

Ley que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor para regular el derecho de desistimiento en el comercio electrónico, prohibir los patrones oscuros y garantizar la cancelación sencilla de suscripciones

Incorpora en el Código de Protección y Defensa del Consumidor los artículos 56-A y 56-B (lista cerrada de interfaces manipuladoras que desarrolla el literal h) del numeral 56.1, incorporado por el Decreto Legislativo 1729, y cancelación sencilla de suscripciones) y 59-A a 59-C (información previa, derecho de desistimiento de catorce días y sus excepciones en la contratación a distancia), y fija la responsabilidad de los mercados en línea con procedimiento de notificación y la prohibición de reseñas falsas como infracciones al Código.

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:** alta · **Costo fiscal:** nulo · **Plazo:** corto

Plan Perú 2050: Perú en La Era Digital, Competitividad

I. Exposición de motivos

El comercio electrónico se consolidó en el Perú, pero el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571) fue diseñado para la venta presencial. Investigaciones académicas de la PUCP sostienen que no existe una regulación específica de las relaciones de consumo celebradas por medios electrónicos y que debería reconocerse un derecho de desistimiento sin expresión de causa. El INDECOPI ha advertido sobre el uso de patrones oscuros en campañas de comercio electrónico (urgencia artificial, acciones forzadas como crear una cuenta, inclusión de productos no deseados) y en 2026 sancionó a una plataforma de delivery por agregar por defecto una propina de S/ 3.90, con una multa de 3.78 UIT, según El Peruano. El Decreto Legislativo 1729 (El Peruano, 12 de febrero de 2026) incorporó el literal h) en el numeral 56.1 del artículo 56 del Código, que prohíbe de forma general las interfaces que limiten o manipulen la libertad de elección del consumidor, y exigió canales de reclamo a proveedores digitales no domiciliados; pero no describe las conductas concretas, lo que dificulta su aplicación predecible, ni regula el desistimiento, la cancelación de suscripciones, la responsabilidad de los mercados en línea o las reseñas falsas. Además, cancelar suscripciones digitales suele ser más difícil que contratarlas, y en los mercados en línea (marketplaces) el consumidor no siempre conoce la identidad del vendedor real. La Unión Europea reconoce un desistimiento de 14 días (Directiva 2011/83/UE) y prohíbe interfaces engañosas (Directiva 2005/29/CE y, para plataformas, el artículo 25 del Reglamento de Servicios Digitales).

II. Fórmula legal

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR PARA REGULAR EL DERECHO DE DESISTIMIENTO EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO, PROHIBIR LOS PATRONES OSCUROS Y GARANTIZAR LA CANCELACIÓN SENCILLA DE SUSCRIPCIONES

Artículo 1. Objeto

La presente ley tiene por objeto incorporar en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, disposiciones sobre contratación a distancia y por medios electrónicos, interfaces digitales manipuladoras, cancelación de suscripciones, mercados en línea y reseñas, a fin de fortalecer la confianza en el comercio electrónico.

Artículo 2. Incorporación de los artículos 56-A y 56-B en la Ley 29571

Se incorporan los artículos 56-A y 56-B en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

«Artículo 56-A. Interfaces digitales manipuladoras

56-A.1 Constituyen métodos comerciales coercitivos comprendidos en el literal h) del numeral 56.1 del artículo

56 las siguientes prácticas realizadas mediante el diseño o la gestión de interfaces digitales: a) incluir casillas, cargos o productos adicionales preseleccionados, incluidas propinas o seguros; b) presentar mensajes falsos de urgencia o escasez; c) ocultar el precio total, con todos los cargos, hasta la etapa final del proceso de compra; d) obligar a crear una cuenta cuando no sea necesario para la prestación; e) hacer más difícil rechazar que aceptar una opción, o reiterar la solicitud tras su rechazo.

56-A.2 El reglamento puede precisar otras conductas que, por su efecto equivalente, se subsumen en los literales del numeral 56-A.1.

