cantidad de reportes y consultas
Saga Falabella	772
Banco BBVA del Perú	542
Banco de Crédito del Perú	397
América Móvil (Claro)	351
Latam Airlines	228

Fuente: CEMI-Indecopi

Lima, 20 de diciembre de 2021