

## **El Indecopi supervisa a las empresas que participan en el “Cyber Days” para verificar descuentos ofrecidos a los consumidores**

El Indecopi ha iniciado la verificación de los procesos de venta, de los descuentos y de las promociones que las empresas ofrecen a los consumidores durante la campaña denominada *Cyber Days*, que va desde hoy hasta el 17 de noviembre.

Personal de la Dirección de Fiscalización (DFI) verificará si la publicidad sobre las promociones es realmente más ventajosa que la oferta ordinaria; que se consigne en los anuncios el precio total del producto o servicio promocionado, incluyendo impuestos y cargos aplicables, la vigencia de la promoción y la cantidad de unidades disponibles. Asimismo, se verificará si los proveedores cuentan con el Libro de Reclamaciones en sus plataformas digitales.

La finalidad de la fiscalización es proteger los derechos de los consumidores, durante los procesos de compra realizados vía Internet, especialmente durante campañas como estas que se realizan a nivel nacional, con el fin de impulsar el desarrollo del comercio electrónico.

### **Recomendaciones a los proveedores**

El Indecopi exhorta a las empresas que participan en las campañas de comercio electrónico a cumplir lo siguiente:

- Las promociones de ventas con descuentos deben ser excepcionales y temporales, es decir deben ser calculadas respecto de la oferta “ordinaria o estándar”.
- El precio publicitado debe corresponder al importe final que pagará el consumidor, incluyendo impuestos y cargos adicionales.
- Si el precio se publicita en dólares, debe ser consignado su equivalente en soles, en los mismos caracteres y con iguales condiciones.
- El producto o servicio ofrecido por Internet debe coincidir con el que finalmente se entregue a los consumidores.
- Informar detalladamente las condiciones y restricciones de acceso a las promociones anunciadas. 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.

Se recuerda a las personas que la institución pone a su disposición los siguientes canales de comunicación para reportar cualquier situación que pudiera estar afectándolas:

- Formulario web “Vigilancia Ciudadana”: <https://cutt.ly/jjW4l8m>
- Servicio Reclama Virtual: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- Las líneas telefónicas 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- Correo electrónico: [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe) para consultas y reclamos.

Hay que precisar que durante el *Cyber Wow* realizado del 25 al 29 de octubre último, la Dirección de Fiscalización del Indecopi identificó los siguientes posibles incumplimientos en 32 proveedores de venta *online*: 01 marca habría anunciado el precio sin incluir los tributos aplicables y cargos adicionales; 28 marcas no habrían señalado el stock o productos disponibles sujetos a la promoción; y 13 marcas no habrían señalado la vigencia o duración de la promoción en sus anuncios.



Asimismo, la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD) levantó información sobre reclamos referidos a la publicidad de ofertas y promociones, a efectos de que los descuentos anunciados no generen una falsa expectativa de ahorro.

Desde el inicio del estado de emergencia sanitaria, el Indecopi ha ejecutado 299 fiscalizaciones a proveedores que realizan comercio electrónico en el país, a fin de verificar que cumplan con las normas de protección del consumidor.

**Lima, 15 de noviembre de 2021**