

Proyecto Ley N°...../2026-CR

LEY QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR A FIN DE REGULAR LAS RENOVACIONES AUTOMÁTICAS DE LOS SERVICIOS DE STREAMING Y CUALQUIER SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DIGITAL EN PERÚ

Los congresistas de la República que suscriben, miembros del Grupo Parlamentario **RENOVACIÓN POPULAR**, a iniciativa del Congresista **DIEGO ALONSO FERNANDO BAZÁN CALDERÓN**, ejerciendo el derecho a iniciativa legislativa que les confiere artículo 107 de la Constitución Política del Perú, y en concordancia con los artículos 22, inciso c), 67, 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, presentan el siguiente Proyecto de Ley:

I. FÓRMULA NORMATIVA

El Congreso de la República ha dado la siguiente Ley:

Artículo 1. Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto fortalecer la protección de los derechos de los consumidores, regulando las renovaciones automáticas de los servicios de streaming y de cualquier servicio de suscripción digital en Perú, exigiendo la autorización previa, expresa e informada del usuario.

Artículo 2. Modificación del Código de Protección y Defensa del Consumidor

Modifíquese el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley N° 29571, incorporándose al artículo 58, los artículos 58-A y 58-B, en los siguientes términos:

“Artículo 58-A.- Renovaciones automáticas en servicios de streaming y de cualquier servicio de suscripción digital

La renovación de servicios de streaming y de cualquier servicio de suscripción digital requiere la autorización previa, expresa, inequívoca e informada del consumidor.

No se admite el consentimiento tácito, el silencio del consumidor, ni el uso de casillas pre marcadas.”

“Artículo 58-B.- Deber de información previa a la renovación

El proveedor debe informar al consumidor, con una anticipación mínima de treinta (30) días calendario, sobre la fecha de vencimiento del servicio, el precio aplicable al nuevo período, las variaciones de precio y los mecanismos para aceptar o rechazar la renovación.

Se prohíbe el cargo automático en el medio de pago registrado sin la aceptación expresa dispuesta en el Artículo 58-A”.

DISPOSICION COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA. - Adecuación contractual

Los proveedores adecuarán sus contratos y sistemas en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario desde la entrada en vigencia de esta modificación.

DIEGO ALONSO FERNANDO BAZÁN CALDERÓN
Congresista de la República

II.- EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. Antecedentes

La transformación digital de los servicios ha modificado profundamente la forma en que los consumidores acceden a contenidos audiovisuales, plataformas de entretenimiento, almacenamiento en la nube, software y múltiples prestaciones ofrecidas bajo esquemas de suscripción periódica. Este modelo económico, caracterizado por pagos recurrentes automatizados, ha permitido ampliar la oferta de servicios y facilitar el acceso inmediato a bienes digitales; sin embargo, también ha generado nuevas asimetrías en la relación de consumo que el marco normativo vigente no aborda de manera específica.

En el Perú, el crecimiento sostenido del acceso a internet, el uso masivo de medios de pago electrónicos y la expansión de plataformas de streaming han consolidado el sistema de suscripciones digitales como una práctica cotidiana en millones de hogares. No obstante, dicho desarrollo tecnológico no ha sido acompañado por reglas claras que garanticen que la renovación de estos servicios responda a una decisión libre, informada y expresa del consumidor.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor reconoce principios generales como la idoneidad, la información suficiente, la transparencia y la prohibición de cláusulas abusivas. Pese a ello, la normativa no contiene disposiciones específicas sobre:

- Renovaciones automáticas en servicios digitales.
- Incrementos de precio posteriores a periodos promocionales.
- Obligación de comunicación previa antes de efectuar cargos.
- Consentimiento expreso para nuevos periodos contractuales.

Esta ausencia regulatoria permite que prácticas contractuales estandarizadas se impongan sobre la voluntad real del consumidor, debilitando la protección efectiva de sus derechos.

2. Identificación del problema

En la práctica del mercado digital se advierten situaciones recurrentes que afectan a los usuarios de servicios de suscripción:

a) Renovaciones automáticas sin manifestación expresa de voluntad

Muchos servicios continúan el cobro periódico utilizando la sola inacción del consumidor como forma de consentimiento, lo que desnaturaliza el principio de libertad contractual y traslada al usuario la carga de evitar cargos que no ha autorizado expresamente.

b) Incrementos de precio sin información oportuna

Con frecuencia, los servicios se contratan bajo tarifas promocionales iniciales que luego varían significativamente sin que el consumidor reciba una comunicación clara, previa y comprensible que le permita decidir si desea continuar con el servicio.

c) Asimetría informativa y barreras de cancelación

Los contratos digitales suelen presentar condiciones extensas, de difícil lectura o acceso, sumadas a procedimientos de cancelación complejos, lo que limita el ejercicio real del derecho a elección.

d) Impacto económico acumulativo en los hogares

Aunque los montos individuales pueden parecer reducidos, la suma de múltiples suscripciones no consentidas o no advertidas genera una afectación económica relevante, especialmente en contextos de vulnerabilidad.

