

Ley que promueve la resolución de disputas de consumo en línea y habilita el arbitraje de consumo íntegramente electrónico, modificando el Código de Protección y Defensa del Consumidor

Ordena al Indecopi integrar en sus canales digitales una plataforma de resolución de disputas en línea (negociación asistida, conciliación y arbitraje de consumo electrónico) con autenticación robusta de las partes; obliga a los proveedores de comercio electrónico que no son MYPE, a los mercados en línea y a los proveedores extranjeros de mayor volumen a participar en la negociación; hace del incumplimiento de lo acordado una infracción sancionable conforme al artículo 110 del Código y mantiene el carácter voluntario de la plataforma para el consumidor y del arbitraje.

Comisión (Cámara de Diputados): Defensa del Consumidor y Regulación de los Servicios Públicos (+ Producción, Comercio Exterior y Turismo) · **Revisora (Senado):** Economía, Medio Ambiente y Defensa del Consumidor · **Prioridad:** media · **Costo fiscal:** bajo · **Plazo:** mediano

Plan Perú 2050: Perú en La Era Digital, Mipymes, Transformación Digital

I. Exposición de motivos

El Código de Protección y Defensa del Consumidor creó el Sistema de Arbitraje de Consumo para resolver conflictos «de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante» (art. 137), de adhesión voluntaria y cuya sumisión debe constar «por escrito o en cualquier otro medio fehaciente» (art. 140), y prevé conciliación y mediación (arts. 147 y 148); su reglamento vigente es el D.S. 103-2019-PCM, y el Indecopi admite presentar la solicitud de arbitraje por su mesa de partes virtual, con un plazo máximo de 45 días hábiles. Sin embargo, el Código no regula un procedimiento de resolución de disputas en línea de extremo a extremo ni obliga a los proveedores de comercio electrónico a participar siquiera en una etapa de negociación asistida, por lo que la solución depende de la voluntad del proveedor y, en su defecto, de un procedimiento administrativo sancionador que no siempre devuelve el dinero al consumidor de manera oportuna. La experiencia comparada (consumidor.gov.br en Brasil, Concilianet en México) y las Notas Técnicas de la CNUDMI sobre solución de controversias en línea (2016) muestran que una etapa de negociación en línea con plazos cortos resuelve una parte de los casos sin llegar a un tercero. La plataforma europea de resolución de litigios en línea fue cerrada en 2025 (Reglamento (UE) 2024/3228) por su escaso uso, atribuido a la participación voluntaria de los comerciantes, lo que confirma que la obligación debe alcanzar a quien controla la relación con el consumidor, incluidos los mercados en línea. La propuesta ECO-10 regula desistimiento, patrones oscuros y cancelación de suscripciones; esta se limita a la vía de solución de disputas.

II. Fórmula legal

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE PROMUEVE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS DE CONSUMO EN LÍNEA Y HABILITA EL ARBITRAJE DE CONSUMO ÍNTEGRAMENTE ELECTRÓNICO, MODIFICANDO EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 1. Objeto

La presente ley tiene por objeto modificar el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley 29571, para promover la resolución de disputas de consumo en línea y habilitar el arbitraje de consumo íntegramente electrónico, preservando su carácter voluntario.

Artículo 2. Modificación del artículo 140 del Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se modifica el artículo 140 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley 29571, con el siguiente texto:

"Artículo 140. Carácter voluntario

La sumisión de las partes al Sistema Arbitral de Consumo es voluntaria y debe constar por escrito, por medios electrónicos que permitan acreditar la manifestación de voluntad o en cualquier otro medio fehaciente. La aceptación del consumidor no puede ser impuesta como condición para contratar."

Artículo 3. Incorporación del artículo 144-A al Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se incorpora el artículo 144-A al Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley 29571, con el siguiente texto:

"Artículo 144-A. Arbitraje de consumo electrónico

144-A.1 El arbitraje de consumo puede tramitarse íntegramente por medios electrónicos, incluidas la presentación de la solicitud, la aceptación del proveedor, la actuación de pruebas, las audiencias por videoconferencia, la notificación en la casilla electrónica del Indecopi o en la que haga sus veces conforme a la ley de la materia, y la emisión del laudo con firma digital. Las partes se autentican mediante los mecanismos de identidad digital del Estado o firma digital; el expediente se conserva con medidas que garanticen su integridad y trazabilidad.

