

PROYECTOS DE LEY: 398/2021-CR y 415/2021-CR

TEXTO SUSTITUTORIO

16.05.2024



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 del artículo 45 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Se modifica el artículo IV del Título Preliminar —numerales 2, 4, y 8 y se incorporan los numerales 9, 10, 11 y 12—, así como el artículo 45 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 **por canal físico o digital.**

En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

[...]

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.

[...]

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 la que se realiza 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 toda compra o venta de producto o servicio que se realiza a través de redes informáticas mediante métodos diseñados específicamente para recibir o realizar pedidos.

10. **Mensaje 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.** Es todo aplicativo, tienda, plataforma digital u otro similar que es utilizado para realizar publicidad, compras y ventas de productos o servicios y

otras actividades relacionadas. No se considera canal digital a los sitios de internet o plataformas de servicios de pago en línea a aquellos donde los consumidores no pueden adquirir los productos o contratar los servicios ofrecidos, con independencia de si el pago se realiza o no a través del sitio de internet o plataforma, ni a aquellos donde únicamente se exhiba publicidad.

12. Soporte duradero. Es todo instrumento que permite almacenar la información comercial dirigida personalmente a los consumidores. Esta información debe concordar con los fines de la transacción y permitir su fiel reproducción. La información contenida en ella debe poder ser consultada en un periodo mínimo de dos años desde que el consumidor recibió el producto o servicio contratado.

#### **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. **Las relaciones comerciales concertadas a través del intercambio de mensajes de datos entre consumidor y proveedor, y los contratos de adhesión celebrados a través de canales digitales se consideran 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 los contratos de consumo de comercio electrónico, los proveedores deben resguardar la información relacionada con la entrega de los productos o servicios, así como la verificación de la identidad de la persona que los recibió, de tal forma que sea posible su verificación por parte de la autoridad competente.**

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

Se incorporan los artículos 2-A, 48-A, 48-B, 48-C, 48-D y 48-E a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la siguiente redacción:

##### **“Artículo 2-A. Información en los contratos de consumo de comercio electrónico**

**Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2, el proveedor de productos o servicios a través de canales digitales pone, a disposición de los consumidores, su identidad especificando su nombre comercial o razón social. Asimismo, a fin de recibir reclamos de los consumidores debe informar su domicilio fiscal, o de corresponder, su número telefónico, correo electrónico o domicilio para recepción de reclamos, además de otros canales digitales de contacto que este haya implementado.**

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 de consumo de comercio electrónico.

La información que deben incluir los proveedores como mínimo, considerando la naturaleza de los productos o servicios, es la 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; de lo contrario, se aplica lo dispuesto en el artículo 20.
- c) Cuando proceda, la existencia de servicios posventa al consumidor.
- d) La duración del contrato y, cuando proceda, su plazo mínimo de duración. Si el contrato es de duración indeterminada o si se prorroga de forma automática, se deben 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 dicha prórroga, entre las cuales deben figurar la misma vía por la que se contrató el servicio.
- e) Cuando proceda, el plazo para la entrega del producto, inicio de la prestación del servicio o el periodo de vigencia del servicio, así como el rango de horario en el que se efectuará.
- g) En caso de venta de productos o servicios que involucren entrega de algún producto, destacar de manera clara y visible el stock disponible y si el costo de envío es 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.
- h) Los mecanismos a través de los cuales el consumidor puede realizar consultas sobre el estado de su compra o realizar reclamos.

Cuando el proveedor ofrezca los productos o servicios a través de canales digitales operados por terceros, debe proporcionarles a estos la información mencionada en los párrafos precedentes o, si la plataforma lo permite, publicar directamente esta información a fin de que esta pueda ser replicada y puesta en conocimiento del consumidor de forma oportuna.

Cuando el operador del canal digital sea quien asuma las comunicaciones con los consumidores, no será necesario que el proveedor proporcione al operador, para publicación, la información precisada en este artículo.

#### **Artículo 48-A. Opciones preseleccionadas**

Está prohibido preseleccionar aquellas prestaciones accesorias que se integran al contrato de consumo de comercio electrónico, como la contratación automática de prestaciones sucesivas o recurrentes, o cargos adicionales diferentes a las tasas o impuestos legales, 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.

#### **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 requerirá 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 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 de consumo de comercio electrónico

Los contratos de consumo de comercio electrónico 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 o con la conformidad de la ejecución del servicio, las cuales deben estar a disposición de las partes en un soporte duradero.

