



GG-589-23

San Isidro, 4 de octubre de 2023

Señor congresista

WILSON SOTO PALACIOS

Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor
y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

Congreso de la República

Presente. -

Ref.: Comentarios al Dictamen de la Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, regulando el comercio electrónico y sancionando el fraude informático, propuesto en los Proyectos de Ley N° 398 y 415.

Estimado señor congresista:

Mediante la presente lo saludamos cordialmente para hacer referencia al Dictamen de los Proyectos de Ley N°398 y N°415 que modifican la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, regulando el comercio electrónico y sancionando el fraude informático.

En ese sentido, se presentan en un cuadro adjunto las modificaciones en el articulado propuesto en el mencionado dictamen.

Por lo expuesto, le solicitamos tenga a bien tomar en consideración los comentarios acompañados a la presente carta.

Sin otro particular.

Atentamente,

Aldo R. Defilippi
Director Ejecutivo

COMENTARIOS

Proyecto de Ley para la protección del consumidor en el comercio electrónico y sancionando el fraude informático

(Dictamen del Proyecto de Ley N° 398 y 415 y su Nuevo Texto Sustitutorio)

Código de Protección al Consumidor vigente	Dictamen Codeco	Nuevo Texto Sustitutorio	Debe decir	Comentario
<p>Artículo IV.- Definiciones (...)</p>	<p>INCORPORACIÓN Artículo IV.- Definiciones (...) 3. 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; En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:</p> <p>(...)</p> <p>5. Intermediarios. - Las 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.</p> <p>(...)</p> <p>9. Comercio Electrónico. – Es la relación comercial estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio digital o similar.</p> <p>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, deberá</p>	<p><i>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.</i></p> <p><i>Asimismo, son proveedores las personas naturales o jurídicas que ofrecen productos o servicios 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.</i></p> <p><i>En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a: [...]</i></p> <p>8. Comercio Electrónico. Es aquella transacción realizada a través de redes informáticas con métodos específicamente diseñados para recibir o colocar pedidos.</p> <p>9. Mensaje de Datos. Es la información generada,</p>	<p>ELIMINAR EL SEGUNDO PÁRRAFO: <i>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.</i></p> <p>MODIFICAR LA REDACCIÓN: 11. Soporte Duradero. Es todo instrumento que permite al consumidor o proveedor almacenar la información comercial que se le haya dirigido personalmente. Su valoración no excluye a los medios de prueba sucedáneos presentados durante el procedimiento.</p>	<p>1. Solicitamos eliminar la totalidad del segundo párrafo del “Artículo IV. 2.” en tanto el texto sustitutorio propuesto únicamente ha eliminado la definición de “intermediario” anteriormente propuesta, que lo definía como “las 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”. Sin embargo, el texto sustitutorio propone mantener tal mismo contenido del concepto de intermediario dentro de la definición de proveedores.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se debe tener en cuenta que el MEF ha señalado en su Opinión Técnica que dicha incorporación no es compatible con la naturaleza que tiene la actividad de intermediación entre proveedores y consumidores. La intermediación es una actividad distinta a la de producción o provisión de bienes o servicios, sin necesidad de fijar ninguna condición de antemano. Por tanto, no resulta razonable incluir a los intermediarios como proveedores; se debe dar un tratamiento diferenciado, y delimitar su responsabilidad únicamente al servicio que brindan como “agregador de descuentos” o Marketplace, mas no por la idoneidad de los productos o servicios que se ofrecen en su plataforma. Inclusive, en muchos casos, los intermediarios apenas están encargados de facilitar el pago y enviar el producto; por lo que imputarles responsabilidad absoluta les generará

