



Proyectos de Ley 398/2021-CR y 415/2021-CR

TEXTO SUSTITUTORIO

19 de octubre de 2023

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PARA REGULAR EL ACTO DE CONSUMO A TRAVÉS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

Artículo 1. Modificación del artículo IV del Título Preliminar, y de los artículos 45 y 112 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se modifica el artículo IV del Título Preliminar —numeral 2, 3, 4 y 8, e incorporando los numerales 9, 10, 11 y 12—, así como los artículos 45 y 112 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

“Artículo IV.- Definiciones

[...]

- 2. Proveedores.** Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

Asimismo, son proveedores las personas naturales o jurídicas que ofrezcan productos o servicios a través de canales digitales, para lo cual establecen los términos y condiciones en la relación de consumo, fijan el precio del producto o servicio ofrecido, o atribuyen cualidades o características a los citados productos o servicios.

En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

[...]

- 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 el resultado de cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las 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, **incluso las que se realizan a través de canales digitales.** Esta definición no está ligada 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.
9. **Comercio electrónico.** Es aquella transacción que se realiza a través de redes informáticas con métodos específicamente diseñados para recibir o colocar pedidos.
10. **Mensajes de datos.** Es la información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares. En caso de que se trate de información personalizada, debe encontrarse contenido en un soporte duradero.
11. **Canal digital.** Aplicativo, tienda, plataforma digital u otro similar que es utilizado para realizar publicidad y recibir o realizar pedidos.
12. **Soporte duradero.** Es todo instrumento que permita al consumidor o proveedor almacenar la información comercial que se le hubiera dirigido personalmente. Su valoración no excluye a los medios de prueba sucedáneos presentados durante el procedimiento.

Artículo 45. Contrato de consumo

El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica.

Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a todos los contratos de consumo, sean celebrados por cualquier modalidad o forma, según la naturaleza y alcances correspondientes. **La relación comercial concertada a través del intercambio de mensajes de datos entre consumidor y proveedor y los contratos de adhesión celebrados a través de canales digitales son considerados contratos de consumo de comercio electrónico, siempre y cuando se desprenda de ellos la voluntad de ambas partes de acordar la adquisición de un producto o servicio.**

En el contrato de consumo celebrado a través de un canal digital, tratándose de un producto con restricciones de venta a menores de edad, el proveedor debe tomar las medidas necesarias a fin de que el consumidor tome conocimiento de que el producto está destinado únicamente a mayores de edad.

En todo lo no previsto por el presente Código o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos.

Artículo 112. Criterios de graduación de las sanciones administrativas

[...]

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

[...]

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación y **exonerarse de los costos al proveedor si realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos, siempre y cuando haya atendido los reclamos o mecanismos alternativos de solución de conflictos**, caso contrario, la sanción a **imponerse** será pecuniaria y **deberá asumir los costos del procedimiento**. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. **En ningún supuesto se exonera al denunciado del pago de costas**".

Artículo 2. Incorporación de los artículos 2-A, 2-B, 48-A, 48-B, 48-C, 48-D, 48-E y 150-A a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se incorporan los artículos 2-A, 2-B, 48-A, 48-B, 48-C, 48-D, 48-E y 150-A a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

"Artículo 2-A. Información relevante en productos y servicios ofrecidos por canales digitales

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2, el proveedor de productos y servicios pone a disposición de los consumidores, en los diversos canales digitales utilizados para comercializar, su identidad, especificando su nombre comercial, razón social, domicilio fijado para atención de reclamos o, de corresponder, su domicilio fiscal; asimismo, señala teléfono, correo electrónico y canales de atención.

Adicionalmente, considerando la naturaleza de los productos y servicios ofrecidos, el proveedor debe especificar el modo de uso, las especificaciones técnicas, la condición del producto, la funcionalidad y, de corresponder, la interoperabilidad relevante, el periodo de vigencia del contrato y la forma de prestación del servicio.

Artículo 2-B. Información sobre la contratación a través de canales digitales

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.

La información debe incluir, como mínimo, lo siguiente:

- a) Las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer su derecho de arrepentimiento, así como el procedimiento y los plazos de devolución del monto pagado.
- b) Establecer claramente las garantías y las condiciones para hacerlas valer; caso contrario, se aplicará lo dispuesto en el artículo 20.
- c) Cuando proceda, la existencia de servicios posventa al consumidor.
- d) 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 de que 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 debe figurar la misma vía por la que se contrató el servicio.
- e) Cuando proceda, el plazo para la entrega del producto o inicio de la prestación del servicio o el periodo de vigencia del servicio.
- g) En caso de venta de productos o servicios que involucren entrega de algún bien, se debe destacar de manera clara y visible si el flete o costo de envío será asumido por el proveedor o consumidor; en caso de ser este último, especificar de manera inequívoca el importe a pagar y la forma de pago.