La simple visita al sitio de Internet o plataforma virtual, donde se ofrecen determinados servicios o productos no impone al consumidor obligación alguna para la contratación. Es válido el contrato de consumo de comercio electrónico cuando concurren los siguientes supuestos:

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

#### Artículo 48-D. Constancia de transacción efectuada por canales digitales

Una vez perfeccionado el contrato de consumo de comercio electrónico, el proveedor está obligado a remitir al consumidor una constancia en la que se precisen el producto o servicio contratado, el número de operación, el plazo de entrega y, de ser el caso, los costos adicionales y el periodo de vigencia, los cuales deben coincidir con la información puesta a disposición del consumidor de manera previa, sin perjuicio de la emisión y entrega del comprobante de pago regulado por 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, y normas reglamentarias.

La constancia de transacción es remitida por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación acordado previamente entre las partes en formato descargable y almacenable en soporte duradero.

#### **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 desde su celebración hasta en un plazo máximo de cinco días calendario contados desde que recibió el producto o desde la contratación del servicio, independientemente de que esta haya empezado o no a ejecutarse. Esto también 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, salvo que los productos y servicios se encuentren comprendidos en las excepciones establecidas en esta norma.
- 48-E.3.** En el caso de los servicios públicos regulados o supervisados, de los servicios educativos y de otros que cuenten con regulación específica, el derecho de arrepentimiento se ejerce conforme a las normas sectoriales.
- 48-E.4.** El derecho de arrepentimiento genera para el proveedor la obligación de devolver la contraprestación recibida en pago. El proveedor está obligado a informar al consumidor sobre la forma como puede ejercer este derecho a través de medio escrito, digital o impreso.
- 48-E.5.** Tratándose de productos, el consumidor debe comunicar al proveedor su decisión de ejercer el derecho de arrepentimiento y devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió. Tratándose de servicios, este derecho es ejercido mediante la cesación inmediata del contrato de prestación 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 gastos relacionados con la devolución 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 refieren a los siguientes casos:
- a) Contratos de servicios una vez que el servicio hubiera sido completamente ejecutado antes del vencimiento del plazo para ejercer el derecho de arrepentimiento.
  - b) La compra de productos o la prestación de servicios cuya variación de precios dependa de fluctuaciones del mercado que el proveedor no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de arrepentimiento.
  - c) Productos personalizados o servicios que se estén ejecutando conforme a las especificaciones del consumidor.
  - d) Productos perecibles.

- e) Productos precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- f) Servicios de alojamiento para fines distintos a vivienda, transporte de productos, alquiler de vehículos, o aquellos relacionados con actividades de esparcimiento o preparación de alimentos a pedido, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.
- g) El suministro de contenido digital, de medios de comunicación u otros que no se presten en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y su renuncia expresa a ejercer el derecho de arrepentimiento.
- h) Otras relaciones de consumo cuya naturaleza impida que dicho producto o servicio puedan ser brindados posteriormente a otros consumidores.

Las disposiciones de este artículo no alcanzan al ejercicio de los derechos del consumidor establecidos en el artículo 97 relacionados al derecho a la reparación, reposición, nueva ejecución o devolución de la contraprestación pagada por disconformidades con el producto o 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, 16 de mayo de 2024.

**WILSON SOTO PALACIOS**  
Presidente  
Comisión de Defensa del Consumidor y  
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos



Firmado digitalmente por:  
SOTO PALACIOS Wilson FAU  
20161740126 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 16/05/2024 10:55:02-0500

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS  
TEXTO SUSTITUTORIO  
16 de mayo 2024**

LUEGO DE HABER EVALUADO LAS INTERVENCIONES DE LOS CONGRESISTAS QUE PARTICIPARON DEL DEBATE EN LA SESIÓN PLENARIA DEL 02 DE NOVIEMBRE DE 2023, DE HABER SOSTENIDO LAS REUNIONES DE TRABAJO CON REPRESENTANTES DE CONSUMIDORES, PROVEEDORES Y ESPECIALISTAS EN TEMAS DIGITALES, ASÍ COMO DE HABER REALIZADO EL ANÁLISIS DE LAS OPINIONES SOLICITADAS AL TEXTO ANTERIOR POR PARTE DEL INDECOPI, DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS Y DE LA SUNAT, SE PROPONE EL NUEVO TEXTO SUSTITUTORIO.

SE HA ADECUADO EL PRESENTE TEXTO SUSTITUTORIO ACEPTANDO LAS SUGERENCIAS DE REDACCION DE LA OFICINA DE TÉCNICA LEGISLATIVA.

**Sala del Pleno, 16 de mayo de 2024.**

**WILSON SOTO PALACIOS**  
Presidente  
Comisión de Defensa del Consumidor y  
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos



Firmado digitalmente por:  
SOTO PALACIOS Wilson FAU  
20161748126 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 16/05/2024 10:54:42-0500