

Propuestas para la protección del consumidor en el comercio electrónico y la seguridad de productos

7 de abril de 2021

El 6 de abril de 2021 el el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, publicó el Documento de Trabajo Institucional denominado “Propuestas para la Protección del Consumidor en el Comercio Electrónico y la Seguridad de Productos” (la “Propuesta”) para la recepción de comentarios hasta el 27 de abril de 2021 a través del correo presidencia@indecopi.gob.pe.

La Propuesta busca modificar e incluir diversas disposiciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (“CODECO”), con el objeto de regular de manera más específica las transacciones efectuadas por los consumidores mediante el comercio electrónico. A continuación, exponemos los aspectos más relevantes de este proyecto normativo:

I. Incorporación de la figura del intermediario

- Según la Propuesta, los intermediarios serán considerados proveedores en las relaciones de consumo, entendiendo por intermediarios a 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.

II. Derecho al arrepentimiento

- Es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato celebrado a través de canales digitales, sin justificación ni penalización alguna. Este derecho se puede ejercer en un plazo máximo de quince (15) días calendario contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio.
- La Propuesta proporciona un listado de relaciones de consumo que se encuentran excluidas del derecho al arrepentimiento. Por ejemplo, el suministro de bienes perecibles o de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene.

III. Obligaciones de información

- Se debe precisar la identificación del proveedor en los diversos canales digitales y señalar los canales de atención a los consumidores.
- Cuando corresponda, se deberá especificar el modo de uso, las especificaciones técnicas, la condición del producto, la funcionalidad, la interoperabilidad relevante, el periodo de vigencia del contrato y la forma de prestación del servicio.
- Se deben precisar las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de arrepentimiento; así como el procedimiento y plazos de devolución del monto pagado.
- Establecer las garantías y las condiciones para hacerlas valer.
- Cuando proceda, indicar la existencia de servicios posventa al consumidor.
- Informar la duración del contrato. Si el contrato es de duración indeterminada o si se prorroga de forma automática, se deberán especificar las condiciones para su resolución.
- 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.

IV. Contratación

- Opciones preseleccionadas: se prohibiría preseleccionar las prestaciones accesorias al contrato, la contratación automática de prestaciones sucesivas o recurrentes y las referidas al tratamiento de datos personales del consumidor.
- Proceso de confirmación: el proveedor debe garantizar que el consumidor, antes de realizar la transacción, obtenga un resumen de los productos y/o servicios contratados, así como cualquier otro elemento relevante que influya en su decisión de consumo.
- Perfeccionamiento del contrato celebrado a través de canales digitales: estos contratos se perfeccionan con la aceptación del consumidor, que se materializa con la recepción de la confirmación de la compra en línea.
- Comprobante por transacción efectuada por canales digitales: luego de perfeccionado el contrato, el proveedor deberá brindar al consumidor el comprobante de pago de la transacción.

V. Libro de reclamaciones

- El proveedor de productos y/o servicios a través de canales digitales en el país debe contar con un libro de reclamaciones virtual. Por su parte, las microempresas pueden habilitar un medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia.

VI. Graduación de sanción

- Según la propuesta, en los procedimientos promovidos por denuncia de parte, en los que el proveedor formule reconocimiento o allanamiento al presentar sus descargos, no se podrá obtener una amonestación si es que dicho proveedor tomó conocimiento de los hechos imputados previamente a través de un reclamo del consumidor.

VII. Modificaciones al CODECO

Adicionalmente, la Propuesta busca modificar diversos artículos del CODECO. Podrán encontrar la comparación entre las disposiciones vigentes y las modificaciones propuestas en el **Anexo** del presente memorándum.

ANEXO

CODECO (NORMA ACTUAL)	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN
<p>Título Preliminar Artículo II.- Finalidad El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos 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 a lo establecido en el presente Código.</p>	<p>Título Preliminar 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.</p>
<p>Título Preliminar 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 o cuando sus efectos se producen en éste. 3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.</p>	<p>Título Preliminar 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.</p>
<p>Título Preliminar Artículo IV.- Definiciones (...) 3. Producto.- Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no. 4. Servicio.- Es 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. Este concepto no está ligado a un número predeterminado de transacciones que</p>	<p>Título Preliminar 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</p>

CODECO (NORMA ACTUAL)	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN
<p>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.</p>	<p>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.</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. 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. 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. 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 se entenderán como contratos de consumo de comercio electrónico. En los contratos de consumo celebrados a través de canales digitales, tratándose de productos no relacionados con las necesidades ordinarias, el proveedor debe tomar las medidas posibles para verificar la edad del consumidor, por lo que el proveedor debe dejar constancia de la autorización expresa y previa de los padres, tutor o apoderado para realizar la transacción en soporte duradero. 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 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 si el proveedor realiza el</p>	<p>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 si el proveedor no tomó</p>

CODECO (NORMA ACTUAL)	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN
<p>allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. 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 todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.</p>	<p>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. 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 los supuestos en que el allanamiento o reconocimiento formulados con la presentación de los descargos sean acogidos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.</p>

Carlos Patrón

Socio
cap@prcp.com.pe

Julia Loret de Mola

Asociada Principal
jld@prcp.com.pe

David Kuroiwa

Asociado Principal
dkh@prcp.com.pe

Giancarlo Baella

Asociado Principal
gbp@prcp.com.pe

ESCUCHA NUESTROS
PODCASTS



VISITA NUESTRO BLOG