



(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N°3

El Indecopi implementa padrón virtual gratuito para que consumidores informen si 13 empresas cumplieron con entregarles sus productos o devolverles su dinero, según lo ordenado mediante medida cautelar

- ✓ De no haber atendido lo dictado por la Comisión de Protección al Consumidor N°3, se les podría imponer una multa, de acuerdo al artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El Indecopi puso a disposición de los consumidores un padrón virtual gratuito (<https://bit.ly/39XIO94>) para que reporten si 13 empresas que vendieron productos por Internet cumplieron con entregarles los productos o les devolvieron su dinero.

Como se recuerda, el pasado 20 de julio, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°3 (ST CC3) dictó una medida cautelar mediante la cual daba a dichas empresas 10 días de plazo para que cumplan con sus clientes, entregándoles los productos, cambiándolos por otro similar o devolviéndoles su dinero, además de los intereses legales. En esta medida se incluyeron las ventas, cuya fecha de entrega vencía el 19 de julio de 2020.

El plazo para cumplir con lo ordenado venció el pasado 30 de julio. A partir de entonces las empresas tenían 5 días calendario (que venció ayer, 4 de agosto), para remitir a la CC3 un padrón en el que individualice e identifique a cada uno de los consumidores que se vieron afectados por sus incumplimientos.

Por ello, el Indecopi habilitó el presente padrón virtual para que los consumidores afectados puedan inscribirse e informen si la empresa cumplió con ellos en el plazo ordenado, es decir hasta el 30 de julio.

La información enviada por los consumidores a través del padrón virtual será analizada por la CC3. Si se detecta que alguna empresa no cumplió con lo ordenado, se le impondría una multa de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Las 13 empresas que deben haber cumplido con la medida cautelar, debido a que habrían vulnerado las expectativas de los consumidores son:

- Saga Falabella S.A. (Saga Falabella)
- Tiendas del Mejoramiento del Hogar (Sodimac)
- Homecenters Peruanos S.A. (Promart)
- Supermercados Peruanos S.A. (Plaza Veá)
- Conecta Retail Perú S.A. (Tiendas Efe / Curacao)
- América Móvil Perú S.A.C. (Claro)
- Cencosud Retail Perú S.A. (Wong / Metro)
- Rash Perú S.A.C. (Coolbox)
- Entel Perú S.A. (Entel)

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





(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N°3

- Hipermercados Tottus S.A. (Tottus)
- Importaciones Hiraoka S.A.C. (Hiraoka)
- Tiendas Peruanas S.A. (Oechsle)
- Tiendas por Departamento Ripley S.A. (Ripley)

Como se informó oportunamente, la Secretaría Técnica también inició procedimientos administrativos sancionadores contra cada una de estas empresas de comercio electrónico por la presunta infracción al deber de idoneidad, al incumplir con entregar los productos en las fechas prometidas. Esto constituye una vulneración al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Cabe precisar que el presente padrón virtual no es una herramienta para la atención de casos particulares. Si un consumidor desea realizar alguna consulta en específico sobre este tema, puede comunicarse con el Indecopi a los teléfonos 224 7777 desde Lima y al 0 800 4 4040 desde provincia.

Lima, 05 de agosto de 2020

Nota de prensa relacionada:

<https://www.indecopi.gob.pe/-/el-indecopi-ordena-medida-cautelar-contra-13-empresas-de-comercio-electronico-para-que-en-un-plazo-de-diez-dias-entreguen-productos-o-devuelvan-dinero>

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

