

**CYBER
WOW**



 **Indecopi**

A man and a woman are sitting at a wooden table, looking at a laptop. The man is holding a credit card. The woman is smiling and looking at the laptop. The background shows a couch with a teal pillow.

Consejos para los **CONSUMIDORES**



Revisa las promociones



● Antes de realizar una compra, verifica las condiciones de la oferta: descripción del producto, garantías, plazo de entrega, formas de pago y envío, costos por envío, restricciones, condiciones para el reembolso y devolución.



● No olvides leer detalladamente las condiciones y restricciones (la letra pequeña de los anuncios).



● Verifica que el precio que te están cobrando, coincida con el precio anunciado o que tenga el porcentaje de descuento ofrecido.



● Verifica que el monto debitado o cargado a tu cuenta corresponda a la transacción realizada. Cualquier cargo no autorizado, debe ser reclamado inmediatamente.



● Verificar que el producto entregado corresponda efectivamente al publicitado. Guarda tu comprobante de pago o la publicidad.



Navega de manera segura

Procura hacerlo desde una red cerrada o compartida con personas de confianza (ejemplos, casa y/o trabajo).



Evita hacer transacciones (pagos) en redes públicas.



No te olvides revisar la barra de direcciones, en la parte superior del navegador, para que te asegures que la dirección web sea la correcta.



Compra desde sitios y dispositivos seguros. Cuando ingreses a una página web, identifica que esta tenga el candado de seguridad y el nombre de la tienda dentro de su URL.



Recuerda que tienes derecho de autorizar o no el uso de tus datos personales.



Ten en cuenta que los proveedores te solicitarán aceptar sus términos y condiciones al momento de adquirir sus productos y servicios. Léelos bien antes de aceptarlos, ya que puedes estar autorizando que te envíen publicidad o promociones (llamadas, mensajes sms o correos electrónicos), y es tu derecho el consentir tales condiciones o revocar tu autorización en cualquier momento.



Cuidado con las estafas



● Ten cuidado con anuncios que lleguen por correo electrónico, especialmente, si provienen desde una dirección web que no te resulta familiar.



● De preferencia, realiza tus compras con tarjetas afiliadas a sistemas de pago seguro o adquiere tarjetas para transacciones específicas en Internet.



● Compra en sitios reconocidos en los que el proveedor pueda ser identificado claramente.



● Revisa los comentarios que otros usuarios hayan podido dejar en la página sobre el producto, servicio o el proveedor.





Deberes de los
PROVEEDORES

Informa adecuadamente



● Informa detalladamente las condiciones y restricciones de acceso a las promociones anunciadas.



● En el caso de publicitar precios, estos deben corresponder al importe final que tendrán que asumir los consumidores, incluyendo impuestos y cargos adicionales.





Veracidad en las promociones

Asegura que el producto ofrecido en Internet, tanto en sus propiedades como en presentación, coincida con el finalmente entregado al consumidor.



La información sobre los productos y condiciones de las ofertas no debe inducir a error al consumidor; por lo que debe ser suficiente, clara, oportuna y veraz.



Seguridad de la información



● Poner a disposición del consumidor sus canales de atención.



● Utilizar los mecanismos de seguridad necesaria para proteger los datos personales de los consumidores.





Seguridad de productos online

Es importante conocer a quién se compra. Para ello, los consumidores deben identificar al proveedor del producto y sus datos de contacto para saber a dónde acudir, en caso se trate de un producto inseguro.



Lea las instrucciones de seguridad y utilice el producto de manera segura teniendo en cuenta las advertencias y restricciones de uso y edad.



Resulta vital, revisar los comentarios y evaluaciones del vendedor, servirán para tomar mejores decisiones de consumo.



De encontrarse problemas de seguridad del producto, es importante alertar al vendedor y a la autoridad competente.



¡Cuidado! No compre productos que hayan sido retirados del mercado en su país o en otros países por ser peligrosos. Esa información puede verificarse en los sistemas de alertas nacionales e internacionales como:





- Alertas de consumo del Indecopi: Encontrará información sobre las alertas publicadas por el Indecopi, sobre la comercialización de productos en el mercado peruano que podrían ser riesgosos, las medidas adoptadas por los proveedores y las entidades públicas competentes.

<https://www.alertasdeconsumo.gob.pe/>



- GlobalRecalls de la OCDE:

<https://globalrecalls.oecd.org/#/>



- Sistema de Alerta Rápida de la UE para Productos Peligrosos (RAPEX):


<https://bit.ly/2wAijk5>



- Sistema Interamericano de Alerta Rápida de la Organización de los Estados Americanos (SIAR):

<https://bit.ly/2Ox8VWO>



A photograph of a person's hand holding a smartphone in a cafe setting. In the background, there is a laptop and a tablet on a wooden table. The text is overlaid on a dark red semi-transparent rectangle.

**Los proveedores
y plataformas
online deben
saber lo siguiente:**



● Vender productos seguros en línea: los productos que comercializan no deben conllevar ningún riesgo injustificado o no advertido para la salud y seguridad de las personas.