Artículo 56-B. Cancelación de suscripciones

56-B.1 En los contratos de suscripción o de renovación automática, el proveedor garantiza que el consumidor pueda cancelar por el mismo medio por el que contrató y en no más pasos que los empleados para contratar, previa autenticación del consumidor con el mismo nivel exigido para la contratación.

56-B.2 El proveedor recuerda al consumidor, con antelación no menor de siete días calendario, la renovación de suscripciones anuales o el fin de periodos de prueba gratuitos que se conviertan en pagados. Los recordatorios no solicitan credenciales ni datos de pago.

56-B.3 Lo dispuesto en el presente artículo se aplica sin perjuicio de las normas sectoriales que establezcan condiciones más favorables al consumidor.»

Artículo 3. Incorporación de los artículos 59-A, 59-B y 59-C en la Ley 29571

Se incorporan los artículos 59-A, 59-B y 59-C en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

«Artículo 59-A. Información previa en la contratación a distancia

En la contratación a distancia o por medios electrónicos, el proveedor informa antes de la compra, de manera clara y en el mismo medio: su identidad, RUC y domicilio; el precio total con todos los cargos; el plazo y costo de entrega; las condiciones del derecho de desistimiento; y los canales de atención y reclamo.

Artículo 59-B. Derecho de desistimiento

59-B.1 El consumidor puede desistir del contrato celebrado a distancia, sin expresión de causa ni penalidad, dentro de los catorce días calendario siguientes a la recepción del producto o a la celebración del contrato de servicios.

59-B.2 El proveedor reembolsa lo pagado, por el mismo medio de pago utilizado salvo acuerdo distinto, en un plazo no mayor de quince días calendario desde la comunicación del desistimiento. Tratándose de bienes, puede retener el reembolso hasta recibir el bien o la prueba de su devolución.

59-B.3 Los costos de devolución corren por cuenta del consumidor, salvo que el proveedor haya omitido informarlos o el producto sea defectuoso.

59-B.4 Si el consumidor solicitó expresamente el inicio del servicio durante el plazo de desistimiento, abona el importe proporcional a lo prestado hasta la comunicación del desistimiento.

Artículo 59-C. Excepciones al desistimiento

El derecho de desistimiento no procede respecto de: a) productos confeccionados conforme a especificaciones del consumidor; b) bienes perecibles; c) contenidos digitales sin soporte material cuya ejecución haya comenzado con el consentimiento previo y expreso del consumidor y con su conocimiento de que pierde el derecho de desistimiento; d) servicios plenamente ejecutados con consentimiento expreso; e) productos sellados abiertos por razones de salud o higiene; y f) servicios de transporte, alojamiento o entretenimiento con fecha determinada.»

Artículo 4. Mercados en línea

4.1 Los operadores de mercados en línea verifican, antes de permitir la venta, la identidad y el RUC del vendedor, e informan de manera visible si el vendedor es el propio operador o un tercero y, en este último caso, su identidad y RUC.

4.2 Son solidariamente responsables con el vendedor cuando omitan dicha información o cuando, habiendo recibido una notificación suficientemente precisa y fundamentada sobre una infracción concreta, no retiren la oferta infractora, no suspendan al vendedor o no lo identifiquen ante el consumidor y el INDECOPI dentro de los cinco días hábiles siguientes.

Artículo 5. Reseñas

Se prohíbe publicar o encargar reseñas falsas y presentar valoraciones sin informar si se verificó que provienen de consumidores que efectivamente adquirieron el producto o servicio. Estas conductas constituyen además actos de engaño en los términos del Decreto Legislativo 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal.

Artículo 6. Fiscalización y régimen sancionador

El INDECOPI fiscaliza y sanciona las infracciones a los artículos incorporados en la Ley 29571 y a los artículos 4 y 5 de la presente ley, que constituyen infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor para efectos de su artículo 108, conforme a su régimen de sanciones. Un mismo hecho no se sanciona a la vez como infracción al Código y al Decreto Legislativo 1044 cuando exista identidad de sujeto, hecho y fundamento.

