

Cyber Wow: Del 05 al 09 de julio

El Indecopi presenta guía digital con recomendaciones para que los consumidores realicen compras seguras por Internet

- ✓ **Evento organizado por la IAB Perú, busca impulsar el comercio electrónico en el país.**

Con motivo de la realización de los *Cyber Wow*, que se lleva a cabo del 05 al 09 de julio y que busca impulsar el desarrollo del comercio electrónico en el Perú, el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, presentó una guía digital con recomendaciones a los consumidores para que puedan realizar compras seguras por Internet.

De esta forma, la [Guía Cyber Wow](#) brinda a los consumidores las siguientes recomendaciones:

- **Planificar las compras.** Adquirir productos o servicios teniendo en cuenta el presupuesto con el que se cuenta y evitar endeudarse.
- **Adquirir productos en establecimientos formales.** Comprar en sitios reconocidos donde el proveedor pueda ser identificado claramente y emita boleta de compra o recibo correspondiente.
- **Verificar las características y condiciones aplicables.** Informarse sobre las características del producto o servicio (dimensiones, materiales, etc.), así como las formas de pago y entrega, garantías, costo de envío, entre otros) y leer detalladamente las condiciones y restricciones.
- **Revisar la publicidad y promociones.** En caso de identificar información que parece inexacta o confusa, es mejor comunicarse con el proveedor para aclarar las dudas antes de efectuar la compra.
- **Revisar el stock disponible.** Cuando se compra un producto en promoción o al cual se le aplican descuentos, se debe revisar la información sobre las unidades disponibles. Los proveedores tienen la obligación de brindar esta información en su publicidad o promociones.
- **Información del precio.** El precio informado por los proveedores debe ser el total, el cual incluye tributos, comisiones y cargos aplicables. Verificar que el precio cobrado coincida con el precio anunciado o que incluya el porcentaje de descuento ofrecido. Asimismo, se debe tener en cuenta que si proveedor establece diferencia en función al tipo de pago (por el uso de tarjetas de crédito u otros) debe informarlo.
- **Verificar los canales de atención ofrecidos.** El proveedor que ofrece sus productos o servicios por medios virtuales debe contar con canales para la atención de consultas y reclamos (correo electrónico, teléfono, etc.). Todos los establecimientos físicos o virtuales deben contar con un Libro de Reclamaciones y su aviso.
- **Compra seguro.** Adquirir productos o servicios desde páginas web, dispositivos u otras plataformas de comercio electrónico seguros. Cuando se ingrese a una página web se

debe identificar que tenga el candado de seguridad y el nombre de la tienda dentro de su URL, así como mecanismos de pagos electrónicos seguros.

- **Proteger los datos personales.** Los consumidores tienen el derecho de autorizar o no el uso de sus datos personales. Los proveedores solicitarán aceptar términos y condiciones al momento de adquirir productos o servicios por lo cual es importante leerlos bien antes de aceptarlos, ya que los consumidores pueden estar autorizando el envío de publicidad o promociones (llamadas, SMS o correos electrónicos).
- **Cumplimiento de protocolos sanitarios.** Debido al estado de emergencia por la pandemia de la COVID-19, los proveedores deben observar los protocolos sanitarios establecidos por el Gobierno, así como los estándares de cuidado en la atención, transporte y/o entrega de los productos o servicios que se hayan adquirido.
- **Revisar la información de los productos que se ha comprado.** Una vez recibido el producto, revisar la información contenida en el manual de uso o las recomendaciones de empleo o de conservación contenidas en las etiquetas.

Es importante recordar que, en caso los consumidores consideren que sus derechos han sido vulnerados, pueden emplear los siguientes canales de atención para presentar una queja o reclamo:

- **Libro de Reclamaciones del proveedor:** Debe estar a disposición de los consumidores en todos los locales abiertos al público. Si la compra es mediante una página web, esta debe contar con un aviso con un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones virtual y debe permitir la impresión de una copia y el envío automático al correo electrónico que el indique el consumidor. El plazo para la atención de reclamos registrados es de 30 días calendario.
- **'Reclama Virtual'** del Indecopi: 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/>.
- **Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi:** Pueden comunicarse al teléfono 224 7777 (para Lima) y 0800 4 4040 desde una línea fija para los ciudadanos de regiones. También tienen la opción de escribir un correo a sacreclamo@indecopi.gob.pe.

Lima, 07 de julio de 2021