144-A.2 El consumidor puede solicitar la actuación presencial o asistida cuando no cuente con medios tecnológicos. El laudo emitido por medios electrónicos tiene la misma validez y eficacia que el emitido en soporte físico."

Artículo 4. Incorporación del artículo 148-A al Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se incorpora el artículo 148-A al Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley 29571, con el siguiente texto:

"Artículo 148-A. Resolución de disputas de consumo en línea

148-A.1 La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor integra en sus canales digitales una plataforma de resolución de disputas de consumo en línea, gratuita para el consumidor, que comprende las etapas de negociación asistida, conciliación o mediación en línea y, cuando ambas partes lo acepten, arbitraje de consumo electrónico. Las partes acceden mediante la plataforma de identidad digital del Estado, el documento nacional de identidad electrónico o un mecanismo de autenticación de nivel equivalente; los representantes de proveedores acreditan sus facultades en la plataforma.

148-A.2 En la etapa de negociación asistida, el proveedor responde en un plazo máximo de diez días hábiles a través de la plataforma. Si no hay acuerdo, el consumidor puede optar por la conciliación o mediación en línea, por el arbitraje si el proveedor está adherido o lo acepta, o por el procedimiento administrativo. El uso de la plataforma es facultativo para el consumidor y no constituye requisito para presentar un reclamo, una denuncia administrativa ni una demanda judicial; el plazo de prescripción de la denuncia administrativa del consumidor se suspende mientras dure la negociación.

148-A.3 Los acuerdos alcanzados en la plataforma constan en acta electrónica con firma digital o mecanismo de autenticación equivalente y obligan a las partes. Su incumplimiento por el proveedor constituye infracción sancionable conforme al artículo 110 del presente Código. El acta de conciliación o mediación suscrita con intervención del conciliador o mediador tiene mérito de título ejecutivo.

148-A.4 El uso de la plataforma no impide a la autoridad iniciar procedimientos sancionadores de oficio.

148-A.5 A la conciliación en línea le es aplicable el artículo 147-A. La falta de respuesta del proveedor obligado en la etapa de negociación asistida se considera para la graduación de la sanción en el procedimiento que pudiera iniciarse.

148-A.6 Cuando la plataforma emplee herramientas automatizadas para proponer soluciones, se informa de ello a las partes; ningún acuerdo se celebra sin la aceptación expresa del consumidor, quien puede solicitar la intervención de un conciliador o mediador humano.

148-A.7 La plataforma opera exclusivamente en un dominio oficial gob.pe del Indecopi y no solicita pagos ni datos de tarjetas, lo que informa de forma visible."

Artículo 5. Proveedores obligados a la etapa de negociación

5.1 Están obligados a registrarse en la plataforma del artículo 148-A del Código y a participar de buena fe en la etapa de negociación asistida:

- a) los proveedores que ofrecen productos o servicios a consumidores por medios electrónicos y no califican como micro o pequeña empresa;
- b) los operadores de mercados en línea, respecto de las transacciones realizadas a través de ellos, cuando el vendedor no responda en el plazo; y
- c) los proveedores sin domicilio en el país que dirijan su oferta a consumidores en el territorio nacional y superen el volumen de operaciones que fije el reglamento, mediante un representante o canal electrónico, que

puede ser el punto único de contacto que hayan designado conforme a la ley de la materia.

5.2 Estos proveedores informan en su sitio web o aplicación, en un lugar visible, el enlace al dominio oficial de la plataforma y su condición de adheridos o no al Sistema de Arbitraje de Consumo.

5.3 La participación en la conciliación, la mediación y el arbitraje sigue siendo voluntaria para ambas partes.

5.4 Las controversias sobre el ejercicio del derecho de desistimiento y la cancelación de suscripciones pueden tramitarse en la plataforma.

Artículo 6. Microempresarios

Pueden utilizar la plataforma los microempresarios que, conforme al numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar del Código, evidencien una situación de asimetría informativa respecto de productos o servicios que no formen parte del giro propio de su negocio.