Artículo 7. Financiamiento

La implementación de la presente ley se financia con cargo al presupuesto institucional del INDECOPI, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.

Primera. Disposición Complementaria Final

Reglamentación. El Poder Ejecutivo, mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros, con opinión del INDECOPI, reglamenta la presente ley en el plazo de noventa días hábiles contados desde su publicación.

Segunda. Disposición Complementaria Final

Vigencia. La presente ley entra en vigor a los ciento ochenta días calendario de su publicación, a fin de permitir la adecuación de los proveedores; sus disposiciones se aplican a los contratos celebrados desde esa fecha.

Tercera. Disposición Complementaria Final

Guías para MYPE. El INDECOPI aprueba guías de cumplimiento para MYPE que comercializan por medios electrónicos.

III. Análisis costo-beneficio

No genera gasto público; el INDECOPI fiscaliza con su presupuesto institucional y sus ingresos propios. Los costos de adecuación recaen en los proveedores (rediseño de interfaces, logística inversa, verificación de vendedores en marketplaces), acotados con excepciones al desistimiento, cargo de devolución al consumidor, pago proporcional de servicios iniciados, retención del reembolso hasta la devolución y un periodo de adecuación de 180 días. La lista cerrada de interfaces manipuladoras da seguridad jurídica al literal h) del numeral 56.1 incorporado por el DL 1729. Los beneficios son mayor confianza en el comercio electrónico, reducción de cobros no deseados y de reclamos, y responsabilidad predecible de los marketplaces mediante notificación y acción en cinco días hábiles.

Normas que modifica

- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, arts. 56-A y 56-B — *incorpora*
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, arts. 59-A, 59-B y 59-C — *incorpora*
- Decreto Legislativo 1729, literal h) del num. 56.1 (desarrollo) — *complementa*
- Decreto Legislativo 1044, actos de engaño (reseñas) — *complementa*

Entidades implicadas (quién hace qué)

- **INDECOPI** (sancionadora): Fiscaliza y sanciona las nuevas conductas (art. 6), opina sobre el reglamento y aprueba guías para MYPE (DCF Primera y Tercera).
- **PCM** (reglamentadora): Refrenda el reglamento (DCF Primera).
- **SUNAT** (consultiva): Fuente de verificación del RUC de vendedores en mercados en línea (art. 4.1).

Sujetos obligados: Proveedores que contratan a distancia o por medios electrónicos con consumidores en el Perú; operadores de mercados en línea; proveedores de suscripciones.

Beneficiarios: Consumidores que compran por medios electrónicos y proveedores formales (competencia leal).

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

Tipo: neutro

Costo para el Estado: S/ 0 adicional

Horizonte: anual

Financiamiento: Presupuesto institucional del INDECOPI (incluidos ingresos propios), sin demandar recursos adicionales al Tesoro.

Supuestos: El INDECOPI ya fiscaliza el comercio electrónico (incluido el literal h del num. 56.1); las nuevas conductas se integran a sus procedimientos.

Beneficio para el Estado: Menor litigiosidad por reglas expresas; criterios predecibles para la fiscalización del comercio electrónico.

Beneficio para la sociedad: Menos cobros no deseados y suscripciones difíciles de cancelar; confianza en compras en línea. No cuantificable con información pública.

Inversión privada: No aplica.

Costo para privados: Rediseño de interfaces y flujos de cancelación, logística inversa para MYPE, verificación de vendedores y gestión de notificaciones en marketplaces.

Riesgos: Abuso del desistimiento (mitigado con pago proporcional y retención del reembolso); retiro preventivo excesivo de ofertas en marketplaces; colisión de numeración con modificaciones recientes del Código.