	<p><i>encontrarse contenido en un soporte duradero.</i></p> <p>11. Canal Digital. - <i>Aplicativo, tienda, plataforma virtual u otro similar que es utilizado para realizar publicidad y transacciones comerciales mediante sistemas de pago generados en línea.</i></p> <p>12. Soporte Duradero. - <i>Es todo instrumento que permite al consumidor o proveedor almacenar la información que se le haya dirigido personalmente, y es accesible de ser consultada durante al menos dos (02) años desde que se realiza. Esta información debe estar acorde con los fines de la transacción y permitir su fiel reproducción.</i></p>	<p><i>enviada, recibida, archivada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares. En caso de que se trate de información personalizada, deberá encontrarse contenido en un soporte duradero.</i></p> <p>10. Canal Digital. <i>Aplicativo, tienda, plataforma digital u otro similar que es utilizado para realizar publicidad y recibir o realizar pedidos.</i></p> <p>11. Soporte Duradero. <i>Es todo instrumento que permite al consumidor o proveedor almacenar la información comercial que se le haya dirigido personalmente, y es accesible de ser consultada durante al menos dos (02) años desde que se realiza. Esta información debe estar acorde con los fines de la transacción y permitir su fiel reproducción.</i></p>		<p>sobrecostos que podrían desincentivar el uso de Marketplace en perjuicio de los consumidores.</p> <p>2. Solicitamos modificar definición de soporte duradero contenida en el artículo IV a fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Eliminar el plazo de conservación de dos (02) años de la información comercial dirigida personalmente al consumidor. (ii) Incorporar una precisión con la finalidad de no excluir a otros medios de prueba sucedáneos que, sin importar el tiempo de conservación, permitan acreditar la misma finalidad de dicho soporte. <ul style="list-style-type: none"> • La definición del término “soporte duradero” podría ser contraria a los principios de finalidad, proporcionalidad, razonabilidad y calidad tipificadas en la Ley de Protección de Datos Personales, Ley No. 29733, y su Reglamento, Decreto Supremo No. 003-2013-JUS en tanto la conservación de la información, tal como datos personales, debe almacenarse solo por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad del tratamiento. De ese modo, existirán supuestos en los que no será necesaria la conservación del mínimo de dos (2) años, puesto que puede que se haya extinguido la finalidad que motivaba su conservación o pueden existir escenarios en donde la conservación de la información sea más larga para el cumplimiento de normas paralelas. Por tanto, sugerimos que el plazo discrecionalmente consignado de dos (02) años exigido en la presente propuesta sea eliminado en su totalidad, en resguardo de la normativa aplicable sobre protección de datos personales.
--	--	---	--	---

	<p>Artículo 2-A.- información relevante en productos y servicios ofrecidos por canales digitales</p> <p><i>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, registro único de contribuyente, domicilio fiscal o domicilio fijado para atención de reclamos; asimismo, señalar teléfono, correo electrónico y canales de atención.</i></p> <p><i>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.</i></p>	<p>Artículo 2-A. Información relevante en productos y servicios ofrecidos por canales digitales</p> <p><i>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, señalar teléfono, correo electrónico y canales de atención.</i></p> <p><i>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.</i></p>	<p>ELIMINAR LA TOTALIDAD DEL ARTÍCULO.</p>	<p>Solicitamos eliminar la totalidad del artículo. Consideramos que tales obligaciones ya se encuentran ampliamente detalladas en el Capítulo II del Código de Protección al Consumidor. Por ello, en aras de evitar mayor regulación redundante y superpuesta, que pudiera propender a incertidumbre jurídica a los administrados, debe eliminarse la totalidad del presente artículo en tanto tales requisitos ya están previstos en la regulación vigente y aplicable.</p>
	<p>Artículo 2-B. Información sobre la contratación a través de canales digitales</p> <p><i>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.</i></p> <p><i>La información debe incluir la siguiente información como mínimo:</i></p> <p>a) <i>Las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer su derecho de arrepentimiento; así como el procedimiento y plazos de devolución del monto pagado.</i></p>	<p>Artículo 2-B. Información sobre la contratación a través de canales digitales</p> <p><i>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.</i></p> <p><i>La información debe incluir la siguiente información como mínimo:</i></p> <p>a) <i>Las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer su derecho de arrepentimiento; así como el procedimiento y</i></p>	<p>ELIMINAR LA TOTALIDAD DEL ARTÍCULO.</p>	<p>Solicitamos eliminar la totalidad del artículo. Consideramos que tales obligaciones ya se encuentran ampliamente detalladas en el Capítulo II del Código de Protección al Consumidor. Por ello, en aras de evitar mayor regulación redundante y superpuesta, que pudiera propender a incertidumbre jurídica a los administrados, debe eliminarse la totalidad del presente artículo en tanto tales requisitos ya están previstos en la regulación vigente y aplicable.</p>