Artículo 7. Interoperabilidad con el Libro de Reclamaciones

7.1 El Indecopi aprueba un formato estándar abierto de datos del reclamo y un código único de reclamo que el proveedor obligado incluye en la constancia del Libro de Reclamaciones regulado en los artículos 150 a 152 del Código y su reglamento, de modo que el consumidor pueda escalar un reclamo no atendido a la etapa de negociación asistida mediante dicho código, sin volver a ingresar la información.

7.2 Los proveedores obligados que dispongan de Libro de Reclamaciones virtual habilitan la transmisión de los datos del reclamo a la plataforma, a solicitud del consumidor, en el plazo que fije el reglamento. La transmisión se realiza mediante la Plataforma de Interoperabilidad del Estado o canales cifrados y autenticados, transfiriendo solo los datos necesarios.

Artículo 8. Accesibilidad y canal asistido

La plataforma cumple los estándares de accesibilidad digital vigentes y se complementa con atención asistida presencial y telefónica en las oficinas del Indecopi para las personas que no cuentan con medios tecnológicos.

Artículo 9. Información pública

El Indecopi publica trimestralmente, en formato abierto, por proveedor obligado: el número de disputas recibidas, la tasa de respuesta en plazo, la proporción de acuerdos y el tiempo promedio de solución, sin datos personales de los consumidores.

Artículo 10. Infracciones

Constituyen infracciones sancionables por el Indecopi conforme al artículo 110 del Código:

- a) Leves: el incumplimiento por el proveedor obligado de registrarse en la plataforma, informar el enlace o responder en el plazo de la etapa de negociación asistida.
- b) Graves: el incumplimiento por el proveedor de los acuerdos alcanzados en la plataforma, conforme al numeral 148-A.3 del Código, y la falta de transmisión de los datos del reclamo prevista en el numeral 7.2.

Primera. Disposición Complementaria Final

Reglamentación. El Poder Ejecutivo, mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros, a propuesta del Indecopi, adecua el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, aprobado por Decreto Supremo 103-2019-PCM, y el Reglamento del Libro de Reclamaciones, y reglamenta la plataforma en un plazo de ciento veinte días hábiles contados desde el día siguiente de la publicación de la presente ley.

Segunda. Disposición Complementaria Final

Implementación progresiva y financiamiento. La plataforma se implementa de manera progresiva sobre los canales digitales existentes del Indecopi, con cargo a su presupuesto institucional y sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público. La obligación del artículo 5 es exigible a los seis meses de la puesta en funcionamiento de la plataforma, que el Indecopi comunica en el diario oficial.

Tercera. Disposición Complementaria Final

Conciliación extrajudicial en línea entre empresas. El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos evalúa y, de ser el caso, propone las medidas para promover la conciliación extrajudicial en línea de controversias entre micro y pequeñas empresas, en el marco de la Ley 26872, Ley de Conciliación.

III. Análisis costo-beneficio

El costo para el Estado se concentra en el desarrollo de la plataforma sobre los canales digitales existentes del Indecopi, reutilizando la identidad digital del Estado y la Plataforma de Interoperabilidad, y en su operación; se programa con su presupuesto institucional y de forma progresiva. Para los proveedores obligados el costo es responder reclamos en una plataforma común y adoptar un código único de reclamo, de bajo costo para medianas y grandes empresas. Los beneficios son: soluciones más rápidas y baratas para reclamos de bajo monto, menor carga de procedimientos sancionadores, acuerdos exigibles (su incumplimiento es infracción), arbitraje íntegramente electrónico con validez legal clara, alcance a mercados en línea y proveedores extranjeros, e información pública que incentiva la atención oportuna. Se preserva el carácter voluntario de la plataforma para el consumidor y del arbitraje.

Normas que modifica

- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, art. 140 — *modifica*
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, arts. 144-A y 148-A (nuevos) — *incorpora*
- Decreto Supremo 103-2019-PCM, adecuación del reglamento — *complementa*
- Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones, código único de reclamo y transmisión de datos (art. 7) — *complementa*
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, arts. 110, 147-A y 150-152 (concordancia) — *complementa*

Entidades implicadas (quién hace qué)