Artículo 48-A. Opciones preseleccionadas

El proveedor de productos y servicios a través de canales digitales está prohibido de preseleccionar aquellas prestaciones accesorias que se integran al contrato y la contratación automática de prestaciones sucesivas o recurrentes, así como las referidas al

tratamiento de datos personales del consumidor, las cuales se rigen por su normativa y son conocidas por la autoridad sectorial competente. El consumidor puede seleccionar libremente y de manera inequívoca las prestaciones accesorias opcionales, las prestaciones sucesivas y el tratamiento de sus datos personales que desee incorporar al contrato.

Se excluyen de este supuesto las prestaciones accesorias que sean condición necesaria para la contratación del producto o prestación del servicio.

Artículo 48-B. Proceso de confirmación de compras por canales digitales

El proveedor de productos y servicios a través de canales digitales debe garantizar que el consumidor reconozca de manera previa, suficiente, clara e inequívoca el momento en el que se requiera la confirmación de la transacción, así como los pasos necesarios para completarla. Durante este proceso de confirmación, se muestra un resumen de los productos o servicios contratados, el tiempo de entrega, el precio, los eventuales costos adicionales de la transacción, costos de envío, de corresponder, y el monto total de la operación, así como cualquier otro elemento relevante que integre la transacción, a fin de que el consumidor pueda verificar la información, modificar su contenido y corregir errores, y decidir acerca de si continúa o desiste de la transacción.

El proveedor no debe procesar una transacción sin que conste de manera inequívoca que el consumidor ha consentido todos los términos de forma expresa.

Artículo 48-C. Perfeccionamiento del contrato celebrado a través de canales digitales

Los contratos celebrados por canales digitales se perfeccionan cuando el proveedor recibe la aceptación del consumidor de las condiciones propuestas. Dicho perfeccionamiento se materializa con la recepción de la confirmación de la compra en línea, las cuales deben estar a disposición de las partes en soporte duradero, sin perjuicio de la valoración de los medios de prueba sucedáneos para acreditar el señalado perfeccionamiento. La simple visita al sitio de Internet o plataforma virtual en el cual se ofrecen determinados servicios o productos no impone al consumidor obligación alguna. Las condiciones pactadas en el contrato son respetadas por ambas partes.

Existe consentimiento del consumidor cuando concurren los siguientes supuestos:

- a) Ha tenido previamente acceso a las condiciones generales del contrato, las cuales deben estar expresadas en términos claros, comprensibles e inequívocos.
- b) Ha contado con la posibilidad de leerlas completamente, almacenarlas digitalmente o imprimirlas.
- c) Ha manifestado su voluntad de forma inequívoca a través de los canales digitales puestos a disposición por el proveedor.

Artículo 48-D. Comprobante por transacción efectuada por canales digitales

La forma, plazos, condiciones, requisitos, características y demás aspectos que debe contener el comprobante de pago emitido en las transacciones efectuadas por canales digitales son definidos por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat), conforme a lo establecido en el Decreto Ley 25632, por el que se establece la obligación de emitir comprobantes de pago en las transferencias de bienes, en propiedad o en uso, o en prestaciones de servicios de cualquier naturaleza.

Artículo 48-E. Derecho de arrepentimiento

- 48-E.1. El derecho de arrepentimiento es 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. Son nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor una penalización por el ejercicio de su derecho de arrepentimiento.
- 48-E.2. El consumidor puede poner término unilateralmente al contrato celebrado a través de canales digitales en un plazo máximo de cinco días útiles contados desde la recepción del producto. Esto comprende a los contratos en los que se acepte una oferta realizada a través de catálogos virtuales, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia que admita registrar el pedido; asimismo, cuando así se le reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato.
- 48-E.3. En el caso de los servicios públicos regulados, servicios educativos y servicios de intermediación financiera, el derecho de arrepentimiento se ejerce conforme a las normas especiales de la materia.