	<p>b) <i>Establecer claramente las garantías y las condiciones para hacerlas valer, de lo contrario, se aplicará lo dispuesto en el artículo 20 del Código.</i></p> <p>c) <i>Cuando proceda la existencia de servicios posventa al consumidor.</i></p> <p>d) <i>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.</i></p> <p>e) <i>Cuando proceda, el plazo para la entrega del producto o inicio de la prestación del servicio o el periodo de vigencia del servicio.</i></p> <p><i>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; en caso de ser este, especificar de manera inequívoca el importe a pagar y la forma de pago.</i></p>	<p><i>plazos de devolución del monto pagado.</i></p> <p>b) <i>Establecer claramente las garantías y las condiciones para hacerlas valer, de lo contrario, se aplicará lo dispuesto en el artículo 20 del Código.</i></p> <p>c) <i>Cuando proceda la existencia de servicios posventa al consumidor.</i></p> <p>d) <i>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.</i></p> <p>e) <i>Cuando proceda, el plazo para la entrega del producto o inicio de la prestación del servicio o el periodo de vigencia del servicio.</i></p> <p>f) <i>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; en caso de ser este, especificar de</i></p>		
--	---	--	--	--

		<p><i>manera inequívoca el importe a pagar y la forma de pago.</i></p>		
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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 mensaje de dato entre consumidor y proveedor es considerado contrato de consumo de comercio electrónico.</p> <p>En el contrato de consumo celebrado a través de canal digital, tratándose de producto que tenga restricciones de venta al consumidor menor de edad, el proveedor debe tomar las previsiones posibles para verificar la edad del consumidor, por lo que el proveedor debe dejar constancia de la autorización expresa y previa del padre, madre, tutor o apoderado para realizar la transacción en soporte duradero y transparente.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p><i>Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a todos /os 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 mensaje de dato entre consumidor y proveedor y los contratos de adhesión celebrados a través de canales digitales es considerado contrato de consumo de comercio electrónico, siempre y cuando de ellos se desprenda la voluntad de ambas partes de acordar la adquisición de un producto o servicio.</i></p> <p><i>En el contrato de consumo celebrado a través de canal digital, tratándose de un producto no relacionado con las necesidades ordinarias, el proveedor debe tomar las medidas necesarias a fin de verificar la edad de la persona encargada de recibir el producto o servicio contratado.</i></p>	<p>MODIFICAR LA REDACCIÓN DEL TERCER PÁRRAFO:</p> <p><i>En el contrato de consumo celebrado a través de canal digital, tratándose de un producto no relacionado con las necesidades ordinarias con restricciones de venta a menores de edad, el proveedor debe tomar las medidas necesarias a fin de verificar la edad de la persona encargada de recibir el producto o servicio contratado que el consumidor tome conocimiento de que el producto está destinado únicamente a mayores de edad.</i></p>	<p>Solicitamos modificar la redacción del tercer párrafo del artículo 45.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La referencia a “necesidades ordinarias” es un término subjetivo y general: ¿cuáles productos relacionados califican como necesidades ordinarias de una persona? Bajo tal redacción, se abre la puerta a incertidumbre por parte de los proveedores y operadores encargados de aplicar la ley. • En un espacio virtual no hay completa seguridad de si el consumidor es o no mayor de edad, debe precisarse el nivel de verificación que debe realizar el proveedor y/o intermediario respecto a ello. De lo contrario, se generarían más costos de transacción, debido a la implementación de mecanismos de identificación previos a la compra (ej. biometría). Además, los medios de pago solo pueden ser de titularidad de personas mayores de edad, por lo que debería aplicar una presunción en esos casos. • Incluso existen menores de edad según el código civil que pueden llevar a cabo los actos jurídicos (ese es el caso de menores de edad emancipados, padres de familia y casados).