- **INDECOPI** (ejecutora): Integra la plataforma en dominio gob.pe con autenticación robusta (art. 148-A), aprueba el formato y código único de reclamo (art. 7), publica información (art. 9), sanciona las infracciones conforme al art. 110 (art. 10) y propone el reglamento (DCF Primera).
- — (ejecutora): Tramitan el arbitraje electrónico (art. 144-A).
- **PCM** (reglamentadora): Refrenda el decreto supremo (DCF Primera).
- **MINJUSDH** (consultiva): Evalúa la conciliación en línea entre MYPE (DCF Tercera).
- — (regulada): Se registran, informan el enlace, responden en la negociación, cumplen acuerdos y transmiten datos del reclamo (arts. 5, 7 y 10).
- **SGTD** (ejecutora): Provee la identidad digital del Estado y la Plataforma de Interoperabilidad que reutiliza la plataforma (arts. 148-A.1 y 7.2), con sus recursos existentes.

Sujetos obligados: Proveedores que venden a consumidores por medios electrónicos y no califican como micro o pequeña empresa; operadores de mercados en línea; proveedores extranjeros que superen el umbral reglamentario; Indecopi.

Beneficiarios: Consumidores y microempresarios en situación de asimetría que compran por medios electrónicos. Sin cifra verificada de reclamos de comercio electrónico.

Impacto económico estimado (confianza baja; referencial, no oficial)

Tipo: gasto

Costo para el Estado: S/ 1,5–4 millones (único) + S/ 0,5–1,2 millones/año

Horizonte: 2027-2031

Financiamiento: Presupuesto institucional del Indecopi (incluidos recursos directamente recaudados), sin demandar recursos adicionales al Tesoro; implementación progresiva. Requiere coordinación con el Poder Ejecutivo, fuente de financiamiento identificada e informe previo de sostenibilidad fiscal del MEF antes del dictamen.

Supuestos: Estimación del editor, no dato oficial. Desarrollo sobre los canales digitales existentes del Indecopi: equipo de 8–12 personas durante 12 meses a S/ 12 000 mensuales por persona (S/ 1,2–1,7 millones) más integración y seguridad (S/ 0,3–2,3 millones). Operación: soporte, conciliadores y árbitros adicionales según demanda.

Beneficio para el Estado: Menos procedimientos sancionadores por casos resueltos en negociación; datos para supervisión focalizada. No cuantificable con información pública.

Beneficio para la sociedad: Solución más rápida y barata de reclamos de bajo monto; acceso para microempresarios. No cuantificable con información pública.

Inversión privada: No aplica.

Costo para privados: Bajo para proveedores medianos y grandes, mercados en línea y proveedores extranjeros (gestión de reclamos en la plataforma, código único de reclamo y transmisión de datos).

Riesgos: Baja adhesión de proveedores al arbitraje; saturación de la plataforma; brecha digital de consumidores (mitigada con canal asistido); suplantación de la plataforma (mitigada con dominio oficial y autenticación); dificultad de ejecución frente a proveedores extranjeros (mitigada con representante o punto único de contacto).

Revisión especializada (asistida por IA, sobre la versión anterior)

- **Constitucional** — Conforme: Respeto el carácter voluntario y consensual del arbitraje (art. 139.1 de la Constitución; STC 6167-2005-PHC/TC) y el acceso a la tutela (art. 139.3). La negociación obligatoria para proveedores medianos y grandes es una carga proporcional que protege a los consumidores (art. 65). Solo se recomienda precisar que la negociación no es requisito previo para acudir a otras vías y definir el efecto de los acuerdos.
- **Técnica legislativa** — Con observaciones: Propuesta útil que preserva la voluntariedad del arbitraje. Las remisiones internas al Código no pudieron cotejarse con su texto consolidado, que no estaba disponible en las fuentes oficiales consultadas. Las de los artículos 143 y 144, que se usan para dar efectos al acta y para la actuación de oficio, son dudosas: según la doctrina, el artículo 144 regula el incumplimiento del laudo, y la actuación de oficio se funda en las reglas del procedimiento sancionador. La numeración 144-A y 148-A sigue sin confirmarse.
- **Concordancia normativa** — Con observaciones: Remisiones verificadas en el texto del Código: art. 140 (Carácter voluntario; la modificación conserva su texto y añade el medio electrónico), art. 143 (intereses colectivos), art. 144 (laudos y acuerdos son título ejecutivo), art. 148 (mediación). Los arts. 144-A y 148-A no existen en la versión consultada; sí existe el 147-A (consecuencias de la inasistencia a la conciliación), que la plataforma debe respetar. D.S. 103-2019-PCM es el reglamento vigente del arbitraje de consumo.
- **Seguridad** — Con observaciones: Una plataforma estatal de resolución de disputas y el enlace obligatorio en sitios de proveedores crean un vector de suplantación (páginas falsas del Indecopi para robar datos o cobrar) y requieren autenticación de las partes para que los acuerdos y laudos electrónicos sean oponibles.
- **Derecho tecnológico** — Con observaciones: Diseño técnicamente sensato (etapa de negociación obligatoria para medianas y grandes, arbitraje voluntario e íntegramente electrónico, Notas Técnicas CNUDMI 2016). La lección comparada más relevante no está citada: la plataforma europea de resolución de litigios en línea fue cerrada en 2025 por bajo uso, precisamente porque la participación del comerciante era voluntaria. Faltan reglas sobre marketplaces y vendedores extranjeros, sobre el formato de interoperabilidad con los Libros de Reclamaciones descentralizados y sobre la autenticación de las partes.