- 48-E.4.** El derecho de arrepentimiento es irrenunciable y genera al proveedor la obligación de devolver la contraprestación recibida en pago. El proveedor está obligado a informar al consumidor sobre el ejercicio de este derecho a través de medio escrito.
- 48-E.5.** Tratándose de productos, el consumidor debe comunicar su decisión de ejercer este derecho al proveedor y devolver el producto en las mismas condiciones en las que lo recibió. Tratándose de servicios, el derecho de arrepentimiento es ejercido mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio, la cual debe ser comunicada por el consumidor como mínimo, a través de los mismos canales utilizados para la contratación.
- 48-E.6.** Los costos y gastos adicionales que se generen como consecuencia de la devolución o reembolso del producto o servicio, son asumidos por el consumidor. Es obligación del proveedor establecer un procedimiento simple para el ejercicio de este derecho y dejar constancia de la devolución realizada por el consumidor, así como gestionar la devolución del monto pagado inmediatamente, entregándole una copia del documento de recepción en ese momento.
- 48-E.7.** Salvo pacto en contrario, no son materia de derecho de arrepentimiento las relaciones de consumo que se refieran a los siguientes casos:
- a) Contratos de servicios una vez que el servicio hubiera sido completamente ejecutado o cuando la ejecución hubiera comenzado. Para el segundo caso, el consumidor debe haber brindado su consentimiento expreso de conocer dicha condición. No están comprendidos en este supuesto los contratos de servicios regulados, financieros y de seguros, que se rigen por su propia normativa.
 - b) El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el comerciante no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de arrepentimiento.
 - c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
 - d) El suministro de bienes perecibles.

- e) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hubieran sido desprecintados tras la entrega.
- f) El suministro de bienes que, después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza, se hubieran mezclado de forma indisociable con otros bienes.
- g) La suscripción a medios de comunicación, salvo que el proveedor incurra en incumplimiento de las condiciones pactadas.
- h) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos a vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.
- i) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando la ejecución hubiera comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y con el conocimiento de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento.
- j) Otros cuya naturaleza impidan que dicho producto o servicio pueda ser brindado posteriormente a otros consumidores.

Artículo 150-A. Libro de reclamaciones para proveedores de productos y servicios a través de canales digitales

El proveedor de productos y servicios ofertados a través de canales digitales debe contar con un libro de reclamaciones virtual. Tratándose de microempresas, estas pueden habilitar un medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas o reclamos a distancia, los cuales deben cumplir con las disposiciones que regulan el Libro de Reclamaciones establecidas en el presente Código. En caso de no tener implementado este mecanismo, además de las responsabilidades administrativas en las que pudieran incurrir, el consumidor se encuentra facultado a ejercer su derecho a reclamar por las vías que tenga disponible el proveedor o las que se hubieran utilizado para la adquisición del producto o contratación del servicio”.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. Adecuación normativa

El Poder Ejecutivo, en un plazo máximo de sesenta días calendario, contados a partir de la entrada en vigor de la presente ley, adecuará la normativa correspondiente a efectos de su cumplimiento.

SEGUNDA. Plazo de implementación

Los proveedores se adecuarán a las modificaciones establecidas en la presente ley en un plazo no mayor de noventa días calendario contados a partir de la entrada en vigor de la presente ley.

Lima, 19 de octubre de 2023.

WILSON SOTO PALACIOS
Presidente



Firmado digitalmente por:
SOTO PALACIOS Wilson FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 19/10/2023 17:30:36-0500

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Texto Sustitutorio

19.10.2023

RESPETANDO LO SUSTANTIVO DEL TEXTO APROBADO POR LA COMISIÓN EL 7 DE DICIEMBRE DE 2021, Y LUEGO DE HABER EVALUADO LAS OPINIONES RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2022 Y LO QUE VA DEL AÑO 2023, ASÍ COMO LAS REUNIONES DE TRABAJO CON REPRESENTANTES DE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES SE REPLANTEA LA REDACCIÓN DEL TEXTO SUSTITUTORIO ORIGINAL.

CONSIDERANDO, ADEMÁS, QUE POSTERIOR A LA APROBACIÓN DEL DICTAMEN EN EL AÑO 2021, LA COMISIÓN RECIBIÓ FORMALMENTE LAS OPINIONES TÉCNICAS AL TEXTO APROBADO DE LA AUTORIDAD DE CONSUMO – INDECOPI, MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS, ENTRE OTROS ES POR ELLO QUE SE HA ADECUADO EL TEXTO DEL DICTAMEN Y ADEMAS SE HAN ACEPTADO LAS SUGERENCIAS DE REDACCION DE LA OFICINA DE TÉCNICA LEGISLATIVA QUE SE INCORPORAN AL TEXTO SUSTITUTORIO PRESENTADO.

Lima, 19 de octubre de 2023.

WILSON SOTO PALACIOS

Presidente



Firmado digitalmente por:
SOTO PALACIOS Wilson FAU
20161749128 soft
Motivo: Soy el autor del
documento.
Fecha: 18/10/2023 17:30:28-0500