

A photograph of a person's hands interacting with a laptop and a smartphone on a wooden desk. The person is wearing a watch on their left wrist. A document with a shopping cart icon is visible on the desk. The entire image has a semi-transparent orange overlay.

# **INDECOPI publica propuestas para la protección del consumidor en el comercio electrónico y la seguridad de productos**

***Alerta Competencia & Propiedad Intelectual***

## INDECOPI publica propuestas para la protección del consumidor en el comercio electrónico y la seguridad de productos

El 6 de abril de 2021, se publicó, en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución N° 000039-2021-PRE/INDECOPI, la cual dispone la publicación del Documento de Trabajo Institucional denominado "Propuestas para la Protección del Consumidor en el Comercio Electrónico y la Seguridad de Productos" en el Portal Institucional del INDECOPI.

Mediante dicho documento, INDECOPI propuso un proyecto de ley que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, incorporando disposiciones en materia de comercio electrónico y seguridad de productos. A continuación, comentamos las propuestas más relevantes:

### ❖ **Modificación de artículos:**

- **Sobre la finalidad del Código:** Se propone la modificación del artículo II del Título Preliminar del Código, quedando redactado de la siguiente manera:

#### **"Artículo II.- Finalidad**

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos, que no los pongan en riesgo injustificado o peligro en condiciones de uso normal o previsible, y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo con lo establecido en el presente Código"

*(El subrayado es nuestro)*

- **Sobre el ámbito de aplicación del Código:** Se propone las siguientes modificaciones en el artículo III del Título Preliminar del Código:

#### **"Artículo III.- Ámbito de aplicación**

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.

2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional por cualquier medio, o cuando sus efectos se producen o se vayan a producir inminentemente en éste;

3. Las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo. *(El subrayado es nuestro)*

- **Sobre las definiciones:** Se propone modificar el artículo IV del Título Preliminar del Código, en los siguientes términos:

**“Artículo IV.- Definiciones**

(...)

**3. Producto.-** Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no. Estos pueden ser ofrecidos de forma directa por el proveedor o a través de intermediarios.

**4. Servicio.-** Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, de manera enunciativa y no limitativa, estas pueden ser de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia. Estos pueden ser ofrecidos de forma directa por el proveedor o a través de intermediarios.

**8. Habitualidad.-** Se considera habitual aquella actividad que se realiza de manera común y reiterada de tal forma que pueda presumirse que se desarrolla para continuar en el mercado, inclusive las que se realizan a través de canales digitales. Este concepto no está ligado a un número predeterminado de transacciones que deban realizarse. Las actividades de venta de productos o contratación de servicios que se realicen en locales abiertos son consideradas habituales por ese simple hecho.”  
(El subrayado es nuestro).

- **Sobre los contratos de consumo:** Se propone la modificación del artículo 45 del Código, estableciéndose que las relaciones comerciales realizadas mediante el intercambio de mensajes de datos entre el consumidor y proveedor serán entendidas como contratos de consumo de comercio electrónico. Asimismo, en caso el objeto del contrato sean productos no pertenecientes a necesidades ordinarias, el proveedor deberá tomar las medidas posibles para verificar la edad del consumidor.
- **Sobre los criterios de graduación de las sanciones administrativas:** Se propone la modificación del numeral 3, artículo 112 del Código, respecto a los criterios de graduación de sanciones administrativas estableciendo que la amonestación corresponderá solo *“si el proveedor no tomó conocimiento de los hechos materia de imputación a través de reclamos o mecanismos alternativos de solución de conflictos y realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer puede ser pecuniaria”*.

❖ **Incorporación de artículos:**

- **Se establecen nuevas definiciones:** se propone incorporar al artículo IV del Título Preliminar del Código, las siguientes definiciones:

- **Intermediarios:** Personas naturales o jurídicas que prestan servicios de intermediación física o a través de canales digitales estableciendo los términos y condiciones en la relación de consumo, que fijen el precio del producto o servicio ofrecido, o que atribuyan cualidades o características a los productos o servicios ofrecidos.
  - **Comercio electrónico:** Son las relaciones comerciales estructuradas a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio digital o similar.
  - **Mensaje de Datos:** Es la información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares. En caso se trate de información personalizada, deberá encontrarse contenido en un soporte duradero.
  - **Canales digitales:** Aplicativos, tiendas, plataformas virtuales u otros similares que son utilizados para realizar publicidad y transacciones comerciales mediante sistemas de pago generados en línea.
  - **Soporte Duradero:** Es todo instrumento que permita al consumidor y proveedor almacenar la información que se le haya dirigido personalmente, y esta debe poder ser consultada durante un período de tiempo mínimo de dos (02) años. Esta información debe estar acorde con los fines de la transacción y permitir su fiel reproducción.
- **Sobre la información respecto a la contratación a través de canales digitales:** Se propone incorporar el artículo 2-A y 2-B en el Código, indicando que el proveedor de productos y servicios a través de canales digitales debe informar al consumidor de manera clara y completa acerca de los términos y condiciones del contrato. Los consumidores deben tener fácil acceso a esta información en cualquier etapa de la operación. Asimismo, se establece un listado de información mínima que se debe incluir:
- Las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer su derecho de arrepentimiento y de devolución del monto pagado.
  - Establecer claramente las garantías y las condiciones para hacerlas valer, de lo contrario se aplicará lo dispuesto en el artículo 20 del Código.
  - Cuando proceda, la existencia de servicios posventa al consumidor.
  - La duración del contrato y, cuando proceda, el plazo mínimo de duración del mismo. Si el contrato es de duración indeterminada o si se prorroga de forma automática, se deberán especificar las condiciones para su resolución. En caso se trate de un contrato de prórroga, el proveedor debe informar claramente las vías puestas a disposición de los consumidores para poner fin a la prórroga, entre las cuales deben figurar la misma vía por la que se contrató el servicio.
  - Cuando proceda, el plazo para la entrega del producto o inicio de la prestación del servicio y/o el periodo de vigencia del servicio.
  - En caso de venta de productos o servicios que involucren entrega de algún bien, destacar de manera clara y visible si el flete o costo de envío será asumido por el proveedor o consumidor.

- **Sobre las cláusulas de los contratos de adhesión:** se propone incorporar los artículos 48-A, 48-B, 48-C, 48-D y 48-E, estableciéndose, lo siguiente:
  - Prohibición para el proveedor de preseleccionar aquellas prestaciones accesorias que se integran al contrato, la contratación automática de prestaciones sucesivas o recurrentes, así como las referidas al tratamiento de datos personales del consumidor.
  - Garantías legales específicas para el proceso de confirmación de compras por canales digitales.
  - Cuando se tiene por perfeccionado los contratos celebrados por canales digitales y los requisitos para considerar que existe el consentimiento del consumidor.
  - Obligación del proveedor de remitir al consumidor el comprobante de pago íntegro de la transacción en el que se precisen, sin perjuicio de lo establecido en la normativa tributaria; y, contenido mínimo de dicho documento.
  - El derecho de arrepentimiento, como la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato celebrado a través de canales digitales, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.
  
- **Sobre el libro de reclamaciones virtuales:** se propone incorporar el artículo 150-A, que establece la obligación para el proveedor de productos y servicios a través de canales digitales en el país de contar con un libro de reclamaciones virtual, salvo las microempresas que podrán establecer un medio alternativo para ello, respetando las disposiciones del Código y del Reglamento de Libro de Reclamaciones.

**Según la norma, se dispone el plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación de la resolución, para recibir comentarios y aportes de las instituciones públicas o privadas y de la ciudadanía en general, las cuales deberán ser enviadas al correo electrónico: [presidencia@indecopi.gob.pe](mailto:presidencia@indecopi.gob.pe)**

**Para visualizar el texto íntegro del Documento de Trabajo , acceder al siguiente enlace:**  
<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/1783379-propuestas-para-la-proteccion-del-consumidor-en-el-comercio-electronico-y-la-seguridad-de-productos>

Cualquier duda o consulta, nuestros equipos están a su disposición para ampliar sobre el asunto.

### Nuestro equipo de Competencia y Propiedad Intelectual



**Fabricio Sánchez**

Socio  
fsanchez@bv.u.pe



**John- André Flores**

Abogado Asociado  
jflores@bv.u.pe



**Alexandra Espinoza**

Asistente  
aespinoza@bv.u.pe

Av. 28 de Julio 1044 Lima 18 – Perú / Teléfono: (511) 615-9090 / Fax: (511) 615-9091

Calle Fray Bartolomé de las Casas 478, Urb. San Andrés, Trujillo / Teléfono: (044) 60-8866/ Fax: (044) 60-8867 Jr. Robles Arnao 1055 – Urbanización San Francisco, Huaraz / Telefax: (043) 72-4408

La presente alerta es brindada por el estudio Benites, Vargas & Ugaz Abogados con la finalidad de presentar información general sobre normas vigentes y otros aspectos que considera relevantes para las necesidades profesionales y empresariales cotidianas. La difusión a terceros o el empleo de esta información sólo podrá efectuarse mediante la autorización previa del Estudio, por lo que no se asume responsabilidad por su utilización.