

**Payet
Rey
Cauvi
Pérez**

Día del amor y la amistad:
¿Cómo evitar incurrir en infracciones
en materia de consumo y publicidad?

¿CÓMO EVITAR INCURRIR EN INFRACCIONES EN MATERIA DE CONSUMO Y PUBLICIDAD?

En fechas de alto movimiento comercial, como es el 14 de febrero, el INDECOPI fiscaliza con especial atención las promociones y descuentos que publican los proveedores en el mercado, tanto de manera física como digital, a fin de identificar el cumplimiento de la regulación publicitaria y de consumo vigente. Teniendo en cuenta ello, a continuación, detallamos la actividad fiscalizadora del INDECOPI, los sectores que podrían ser fiscalizados este año y las medidas que deben observar los proveedores para cumplir con la normativa durante la celebración de esta fecha.



¿CÓMO HA SIDO LA ACTIVIDAD FISCALIZADORA DEL INDECOPI EN FECHAS COMO EL “DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD”?



En el año 2022, INDECOPI recibió 138 reportes de los consumidores durante la celebración del “Día del amor y la amistad”. El sector comercio fue el más reportado, seguido del sector transporte y turismo. Los inconvenientes reportados por los consumidores estuvieron relacionados principalmente a la entrega de productos, el pago de estos y la existencia de políticas restrictivas en locales nocturnos (bar, cenas, etc.).¹



Tan solo el 14 de febrero de 2023, INDECOPI fiscalizó más de 70 establecimientos en diversos centros comerciales, verificando el cumplimiento de obligaciones en materia de protección al consumidor, como por ejemplo el deber de idoneidad, libros de reclamaciones, el deber de información, entre otras obligaciones.²

1. Véase en: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/698602-indecopi-sector-comercio-es-el-mas-reportado-durante-celebraciones-por-el-dia-de-san-valentin>
2. Véase en: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/700036-el-indecopi-monitorea-mas-de-70-establecimientos-comerciales-en-el-dia-de-san-valentin>

¿CÓMO HA SIDO LA ACTIVIDAD FISCALIZADORA DEL INDECOPI EN FECHAS COMO EL “DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD”?



En los años 2023 y 2024,³ INDECOPI publicó recomendaciones para los proveedores y consumidores vinculadas a la comercialización de productos y servicios en San Valentín, destacando la importancia del cumplimiento de la normativa en materia de protección al consumidor en esta fecha.








INDECOPI informó que entre el mes de enero y octubre del 2024 inició más de doscientas (200) investigaciones en materia de competencia desleal, incluyendo la supervisión de casos de publicidad engañosa. Asimismo, precisó que resolvió ciento once (111) procedimientos sancionadores, siendo que, dentro de las conductas analizadas, se encontraba no comprobar la veracidad de las afirmaciones publicitarias.⁴

3. Véase en: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/campa%C3%B1as/21202-recomendaciones-por-el-dia-de-amor-y-la-amistad>,
<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/700036-el-indecopi-monitorea-mas-de-70-establecimientos-comerciales-en-el-dia-de-san-valentin> y
<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/905880-recomendaciones-para-que-el-dia-del-amor-y-la-amistad-sea-inolvidable-y-sin-contratiempos>.

4. Véase en: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/1044265-el-indecopi-inicio-mas-de-200-investigaciones-preliminares-por-publicidad-enganosa-y-actos-de-presunta-competencia-desleal>.

¿CÓMO HA SIDO LA ACTIVIDAD FISCALIZADORA DEL INDECOPI EN FECHAS COMO EL “DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD”?

En el año 2024, los principales sectores económicos sancionados en materia de protección al consumidor, y vinculados a la celebración del “Día del amor y la amistad”, fueron los siguientes:⁵

	SECTOR	TOTAL DE SANCIONES	TOTAL DE MULTAS IMPUESTAS EN SOLES
	Transporte aéreo y terrestre	590	S/ 7'902,538.50
	Agencias de viaje	206	S/ 1'855,754.50
	Actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento	136	S/ 3'380,023.00
	Restaurantes, bares y cantinas	80	S/ 765,478.00
	Hoteles y otros tipos de hospedaje	42	S/ 386,644.50

5. Información obtenida a partir del portal “Conoce más a tu proveedor” de INDECOPI, disponible en: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras/#/inicio>.

¿QUÉ SECTORES PODRÍAN SER FISCALIZADOS EN EL AÑO 2025 COMO CONSECUENCIA DEL “DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD”?

Según el Plan Anual de Fiscalización 2025, INDECOPI priorizará su actividad fiscalizadora en materia de protección al consumidor y publicidad respecto a los servicios de transporte; restaurantes, bares, taxi por aplicativo, así como en productos como golosinas y bebidas alcohólicas, entre otros. Esto cobra especial relevancia en fechas como el 14 de febrero, pues dichos servicios y productos son usualmente los más frecuentados o adquiridos por los consumidores.



