

# **Sepa cómo reclamar ante un problema con sus compras por internet**

Durante **Fiestas Patrias** los consumidores buscan aprovechar las ofertas que los establecimientos comerciales publicitan, principalmente por internet.

**Por ello, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)** advierte que es importante informarse antes de comprar y elegir proveedores formales para evitar inconvenientes.

La entidad señaló que, desde enero de 2019 a mayo de 2023, atendió 122 758 reclamos asociados, principalmente, a la falta de idoneidad en este sector, es decir, que el consumidor no recibe lo que espera y que ello se traduce en conductas como el incumplimiento de la entrega del producto, incumplimiento de reembolsos y demora en la entrega.

**Para evitar estos inconvenientes debe revisar la información sobre la oferta o promoción (descripción del producto, garantías, entre otros) y leer detalladamente las condiciones y restricciones aplicables.**

Además, no ingrese información sensible como datos personales, números de tarjetas, u otros, en plataformas que no han sido diseñadas para realizar una compra o transacción.

Finalmente, antes de realizar un pago, verifique que el producto o servicio elegido, así como el precio inicialmente ofertado, sea el mismo que seleccionó en la página web.

**Recuerde que las empresas no pueden cargar el costo de productos y/o servicios que no haya escogido.**

### **¿QUÉ HACER ANTE UN PROBLEMA CON EL PRODUCTO?**

Si el producto que compró no llegó o no se le entregó en las condiciones que esperaba, puede **ingresar al libro de reclamaciones virtual de la empresa**, el cual debe estar alojado en su página web, e ingresar su reclamo. La empresa deberá brindarle **una solución en un plazo máximo de 15 días hábiles improrrogables**.

La institución recomienda conservar todas las pruebas que acrediten lo que la empresa le ofreció, como los comprobantes de pago, depósito o transferencia, publicidad, conversaciones de WhatsApp, proformas, entre otros documentos.

Si no le respondieron o la respuesta no solucionó el problema, puede presentar un reclamo ante el Indecopi a través de los siguientes canales de atención:

- Servicio gratuito Reclama Virtual:  
<https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>

- 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).