



El Indecopi presenta la campaña ‘En Navidad consume informado’ con recomendaciones para que los consumidores se informen oportunamente, realicen compras responsables y en lugares formales

En su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, el Indecopi lanzó la campaña ‘En Navidad consume informado’. La finalidad es que los consumidores cuenten con información relevante y realicen compras responsables en negocios formales, especialmente de los productos para la cena navideña, las compras en línea, compras al crédito y sean cuidadosos con la publicidad de ofertas y promociones.

Para ello, ha elaborado una guía con información didáctica, la misma que puede descargarse desde <https://bit.ly/34Zo6kZ>, en la que se destaca que la lectura de las etiquetas es clave para obtener información completa de los alimentos envasados. Por ejemplo, estas deben señalar: nombre del producto, ingredientes y aditivos empleados en su elaboración, nombre y dirección del fabricante o importador, número de registro sanitario, fecha de vencimiento, código o clave del lote y condiciones especiales de conservación, cuando este lo requiera.

Mientras que, para la adquisición de pavo, panetón y otros productos, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Los panetones deben tener registro sanitario, fecha de vencimiento e ingredientes. Está prohibido usar la sustancia química bromato de potasio en su preparación.
- El pavo u otro alimento congelado debe contar con una etiqueta que indique el peso escurrido, es decir el peso al ser descongelarlo. Asimismo, debe tener las instrucciones para descongelarlo y así evitar que pierda más humedad de la debida.
- Es mejor evitar la compra de alimentos que tengan envases o envoltorios abollados, chancados, oxidados o deteriorados pues su contenido puede estar alterado.
- Los productos envasados, tanto nacionales como importados, deben contar con información en castellano.

Para la compra de regalos los consumidores deben saber que:

- Las etiquetas de los juguetes deben tener información en castellano e indicar sus principales características y riesgos. Además, debe informar lo siguiente:
- Nombre, domicilio y RUC del importador o fabricante.
- Número de Registro y Autorización Sanitaria del fabricante o importador.

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
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio



- Uso y montaje del juguete.
- Riesgos existentes por el uso del juguete; por ejemplo, peligro de piezas pequeñas.
- Edad mínima del niño para el uso adecuado del juguete.
- Los juguetes deben comprarse en establecimientos formales, de lo contrario se corre el riesgo de adquirir productos elaborados con elementos tóxicos (por ejemplo, plomo o arsénico) que podrían perjudicar la salud de los niños.
- Los electrodomésticos deben contar con una etiqueta de eficiencia energética. Los productos que están obligados a contar con esta etiqueta son: refrigeradoras, calentadores de agua, secadoras, lavadoras, ente otros. La etiqueta debe estar impresa o adherida al artefacto.
- Los celulares deben comprarse en lugares de confianza. Se recomienda marcar el *#06# para verificar que el código IMEI, que aparece en la pantalla del celular, coincide con el que aparece en el equipo y/o caja.

Si lo que se desea es aprovechar las ofertas en línea, se debe recordar que:

- Los proveedores que ofrecen productos en línea, a través de plataformas virtuales o páginas web, tienen las mismas obligaciones que los proveedores que comercializan sus productos en tiendas físicas.
- Los proveedores virtuales deben ser formales. Verifique revisando los datos de identificación (razón social, registro único de contribuyente o RUC, dirección, teléfono, correo electrónico, entre otros) en las plataformas virtuales, páginas web o aplicativos móviles a través de los cuales se adquirirá el producto o servicio.
- Las compras se deben realizar únicamente en sitios que protejan la información. Para ello es importante verificar que la dirección web 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.
- Es importante guardar la información que le brindaron, así como sus comprobantes de pago porque con ello podrá presentar un reclamo, en caso se necesite.
- La página web debe tener disponible un Libro de Reclamaciones Virtual para que ante alguna disconformidad con el producto o servicio adquirido se registre la queja o reclamo directamente ante el proveedor.

En la publicidad de productos con precios al crédito:

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
2247800 anexos: 5011 - 5016





- Es importante corroborar que los anuncios indiquen el importe de la cuota inicial (si es aplicable al caso), el monto total de los intereses, la tasa de interés efectiva anual (TEA), así como el monto y detalle de cualquier cargo adicional.
- La publicidad debe contener la tasa del costo efectivo anual (TCEA), es decir el costo total de todos los importes que conlleva la compra, como, por ejemplo, los gastos de envío. También debe informar sobre el número de cuotas o pagos a realizar, así como su periodicidad, si fuera el caso.
- La publicidad de promociones y ofertas debe informar las condiciones y restricciones para acceder a estas. Por ejemplo, si la promoción está dirigida solo a clientes de una tienda, o si se tiene que comprar un monto mínimo, o si la oferta es válida en un horario especial, entre otros aspectos.
- El proveedor tiene la obligación de cumplir con lo ofrecido o informado a través de sus anuncios, avisos publicitarios o folletos informativos. Por ejemplo, si en un catálogo se ofrece un producto a determinado precio, esto debe ser cumplido.

Canales de atención:

- Libro de reclamaciones del proveedor. Puede ser físico o virtual. En cualquier caso, guarde una copia del reclamo.
- '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/>.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Teléfonos: 224 7777 (Lima) y 0-800-4-4040 (desde regiones).
- Oficina del aeropuerto internacional 'Jorge Chávez', con atención las 24 horas los 365 del año, cuenta con los siguientes teléfonos: 517 1835 – 517 1845
- Web: www.indecopi.gob.pe/www.consumidor.gob.pe

Acciones de fiscalización

A través de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, el Indecopi viene realizando supervisiones inopinadas (sorpresivas) en coordinación con la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran), el Ministerio Público, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil) y municipalidades en terminales terrestres, para supervisar la información que se entrega a los viajeros, por ejemplo, respecto al SOAT, lista de precios, cumplimiento de itinerario, Libro de Reclamaciones y aviso, además de la entrega de ticket por equipaje en bodega.

Lima, 04 de diciembre 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
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio