

Indecopi: tiendas online del Perú deben contar con Libro de Reclamaciones Virtual

✓ **Consejos para realizar compras seguras por Internet.**

Ante la campaña de compras por Internet, denominada 'Cyber Day', que va del 10 al 12 de julio, el Indecopi recomienda a los consumidores tomar las precauciones necesarias al momento de adquirir productos y servicios vía online. Mientras que a los proveedores, les recuerda que deben respetar las normas vigentes en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Como se sabe, el *Cyber Day* es una campaña lanzada desde el sector privado para promover las ventas a través de plataformas virtuales, por lo que el Indecopi ha puesto a disposición de los consumidores una guía práctica de recomendaciones para prevenir infracciones a sus derechos. Pueden ingresar al siguiente enlace: https://issuu.com/indecopi/docs/guia_ciber_day. Además, los consumidores podrán participar a través de las redes sociales del Indecopi con el hashtag **#IndecopiTeOrienta**. Entre otras, las recomendaciones son las siguientes:

Consumidores:

- Comprar a proveedores virtuales formales, asegurándose de que el portal web es confiable y cuenta con buena reputación online. La herramienta 'Mira a quién el compras' (www.indecopi.gob.pe) puede ser consultada para evaluar la decisión de compra.
- Leer detalladamente las condiciones y restricciones de acceso a las promociones anunciadas (la letra pequeña de los anuncios).
- Guardar los comprobantes de pago así como la publicidad que haya motivado la compra, como sustento ante cualquier reclamo o denuncia posterior.

Proveedores:

- Informar detalladamente las condiciones y restricciones de acceso a las promociones anunciadas.
- En el caso de publicitar precios, estos deben corresponder al importe final que tendrán que asumir los consumidores, incluyendo impuestos y cargos adicionales.
- Poner a disposición del consumidor sus canales de atención, incluso en la etapa posventa.

Libro de Reclamaciones virtual:

- Si las compras por Internet son en tiendas virtuales del Perú, en la página web de inicio de estos proveedores debe estar alojado el Libro de Reclamaciones Virtual. Así, ante alguna

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

disconformidad con el producto o servicio adquirido o cualquier problema con su compra, podrá registrarlo directamente.

- Si se registra una queja o reclamo, el Libro de Reclamaciones Virtual debe permitir imprimir la Hoja de Reclamación para enviarla automáticamente al correo electrónico que se indique, dejando constancia de la fecha y hora en que este se presentó.
- Ante el registro un reclamo virtual, el proveedor tiene la oportunidad de ofrecer una solución; para ello, remitirá su propuesta de solución vía correo electrónico u otro medio que permita dejar constancia. Si el consumidor está de acuerdo con la propuesta, podrá responder indicando su conformidad, por ejemplo, puede decir: “Acuerdo aceptado para solucionar el reclamo”. Si el proveedor no cumple con lo ofrecido, podrá ser sancionado hasta con 200 UIT.
- Asimismo, si el consumidor decide presentar una denuncia formal por algún producto defectuoso o un mal servicio, la sanción puede ser desde una amonestación hasta una multa de 450 UIT.
- Otros canales de atención de reclamos son el Servicio de Atención al Ciudadano de forma virtual, utilizando el aplicativo móvil ‘Reclamos Indecopi’ que puede ser descargado gratis en los dispositivos Android. También puede llamar al 224-7777 para Lima o al 0800-4-4040, línea gratuita para regiones, o enviar un correo electrónico a sacreclamo@indecopi.gob.pe.

Lima, 10 de julio de 2017

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos:
Indecopi Oficial     **Radio**
INDECOPi
www.indecopi.gob.pe