



## **Saga Falabella, Ripley y Sodimac encabezan la lista de empresas con más reportes ante Indecopi por compras *online* durante la cuarentena**

- ✓ Al 07 de junio, el Indecopi recibió 6 012 reclamos y reportes sobre compras *online*.
- ✓ Además, se recibieron 304 reclamos por problemas para cancelar suscripciones y membresías de diferentes servicios, como diarios, seguros y gimnasios.
- ✓ Los incumplimientos de plazos de entrega de productos, falta de reembolsos y productos defectuosos son los problemas más reportados.

Hasta el día 84 del estado de emergencia decretado en el país por la COVID-19, el Indecopi recibió 6 012 reclamos y reportes de consumidores que realizaron compras por Internet. Estos se recibieron a través de los canales de atención virtuales y telefónicos que la institución mantiene funcionando al servicio de la ciudadanía, desde que se declaró la cuarentena.

Los casos más recurrentes que se detectaron en el monitoreo, y que podrían configurar como posibles incumplimientos al Código de Protección y Defensa del Consumidor, tras el análisis de la estadística recogida, son los siguientes:

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

De acuerdo a los datos obtenidos hasta el 07 de junio de 2020, las 10 empresas más reclamadas y reportadas por los consumidores en el citado periodo son: Saga Falabella, Ripley S.A., Sodimac Perú S.A. (Sodimac-Maestro), Tiendas Peruanas S.A. (Oechsle), Conecta Retail (Tiendas EFE y La Curacao), Cencosud Retail Perú S.A. (Metro y Wong), Supermercados Peruanos S.A. (Plaza Vea), Hipermercados Tottus S.A., Inretail Pharma S.A. (Inkafarma-Mifarma) y Linio Perú S.A., entre otros.

### **Suscripciones y membresías**

Asimismo, otro de los problemas reportados con más frecuencia por la ciudadanía durante el estado de emergencia es la dificultad para desafiliarse o cancelar la suscripción o membresía de algún servicio, debido a que empresa proveedora les pone trabas o porque sus canales de atención no están funcionando. Solo en este periodo, el Indecopi ha recibido 304 reclamos o reportes de consumidores por este tipo de conductas.

De esta manera, el *ranking* de las cinco (05) empresas que más reclamos han recibido por la no desafiliación o cancelación de una suscripción o membresía lo encabeza la Empresa Editora El Comercio S.A., seguida por Oncosalud S.A., Verisure Perú S.A.C (Alarmas Verisure), Inverdesa Perú S.A.C (Gimnasios Bodytech) y Gym Trece S.A.C (Gimnasios B2), 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





Cabe indicar que la información de los reclamos y reportes se recogió principalmente a través del servicio ‘Reclama virtual’ del Servicio de Atención al Ciudadano, de llamadas telefónicas a la central 224 7777, así como mediante la herramienta virtual y colaborativa ‘Reporte Ciudadano’ de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF).

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 difícil periodo, a fin de contrarrestar los posibles daños que pudieran ocasionar los proveedores que incumplan las normas.

Asimismo, recuerda que los ciudadanos tienen a su disposición:

- La herramienta ‘Reporte ciudadano’ (<https://bit.ly/3dTv2UY>), a través de la cual se puede reportar cualquier tipo de incidente en alguno de los sectores económicos priorizados durante este estado de emergencia.
- El Reclama Virtual (<https://bit.ly/3cYZYlj>), herramienta online en la que se puede presentar un reclamo a través del celular, tablet o computadora en pocos minutos.
- 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
1	Saga Falabella S.A.	864	14.4%
2	Ripley S.A.	783	13.0%
3	Sodimac Perú S.A. (Sodimac-Maestro)	527	8.8%
4	Tiendas Peruanas S.A (Oechsle)	520	8.6%
5	Conecta Retail S.A. (Curacao - EFE)	389	6.5%
6	Cencosud Retail Perú S.A. (Metro-Wong)	353	5.9%
7	Supermercados Peruanos S.A. (Plaza Vea)	239	4.0%
8	Hipermercados Tottus S.A.	215	3.6%
9	Inretail Pharma S.A. (Inkafarma - Mifarma)	114	1.9%
10	Linio Perú S.A.C.	93	1.5%
	Otros	1915	31.9%
	<b>Total</b>	<b>6012</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 y reportadas en comercio electrónico

Empresa	Número de reclamos o reportes	% del total
No entrega del producto	4687	78.0%
Reembolso de dinero	408	6.8%
Idoneidad/falla del producto	282	4.7%
Pedido incompleto	271	4.5%
Cambio de producto	85	1.4%
Cancelación del pedido	50	0.8%
Otros	229	3.8%
<b>Total</b>	<b>6012</b>	<b>100.0%</b>

### Ranking de reclamos y reportes por "no desafiliación o cancelación de suscripción o membresía" por empresa

N°	Empresa	Número de reclamos o reportes	% del total
1	Empresa Editora El Comercio S.A.	198	65.1%
2	Oncosalud S.A.C.	33	10.9%
3	Verisure Perú S.A.C. (Alarmas Verisure)	18	5.9%
4	Inverdesa Perú S.A.C. - (Gimnasios Bodytech)	9	3.0%
5	Gym Trece S.A.C. (Gimnasios B2)	5	1.6%
	Otros	41	13.5%
	<b>Total</b>	<b>304</b>	<b>100.0%</b>

#### Nota relacionada:

<https://bit.ly/2TOINwo>

Lima, 12 de junio 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