IV. Efecto de la vigencia de la norma

Modifica el artículo 140 e incorpora los artículos 144-A y 148-A al Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571); el revisor normativo verificó que 144-A y 148-A no existen en la versión consultada y que el art. 147-A (inasistencia a la conciliación) está vigente; confirmar en SPIJ antes del dictamen. Se concuerda con los arts. 110, 147-A y 150 a 152 del Código. Las remisiones a efectos del acta se redactan sin depender de la numeración de los arts. 143 y 144. Complementa el D.S. 103-2019-PCM (arbitraje de consumo) y el D.S. 011-2011-PCM (Libro de Reclamaciones), que deben adecuarse, y la Ley 26872. Remite a ECO-10 para desistimiento y suscripciones. No deroga normas.

V. Indicador de éxito al 2031

Al 2028, plataforma en funcionamiento y proveedores obligados registrados; al 2031, tasa de respuesta en plazo y proporción de acuerdos publicados trimestralmente, con tiempo promedio de solución inferior al de los procedimientos sancionadores.

Normas relacionadas

- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (arts. 137-148 y 110) — <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29571.pdf>
- Decreto Supremo 103-2019-PCM, Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo (El Peruano, 29-may-2019; copia FAOLEX) — <https://faolex.fao.org/docs/pdf/per188295.pdf>
- Ley 26872, Ley de Conciliación — <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/26872.pdf>

Antecedentes

Relacionados (SPLEY, data/antecedentes.json): 03738/2022-CR (ventanilla digital única de atención de reclamos de los consumidores, con dictamen); 10281/2024-CR (protección y defensa del consumidor digital, en Orden del Día); 10746/2024-CR (actualiza el Código para la era digital, en comisión); 07117/2023-CR (modifica el art. 151 del Código para el Libro de Reclamaciones en aplicaciones móviles, publicado); 14122/2025-CR (renovaciones automáticas de suscripciones digitales, en comisión). Ninguno habilita el arbitraje de consumo íntegramente electrónico.

Referencias internacionales

- Naciones Unidas (CNUDMI): Notas Técnicas de la CNUDMI sobre la Solución de Controversias en Línea (2016) — <https://uncitral.un.org/en/texts/online/dispute>
- Brasil: Plataforma pública consumidor.gov.br — <https://www.consumidor.gov.br/>
- México: Concilianet, conciliación en línea de la PROFECO — <https://concilianet.profeco.gob.mx/>
- Unión Europea: Reglamento (UE) 2024/3228, que deroga el Reglamento (UE) 524/2013 y pone fin a la plataforma europea de resolución de litigios en línea — <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj>

Fuentes

- gob.pe: Presentar reclamos en Indecopi - Arbitraje de Consumo — <https://www.gob.pe/638-presentar-reclamos-en-indecopi-arbitraje-de-consumo>
- CNUDMI: Technical Notes on Online Dispute Resolution (2016) — <https://uncitral.un.org/en/texts/online/dispute>
- Ley 29571, texto publicado (Archivo Digital de la Legislación del Congreso) — <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29571.pdf>

Propuesta ciudadana de libre uso — no es un proyecto presentado. Versión web:
<https://unimauro.github.io/agenda-legislativa-tech/p/DER-06.html>