		<p>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.</p>		
	<p>Artículo 48ª.- 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, 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. 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.</p>	<p><u>Artículo 48-A.</u> Opciones preseleccionadas</p> <p>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.</p>	<p>INCORPORAR EL SIGUIENTE PÁRRAFO:</p> <p>(...)</p> <p>Se excluyen de este supuesto a las prestaciones accesorias que sean condición necesaria para la contratación del producto o prestación del servicio.</p>	<p>Se sugiere incorporar un párrafo en el que se precise que dicho artículo no aplica en el supuesto en que las prestaciones accesorias sean condición necesaria para la contratación del producto o servicio. A manera de ejemplo, las normas de la SBS permiten que, por ejemplo, el seguro de desgravamen y el seguro del bien otorgado en garantía, sean condiciones para contratar.</p>
	<p>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</p>	<p><u>Artículo 48-C.</u> Perfeccionamiento del contrato celebrado a través de canales digitales</p> <p>Los contratos celebrados por canales digitales se perfeccionan cuando el proveedor recibe la aceptación del consumidor de las condiciones propuestas. Dicho perfeccionamiento se</p>	<p>MODIFICAR LA REDACCIÓN A FIN DE INTRODUCR LA SIGUIENTE PRECISIÓN:</p> <p><u>Artículo 48-C.</u> Perfeccionamiento del contrato celebrado a través de canales digitales</p> <p>Los contratos celebrados por canales digitales se perfeccionan cuando el proveedor recibe la aceptación del consumidor de las condiciones</p>	<p>La precisión tiene por finalidad evitar que se interprete como única forma válida de acreditar el perfeccionamiento a solo las pruebas que obren en soporte duradero.</p>

	<p>duradero. 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.</p> <p>Existe consentimiento del consumidor cuando concurren los siguientes supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 y/o imprimirlas; y, c) Ha manifestado su voluntad de forma inequívoca, a través de los canales digitales puesta a disposición por el proveedor. 	<p><i>materializa con la recepción de la confirmación de la compra en línea, las cuales deben estar a disposición de las partes en soporte duradero. 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.</i></p> <p><i>Existe consentimiento del consumidor cuando concurren los siguientes supuestos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>a) Ha tenido previamente acceso a las condiciones generales del contrato, las cuales deben estar expresadas en términos claros, comprensibles e inequívocos</i> <i>b) Ha contado con la posibilidad de leerlas completamente, almacenarlas digitalmente o imprimirlas.</i> <i>c) Ha manifestado su voluntad de forma inequívoca a través de los canales digitales puestos a disposición por el proveedor.</i> 	<p><i>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.</i></p>	
	<p>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.</p>	<p><u>Artículo 48-E.</u> Derecho de arrepentimiento</p> <p>48-E.1 El derecho de arrepentimiento es la facultad</p>		<p>1. Sugerimos la eliminación de la totalidad de este artículo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La implementación de la figura del derecho al arrepentimiento aplicable a los medios digitales deja una ventana abierta para que los consumidores ejerzan abiertamente acciones

	<p><i>Son nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor una penalización por el ejercicio de su derecho de arrepentimiento.</i></p> <p><i>48-E.2 El consumidor puede poner término unilateralmente al contrato celebrado a través de canales digitales en un plazo máximo de quince (15) días calendario, contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio. 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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>48-E.4 Este derecho 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.</i></p> <p><i>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 recibió. Tratándose de servicios, el derecho de arrepentimiento es ejercido mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio, la cual debe ser comunicado por el consumidor a través de los mismos canales utilizados para la contratación, como mínimo.</i></p>	<p><i>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.</i></p> <p><i>48-E.2 El consumidor puede poner término unilateralmente al contrato celebrado a través de canales digitales en un plazo máximo de 5 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.</i></p> <p><i>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</i></p>		<p>contrarias al derecho, lo cual podría configurar escenarios de abusos de derecho, siendo además que incentiva a que los consumidores sean impulsivos o poco—o nada— conscientes sobre las compras efectuadas en línea.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de los negocios de comercio electrónico son Mypes peruanas a las que podría afectarse junto con desincentivar la entrada de nuevos emprendedores peruanos al mercado por (i) los altos costos en otorgarle la facultad unilateral y sin cuestionamiento alguno al consumidor para devolver los productos y/o servicios y (ii) el riesgo latente que el consumidor ejerza su derecho al arrepentimiento en cualquier momento del periodo planteado por el Código. De ese modo, los pequeños y medianos comercios locales serían los más perjudicados con dicha medida, además desincentivaría a los emprendedores peruanos reduciendo la gama de proveedores de productos y servicios que quieran operar en el país vía canales digitales. • Regular el derecho de arrepentimiento únicamente para los canales digitales constituye una grave discriminación subjetiva a los negocios digitales sin sustento alguno y que además atenta contra el principio constitucional de libertad de competencia al imponer cargas y sobrecostos a un solo sector frente a otras empresas que solo cuenten con establecimientos físicos, lo cual desincentivará el uso de canales digitales para el desarrollo de las distintas industrias locales. • Por ello, sugerimos revisar ampliamente el presente artículo en tanto constituye un grave peligro para que se configuren escenarios de abusos del derecho por parte de los consumidores ocasionando que menos competidores ingresen al mercado y que ofrezcan sus servicios y/o productos, así como también otorga una potestad muy amplia al consumidor para que de manera injustificada y arbitraria decida desconocer un contrato que ha sido válidamente celebrado, incluso cuando este ya ha sido ejecutado.
--	--	--	--	--

