

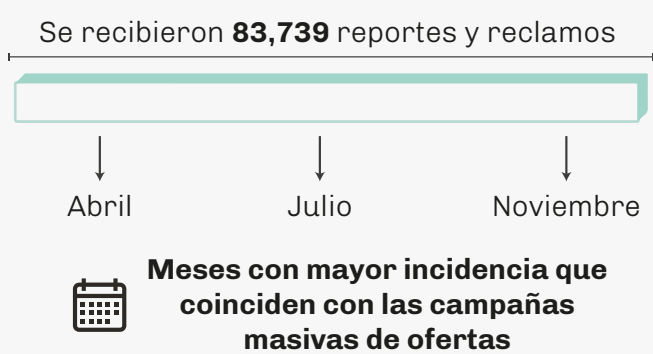
BLACK FRIDAY

SIN CONTRATIEMPOS

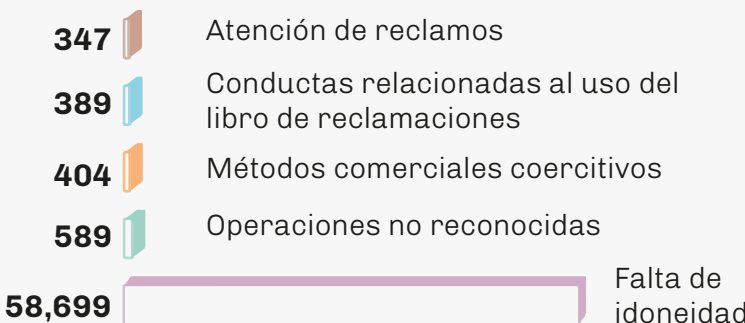
El INDECOPI incrementa particularmente su actividad fiscalizadora y sancionadora ante campañas masivas de ofertas, como es el **Black Friday** o el **Cyber Monday**, pues cuenta con múltiples herramientas que le permiten recabar información vinculada a reclamos de los consumidores (como WhatsApp, canales de reportes ciudadanos, entre otros).

En particular, INDECOPI ha registrado la siguiente información sobre reclamos y reportes vinculados al comercio electrónico durante los últimos años:

Entre el 2020 y 2021:



Las conductas más reclamadas, entre los años 2021 y mayo 2022, fueron:



Por ello, si vas a publicitar promociones, ten en cuenta las siguientes recomendaciones para evitar futuras contingencias:



Los ofertas y promociones publicitadas deben ser excepcionales (diferentes al precio regular) y brindar un beneficio a los consumidores. Recuerda que el INDECOPI fiscaliza las ofertas engañosas: **Clic aquí para mayor información sobre los criterios.**



Informa, de forma clara y en cada anuncio, la duración y cantidad mínima de las promociones.



Informa, de forma clara y destacada en cada anuncio, las condiciones y restricciones de acceso a las promociones. Por ejemplo, si la promoción está dirigida solo a clientes que compran un monto mínimo o si la oferta es válida en un día en especial.



Los anuncios publicitarios deben contener información veraz y no inducir a error a los consumidores. Si empleas afirmaciones objetivas, recuerda contar con el sustento previo.



Si empleas creadores de contenido para difundir tus promociones, recuerda el uso del “#Publicidad” y que la información sea veraz.



Si empleas publicidad comparativa, recuerda que debe ser veraz, exacta y pertinente (en cuanto a la forma y fondo).



Si el precio se publicita en dólares u otra moneda extranjera, el mismo debe ser consignado también en soles, en los mismos caracteres y con iguales condiciones.



Incluye en el precio informado los tributos y comisiones. Si existen recargos adicionales (por ejemplo, para la entrega del producto), estos deben ser especificados en forma clara y detallada.



Adecúa los plazos de entrega y/o recojo en tienda de los productos y proporciona información adecuada al consumidor.



Mantén operativos tus canales de atención y libro de reclamaciones para recibir reclamos, quejas y/o consultas. Recuerda atender los reclamos y quejas en un plazo de 15 días hábiles.



Recuerda que el envío de publicidad o promociones a través de llamadas, mensajes de texto o correos electrónicos debe realizarse con el consentimiento del consumidor, el cual puede ser revocado en cualquier momento.



Asegúrate de emplear los mecanismos de seguridad necesarios para proteger los datos personales de los consumidores.



Recuerda implementar los mecanismos para que los consumidores ejerzan los derechos reconocidos por la Ley de Protección de Datos Personales.



Recuerda que:

- Las multas por vulnerar la normativa de competencia desleal ascienden hasta 700 UIT
- Las multas por vulnerar la normativa de consumo ascienden hasta 450 UIT
- Las multas por vulnerar la normativa de datos personales ascienden hasta 100 UIT

Carlos Patrón

Socio
cap@prcp.com.pe

David Kuroiwa

Asociado Principal
dkh@prcp.com.pe

Ana Lucía Figueroa

Asociada
afd@prcp.com.pe

Luciana Márquez

Asociada
lma@prcp.com.pe