Ver Client Memo +

¿QUÉ DEBO TENER EN CUENTA PARA EVITAR SER SANCIONADO EN FECHAS COMO EL “DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD”?

Al ofrecer productos y/o servicios en estas fechas, los proveedores podrán seguir las siguientes recomendaciones:

CHECKLIST EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



Debe existir correspondencia entre lo que el consumidor espera sobre el producto y/o servicio a partir de la información brindada y lo que finalmente recibe



Se debe exhibir la lista de precios en un lugar accesible y visible del establecimiento comercial



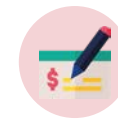
Los precios deben incluir el Impuesto General a las Ventas (IGV) y demás cargos aplicables



Se deben mantener operativos los canales de atención y libro de reclamaciones (tanto en los establecimientos como en la web)



En caso algún consumidor presente un reclamo o queja, este deberá ser atendido en un plazo máximo de 15 días hábiles no prorrogables



Se debe entregar comprobantes de pago a los consumidores ante la adquisición de productos y/o servicios



No incluir cláusulas que restrinjan automáticamente y de forma generalizada el derecho del consumidor a realizar cambios y/o devoluciones, ya que pueden ser consideradas abusivas



Se encuentra prohibida la discriminación por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole en el marco de las relaciones de consumo

¿QUÉ DEBO TENER EN CUENTA PARA EVITAR SER SANCIONADO EN FECHAS COMO EL “DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD”?

CHECKLIST EN MATERIA DE PUBLICIDAD



Los anuncios publicitarios que se difundan deben contener información veraz y no inducir a error a los consumidores



Las afirmaciones objetivas que se empleen en la publicidad deberán contar con sustento previo



Los testimonios empleados en la publicidad deberán ser auténticos y recientes



Evidencia la naturaleza publicitaria de un contenido, por ejemplo, a través del uso del hashtag “#publicidad”, “#publirreportaje” o “anuncio contratado”



Mantén un tono respetuoso y pertinente en toda la publicidad, evitando la ironía, sátira o burla innecesaria hacia tus competidores



La publicidad de promociones debe indicar la duración y stock mínimo



Se debe informar las condiciones o limitaciones de acceso a las promociones o descuentos



Los anuncios que contemplen el precio de los productos en moneda extranjera también deben incluir el equivalente en moneda nacional en la misma magnitud

¿QUÉ DEBO TENER EN CUENTA PARA EVITAR SER SANCIONADO EN FECHAS COMO EL “DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD”?

EVITA CAER EN PROMOCIONES ENGAÑOSAS

Para que una promoción sea lícita esta debe:



- Contener una **oferta excepcional y temporal**, y,



- Ser **más ventajosa respecto de las condiciones del “precio referencial”** (es decir, el precio ofrecido en condiciones normales que se utiliza como base para comparar la oferta).⁶

50%

Ejemplo: La afirmación “antes S/ 100, ahora S/ 50” podría ser una promoción engañosa si es que el producto no ha sido vendido al precio “anterior” de S/ 100 de forma previa a la promoción.

6. Precedente de Observancia Obligatoria previsto mediante la Resolución N° 186-2021/CCD-INDECOPI. Para más información sobre este tema, ver [Client Memo](#).

¿QUÉ DEBO TENER EN CUENTA PARA EVITAR SER SANCIONADO EN FECHAS COMO EL “DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD”?

A continuación, presentamos el checklist para evitar caer en promociones engañosas:



No exageres o infles artificialmente el “precio referencial” para anunciar una promoción, descuento u oferta.

El “precio referencial” con el que se compara una oferta debe ser el más reciente precio con el que se comercializó el producto o servicio anunciado.



El “precio referencial” debería haber estado disponible por un periodo mayor al periodo de tiempo en el que se anuncia el precio en promoción.

Es recomendable contar con un registro o evidencia de los “precios referenciales” que se encontraban vigentes de manera anterior y posterior al precio en promoción.



El anuncio del descuento o promoción no debe exagerar el potencial ahorro que podría recibir el consumidor.

¿CUÁLES SON LAS SANCIONES QUE PUEDE IMPONER EL INDECOPI?



Materia:

Competencia desleal

Multa:

Hasta S/ 3'745,000.00



Materia:

Protección al Consumidor

Multa:

Hasta S/ 2'407,500.00



Carlos
Patrón
SOCIO



Julia
Loret de Mola
SOCIA



David
Kuroiwa
SOCIO



Marianna
Vallvé
SENIOR EXPERT



Ana Lucía
Figueroa
ASOCIADA



Jimena
Pérez
ASOCIADA



Luciana
Márquez
ASOCIADA



Sofía
Rivera
ASOCIADA



Moises
Chire
ASOCIADO