	<p>48-E.6 Es obligación del proveedor dejar constancia de la devolución del producto por parte del consumidor, entregándole copia del documento de recepción en ese momento.</p> <p>48-E.7 Salvo pacto en contrario, no son materia de derecho de arrepentimiento las relaciones de consumo que se refieran a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Contratos de servicios una vez que el servicio, haya sido completamente ejecutado o, cuando la ejecución haya 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 período 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 hayan sido desprecintados tras la entrega; f) El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan 	<p>de la materia.</p> <p>48-E.4 Este derecho 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.</p> <p>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 a través de los mismos canales utilizados para la contratación, como mínimo.</p> <p>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 copia del documento de recepción en ese momento.</p>	<p>ELIMINAR LA TOTALIDAD DEL ARTÍCULO.</p> <p>SUBSIDIARIAMENTE, EN CASO DE NO ELIMINARSE, DEBERÁ AL MENOS MODIFICARSE EL NUMERAL E.6</p> <p>48-E.6 Los costos y gastos adicionales que se generen como consecuencia de relacionados con la devolución y/o reembolso del producto o servicio al consumidor, son asumidos por este último 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 copia del documento de recepción en ese momento.</p>	<p>2. En su lugar, sugerimos revisar y fortalecer los mecanismos existentes en torno a los derechos de reparación y reposición existentes en el Código de Protección al Consumidor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subsidiariamente, cabe mencionar que los nuevos cambios propuestos en el Texto Sustitutorio para el 48.E.4. tienen la intención de que el consumidor se encargue de, por ejemplo, llevar el producto a donde el proveedor le devuelva el dinero, pero no asuma el costo de envío, considerando que es un derecho del consumidor que se ejerce sin causa. Todo ello muestra que la introducción de este derecho no responde a una necesidad que debiera ser jurídicamente protegida; por el contrario, hacerlo podría generar espacios de abuso de derecho por parte de consumidores poco racionales al momento de decidir ejercer tal derecho.
--	--	--	--	---

	<p>mezclado de forma indisoluble con otros bienes;</p> <p>g) La suscripción a medios de comunicación, salvo que el proveedor incurra en incumplimiento de las condiciones pactadas;</p> <p>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 período de ejecución específicos;</p> <p>i) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y, con el conocimiento de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.</p> <p>j) Otras cuya naturaleza hagan imposible que dicho producto o servicio pueda ser brindados posteriormente a otros consumidores.</p>	<p>48-E.7 Salvo pacto en contrario, no son materia de derecho de arrepentimiento las relaciones de consumo que se refieran a:</p> <p>a) Contratos de servicios una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado o, cuando la ejecución haya 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.</p> <p>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 período de arrepentimiento.</p> <p>c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;</p> <p>d) El suministro de bienes perecibles.</p> <p>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 hayan</p>		
--	--	--	--	--

		<p><i>sido desprecintados tras la entrega.</i></p> <p><i>f) El suministro de bienes que, después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza, se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.</i></p> <p><i>g) La suscripción a medios de comunicación, salvo que el proveedor incurra en incumplimiento de las condiciones pactadas.</i></p> <p><i>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></p> <p><i>i) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y, con el conocimiento de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento.</i></p> <p><i>j) Otras cuya naturaleza impidan que dicho producto o servicio pueda ser brindado posteriormente a otros consumidores.</i></p>		
--	--	---	--	--