3. Propuesta normativa

La protección del consumidor constituye un mandato constitucional orientado a equilibrar relaciones de mercado inherentemente desiguales. En el entorno digital, dicha protección exige reglas específicas que aseguren que la tecnología no sea utilizada para

debilitar la manifestación libre de voluntad ni para imponer cargas económicas no deseadas.

La intervención legislativa propuesta se sustenta en los siguientes criterios:

- Primacía del consentimiento informado, como expresión real de la autonomía del consumidor.
- Transparencia en la información económica, particularmente respecto de variaciones de precio.
- Prevención de prácticas contractuales abusivas, antes que su sanción posterior.
- Actualización del derecho del consumidor frente a modelos digitales, sin restringir la innovación ni la competencia.

La propuesta no introduce cargas desproporcionadas a los proveedores, sino obligaciones razonables de información y confirmación que ya son técnicamente viables en entornos digitales. El proyecto incorpora disposiciones específicas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor para:

- a) Exigir autorización previa, expresa, inequívoca e informada antes de cualquier renovación.
- b) Prohibir el consentimiento tácito, el silencio o las casillas premarcadas.
- c) Establecer la obligación de informar con anticipación mínima de treinta días:
 - Fecha de vencimiento del servicio.
 - Precio aplicable al nuevo periodo.
 - Variaciones tarifarias.
 - Mecanismos de aceptación o rechazo.
 - Impedir cargos automáticos sin aceptación expresa.

Con ello se busca garantizar que cada periodo de suscripción responda a una decisión consciente del consumidor.

4. Relación con el Acuerdo Nacional

La presente iniciativa legislativa se encuentra alineada con las Políticas de Estado aprobadas en el marco del Acuerdo Nacional, como son:

1. Política N° 17 - Afirmación de la economía social de mercado

Ya que el Estado: (a) garantizará la estabilidad de las instituciones y las reglas de juego; (b) promoverá la competitividad del país, el planeamiento estratégico concertado y las políticas de desarrollo sectorial en los niveles nacional, regional y local; (c) estimulará la inversión privada; (d) fomentará el desarrollo de la infraestructura; (e) evitará el abuso de posiciones dominantes y prácticas restrictivas de la libre competencia y propiciará la participación de organizaciones de consumidores en todo el territorio; (f) fomentará la igualdad de oportunidades que tiendan a la adecuada distribución del ingreso; y (g) propiciará el fortalecimiento del aparato productivo nacional a través de la inversión en las capacidades humanas y el capital fijo.

Al establecer reglas claras sobre renovaciones automáticas y deberes de información en servicios digitales, la iniciativa promueve un entorno de mercado transparente y competitivo, favoreciendo la confianza de los consumidores en el comercio electrónico y en la economía digital.

2. Política N° 18 - Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica

Si bien orientada principalmente a infraestructura, esta política reconoce la importancia del acceso a servicios digitales. La propuesta complementa dicho objetivo asegurando que la expansión del entorno digital se desarrolle bajo estándares adecuados de protección al usuario.

3. Política N° 24 - Afirmación de un Estado eficiente y transparente

La regulación específica de prácticas de renovación automática contribuye a reducir conflictos de consumo, fortalecer la supervisión administrativa y mejorar la calidad regulatoria en mercados digitales emergentes.

En ese sentido, la iniciativa se enmarca en la visión compartida del Acuerdo Nacional de consolidar un modelo de desarrollo económico con reglas claras, protección efectiva de derechos y fortalecimiento de la confianza ciudadana en el mercado y en las instituciones.

5. Análisis Costo – Beneficio

a. Beneficios

SUJETO	EFEECTO	SUSTENTO
Consumidores	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor control sobre sus gastos digitales. • Reducción de cobros no consentidos. • Información clara para decisiones económicas. 	Renovaciones de contratos de suscripciones de streaming u otros servicios digitales con autorización expresa.
Mercado Digital	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de confianza en servicios de suscripción. • Competencia basada en calidad y transparencia. • Disminución de controversias y reclamos. 	Contratos con cláusulas de renovación claros que evitan futuros reclamos.
Estado	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento del sistema de protección al consumidor. • Reducción de carga administrativa por conflictos recurrentes. 	Leyes adecuadas.

b. Costos

SUJETO	EFEECTO	SUSTENTO
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Adecuación de sistemas de notificación y confirmación. Ajustes contractuales y operativos. 	Cambios en procesos contractuales de renovación de suscripciones en contratos y aplicativos.

Estos costos son razonables, únicos y proporcionalmente menores frente a los beneficios generados en confianza y sostenibilidad del mercado.

6. Impacto de la norma en la legislación nacional

La propuesta no deroga normas vigentes, sino que las desarrolla de forma específica fortaleciendo el Código de Protección y Defensa del Consumidor, adaptándolo al entorno digital.

No genera conflictos con normas superiores, manteniéndose dentro del marco constitucional de protección al consumidor y libertad de empresa.

En concordancia con el artículo 103 de la Constitución Política del Perú, la ley entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial *El Peruano*, otorgando además un plazo razonable de adecuación a los proveedores.