

El Indecopi brinda seis recomendaciones para realizar compras *online* seguras por Navidad y Año Nuevo

- ✓ **A través de una guía amigable (<https://bit.ly/3lyK7y8>), la institución orienta a consumidores al momento de adquirir productos y servicios por Internet.**

Faltando pocos días para las celebraciones por Navidad y Año Nuevo, muchos consumidores prefieren realizar sus compras de regalos de manera virtual, vía Internet, para evitar las aglomeraciones y no exponerse a la COVID-19.

Ante ello, el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, y en el marco de su campaña informativa recuerda que los proveedores que ofrecen productos *online* tienen las mismas obligaciones que aquellos que comercializan sus productos en tiendas físicas. En esa línea, la institución brinda las siguientes recomendaciones a los consumidores para que puedan realizar compras online seguras:

- 1. Compra a proveedores virtuales formales**, es decir, que cuenten con razón social, RUC (registro único de contribuyente), dirección, teléfono, correo electrónico, entre otros. Los proveedores formales brindan esta información y todos sus datos de contacto en sus mismas páginas web.
- 2. Compra únicamente en sitios que protejan tu información.** Es importante verificar que la dirección del sitio web donde hagas tus compras 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.
- 3. La página web del proveedor debe tener disponible un Libro de Reclamaciones Virtual**, para que ante alguna disconformidad con el producto o servicio adquirido puedas registrar tu queja o reclamo directamente ante el proveedor.
- 4. Lee detenidamente las condiciones y restricciones aplicables a las promociones**, así como las políticas de cambios y/o devoluciones de los productos, y las condiciones para reembolsos.
- 5. La publicidad de promociones y ofertas debe informar las condiciones y restricciones para acceder a ellas**, por ejemplo, si se tiene que comprar un monto mínimo, o si la oferta es válida en un horario especial, etc.
- 6. Guarda la información que te brindaron en la publicidad u otros medios**, así como los comprobantes de pago, porque te servirán de sustento en caso requieras presentar un reclamo, posteriormente.

El Indecopi, además, ha elaborado una guía amigable y de fácil entendimiento (<https://bit.ly/3lyK7y8>) con recomendaciones para la compra segura de productos para la cena de Nochebuena, juguetes, pirotécnicos, entre otros.

¿Qué hacer ante una disconformidad con un producto o servicio?

Como primer paso, el Indecopi recomienda informar al proveedor sobre el inconveniente para obtener una solución directa. De no llegar a un acuerdo, el usuario puede presentar su reclamo en el libro de reclamaciones físico o virtual de la empresa. Asimismo, los



Dirección de la Autoridad Nacional de
Protección del Consumidor

consumidores pueden presentar su reclamo ante el Indecopi a través de sus canales de atención:

- **Reclama virtual** <https://bit.ly/3cYZYlj>: herramienta *online* en la que se puede presentar reclamos.
- **Líneas telefónicas:** 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- **Correo electrónico:** sacreclamo@indecopi.gob.pe, para consultas y reclamos.

Lima, 14 de diciembre de 2020