

PROPUESTA NORMATIVA DEL INDECOPI PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LA SEGURIDAD DE PRODUCTOS

Ante el crecimiento acelerado del comercio electrónico en el Perú, el INDECOPI busca establecer un estándar mínimo de cumplimiento en las transacciones realizadas a través de medios digitales, garantizar la seguridad y salud de los consumidores ante el ingreso al mercado de posibles productos riesgosos e incentivar la solución de controversias entre empresas y consumidores.

Con dicha finalidad, en fecha 5 de abril de 2021, el INDECOPI publicó el documento de trabajo denominado “Propuestas para la protección del consumidor en el comercio electrónico y la seguridad de productos” (en adelante, la “propuesta normativa”)¹, mediante el cual propone actualizar el Código de Protección y Defensa del Consumidor con la finalidad de regular el comercio electrónico, proteger al consumidor de las compras que realiza por internet y garantizar la seguridad de los productos y servicios que se comercializan a través de la web.

Los principales aspectos desarrollados en el documento denominado “Propuestas para la protección del consumidor en el comercio electrónico y la seguridad de productos” son los siguientes:

1. Información sobre la contratación a través de medios electrónicos

Para regular la información que se debe poner a disposición de los consumidores, el INDECOPI propone el listado de la información mínima que debe estar a disposición del consumidor en la etapa previa de la contratación:

- a) Las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer su derecho de arrepentimiento y para la devolución del monto pagado.
- b) Establecer las garantías y las condiciones para hacerlas valer.
- 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.
- e) El plazo para la entrega del producto o inicio de la prestación del servicio y/o el periodo de vigencia del servicio.
- f) Indicar de manera clara si el costo de envío será asumido por el proveedor o consumidor.

2. Sobre las compras realizadas por menores de edad

La propuesta normativa exige que el proveedor tenga que contar con la autorización de los padres para validar las compras por medios electrónicos que podrían realizar los menores de edad; ello considerando la protección de los mismos en línea con la obligación del Estado de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia, y en especial a los menores de edad.

3. Sobre las opciones pre seleccionadas

La propuesta normativa prohíbe expresamente a los proveedores que preseleccionen prestaciones accesorias para los consumidores que accedan sus plataformas, aplicativos o similares, debiendo dar la posibilidad a los consumidores de seleccionar y adquirir un producto adicional o complementario solo si así lo desean, quedando expresada de manera clara y disgregada en el costo total a pagar por el producto, incluido impuestos.

¹ Véase en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1776699/Documento%20de%20Trabajo%20-%20Comercio%20electronico%20%20version%20final%5BF%5D.pdf.pdf>.

[%20Comercio%20electronico%20%20version%20final%5BF%5D.pdf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1776699/Documento%20de%20Trabajo%20-%20Comercio%20electronico%20%20version%20final%5BF%5D.pdf.pdf).

4. Del proceso de confirmación de compas y perfeccionamiento del contrato

La propuesta normativa establece que los proveedores deben asegurarse de que en sus plataformas, aplicaciones, portales o similares, el consumidor tenga la posibilidad de reconocer cuándo es que se encuentra en una etapa previa a la contratación y cuál es el proceso que debe seguir para culminar la operación.

La confirmación de la compra y la diferenciación de las etapas previas permitirá que el consumidor reconozca si se llegó a efectuar la transacción y si esta se llevó a cabo realmente. Por otra parte, respecto al perfeccionamiento del contrato, este se cumple con la aceptación del consumidor, la cual es registrada a través del mismo medio empleado, es decir, del aplicativo, portal, u otro similar.

5. Sobre el derecho de arrepentimiento

El derecho de arrepentimiento implica que el consumidor cuenta con un plazo determinado para devolver el producto o servicio contratado por medios electrónicos y solicitarle al proveedor la restitución del precio pagado, ello considerando que la contratación a través de dichos medios acentúa la asimetría informativa.

Al respecto, la propuesta normativa establece que el plazo para ejercer el arrepentimiento debe ser de quince (15) días calendario posteriores a la recepción del producto o desde la contratación del servicio, el cual sería aplicable solo si el proveedor informó sobre la posibilidad de ejercer dicho derecho.

No obstante esto último, el hecho que el proveedor no informe sobre ello al consumidor no impide que éste pueda ejercer dicho derecho; por el contrario, faculta a la administración a actuar frente a ese proveedor que omite brindar

información relevante, para lo cual la administración tendrá que evaluar las circunstancias en las que se generaron los hechos o el conflicto en la relación de consumo y disponer la sanción y medidas correspondientes.

6. Sobre el libro de reclamaciones para proveedores en comercio electrónico

La propuesta normativa pretende regular la exigencia de libros de reclamaciones virtual que deben implementar los proveedores de productos y servicios a traves de canales digitales accesibles en el Perú.

Tratándose de microempresas estos pueden habilitar un medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia, el cual debe cumplir con las disposiciones que regulan el Libro de Reclamaciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

7. Comentario

La propuesta normativa del INDECOPI es un cambio necesario en el Código de Protección y Defensa del Consumidor para regular las transacciones efectuadas mediante el comercio electrónico.

Con la publicación de la propuesta normativa, los consumidores deben identificar los procedimientos de contratación, los procedimientos y reclamos y los términos y condiciones de las plataformas digitales. Mientras que los proveedores, deberán implementar una adecuación progresiva de las modificaciones propuestas por el INDECOPI.