● En caso detecten la existencia de algún riesgo no previsto, deben notificarlo a las autoridades competentes, retirar los productos o servicios, disponer su sustitución o reparación e informar a los consumidores sobre estos peligros.



● No deben vender productos no seguros o prohibidos que se encuentren reportados. Se recomienda consultar las plataformas nacionales e internacionales periódicamente.




● Deben poner a disposición de las personas la información sobre el uso adecuado de los productos que comercializa en línea, e informar de forma clara y precisa las advertencias que se requieran para el uso seguro de los mismos.



● Deben contar con herramientas de comunicación para canalizar consultas y reclamos de los consumidores en caso se presenten problemas de seguridad de un producto.





**¿Vas a contratar
servicios vía internet
o en aplicativos
móviles?**



El proveedor del servicio debe brindarte en su página web o aplicación móvil toda la información relevante para que puedas tomar una decisión informada (precio, características del servicio, condiciones de compra, etc.).



La información debe ser proporcionada en castellano, ser veraz, clara, suficiente, fácilmente accesible y de fácil comprensión.



El precio indicado debe incluir los tributos, comisiones y/u otros cargos aplicables.



Si existen recargos adicionales (por ejemplo, para la entrega de boletos de viaje), estos deben ser especificados en forma clara y detallada. Asimismo, se debe informar si la entrega de productos o la prestación de servicios son aplicables en todo el país o si existen restricciones.



En caso de existir diferencia en el precio, en función del pago con tarjetas de crédito u otro medio de pago, ello debe ser claramente informado. De igual manera, deben señalar los medios de pago aceptados.





● La página web o la aplicación móvil que se emplee para realizar la compra de un producto o la contratación del servicio debe garantizar la seguridad de los pagos en línea.



● Existen casos en donde consumidores pueden ser víctimas de fraudes y estafas internacionales, como ofertas de loterías, concursos y premios; ofertas laborales y agencias de empleo; estafas de romance; entre otras. Para ello, las agencias de consumidor a nivel internacional ponen a disposición de todos los consumidores la plataforma econsumer.gov a fin de reportar estos fraudes y tomar las acciones inmediatas:

<https://econsumer.gov/es/FileAComplaint#crnt>



Report international scams online!
econsumer
.gov



**¡Cuidado con
las promociones!**



En la publicidad debe figurar el importe total que tendrás que pagar por los productos o servicios adquiridos. El precio debe incluir los tributos, comisiones y/u otros cargos que sean aplicables. Asimismo, si el precio se publicita en dólares el mismo debe ser consignado también en nuevos soles, en los mismos caracteres y con iguales condiciones.



Cuando existan condiciones y restricciones de acceso a las promociones de ventas, estas deben ser informadas de forma clara y destacada en cada uno de los anuncios. Por ejemplo, si la promoción está dirigida solo a clientes de una tienda, si se tiene que comprar un monto mínimo, o si la oferta es válida en un horario especial, entre otros aspectos.





● Poner a disposición del consumidor sus canales de atención.



● Utilizar los mecanismos de seguridad necesaria para proteger los datos personales de los consumidores.



A man with dark hair and a light beard, wearing a blue sweater, is sitting at a white table. He is looking down at a smartphone held in his right hand. In front of him is a silver laptop. The background is a bright, out-of-focus indoor setting with a white wall and some greenery.

**¿Problemas con
el producto o
servicio contratado?**



● Infórmale al proveedor que has tenido un inconveniente, dale la oportunidad de solucionar el problema. Un buen proveedor buscará la forma de brindarte la atención adecuada y una solución a tu problema. Puedes reclamar de forma verbal o por escrito, por medios físicos o virtuales.



● Tienes el derecho de exigir el Libro de Reclamaciones para dejar constancia de tu reclamo o queja. Recuerda que todo establecimiento debe tener uno.



● De igual manera, los proveedores virtuales deben tener alojando el Libro de Reclamaciones en la página web que emplean para establecer sus relaciones comerciales. Recuerda que, en este caso, al concluir el registro del reclamo o queja, se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y su envío automático al correo electrónico que registres.

Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar la queja o reclamo que tengas.



Protocolos en la entrega de los productos



El Indecopi promueve la educación de los consumidores para que usen la información como principal herramienta al momento de decidir sus compras, poniendo a su disposición recomendaciones útiles que les permitan tomar mejores decisiones de consumo durante la actual coyuntura.



Ten en cuenta que debido al estado de emergencia sanitaria por el que atraviesa nuestro país, 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 hayas adquirido, garantizando adecuadas condiciones sanitarias a fin de evitar la propagación del COVID-19.





**Autoridad Nacional de Protección del
Consumidor**

**Para consultas adicionales, puedes acudir
a nosotros, escribiéndonos al correo
electrónico:**

sacreclamo@indecopi.gob.pe

o llamándonos al

(511) 224-7777 (Lima)

0-800-4-4040 (desde provincias)

**para que un especialista de nuestro
Servicio de Atención al Ciudadano pueda
brindarte asesoría gratuita.**

**Recuerda que tenemos nuestra
plataforma virtual para reclamos
<https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>**