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

- **Constitucional** — Con observaciones: Desarrolla el mandato de defensa del consumidor (art. 65) con restricciones razonables a la libertad de empresa. La lista abierta de patrones oscuros ('entre otras') no es compatible con la tipicidad exigida para sancionar, y la responsabilidad solidaria de los mercados en línea debe acotarse.
- **Técnica legislativa** — Observaciones graves: El contenido sustantivo es de buena calidad y comparable con estándares europeos, pero la técnica es defectuosa: el título y el efecto de vigencia dicen que se modifica e incorpora un capítulo en la Ley 29571, mientras el articulado son normas autónomas sin fórmula de incorporación ni numeración dentro del Código. Fuera del Código, las nuevas conductas no quedarían cubiertas por su régimen de infracciones y sanciones.
- **Concordancia normativa** — Con observaciones: El efecto_vigencia anuncia la incorporación de un capítulo a la Ley 29571, pero el articulado está redactado como ley autónoma sin fórmula de incorporación ni numeración. Las prácticas de 'patrones oscuros' se superponen con el artículo 58 del Código (métodos comerciales agresivos o engañosos), ya modificado por una ley derivada del PL 03131/2022-CR. Existen proyectos en trámite sobre consumidor digital.
- **Seguridad** — Conforme: Sin riesgos de seguridad relevantes; la identificación del vendedor en mercados en línea y la prohibición de reseñas falsas reducen el fraude. Solo se sugiere asegurar que la cancelación sencilla no permita cancelaciones por terceros no autorizados.
- **Derecho tecnológico** — Con observaciones: Es una buena propuesta, alineada con el acervo europeo (desistimiento, patrones oscuros, cancelación sencilla, trazabilidad de vendedores). Hay que ajustar la técnica de incorporación al Código, con numeración y capítulo. Hay que regular el pago proporcional cuando el servicio se inició durante el plazo de desistimiento y la retención del reembolso hasta la devolución, y corregir el referente sobre patrones oscuros: el art. 25 de la DSA solo se aplica a plataformas en línea.

IV. Efecto de la vigencia de la norma

Modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor: incorpora los artículos 56-A, 56-B, 59-A, 59-B y 59-C (verificar en el texto vigente que la numeración esté libre). Desarrolla el literal h) del numeral 56.1 del artículo 56 incorporado por el Decreto Legislativo 1729. Complementa el Decreto Legislativo 1044, la Ley 27291 y la Ley 29733. No deroga normas.

V. Indicador de éxito al 2031

Al 2031, reglamento vigente y reporte anual del INDECOPI sobre reclamos y sanciones en comercio electrónico, incluidos patrones oscuros y cancelación de suscripciones.

Normas relacionadas

- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor — <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29571.pdf>
- Ley 27291, que permite la utilización de medios electrónicos para la manifestación de voluntad — <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27291.pdf>
- Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales — <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29733.pdf>
- Decreto Legislativo 1729, que modifica la Ley 29571 (reclamos y prácticas coercitivas en comercio electrónico) — <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2486266-3>
- Decreto Legislativo 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal — <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01044.pdf>

Antecedentes

Según la revisión normativa (SPLEY): Proyecto 00415/2021-CR, que modifica el Código para la protección en el comercio electrónico (orden del día); Proyecto 10281/2024-CR, Ley que establece la protección y defensa del consumidor digital (orden del día); Proyecto 10746/2024-CR, actualización del Código para la era digital (en comisión); Proyecto 14122/2025-CR, renovaciones automáticas de servicios de suscripción (en comisión); Proyecto 01221/2021-CR, atención personalizada ante asistentes virtuales (publicado). Antecedente normativo: Decreto Legislativo 1729 (2026).

Referencias internacionales

- Unión Europea: Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores (desistimiento de 14 días) — <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>
- Unión Europea: Reglamento (UE) 2022/2065 de Servicios Digitales, art. 25 (interfaces engañosas) — <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>
- Unión Europea: Directiva 2005/29/CE sobre prácticas comerciales desleales — <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>

Fuentes

- PUCP — ¿Necesaria o prescindible?: la regulación del derecho al desistimiento en el Perú — <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/199237>
- El Peruano — Indecopi sanciona patrones oscuros que influyen en compras digitales — <https://www.elperuano.pe/noticia/300886-indecopi-sanciona-patrones-oscuros-que-influyen-en-compras-digitales-conoce-mas>
- Andina — Cyber Days: Indecopi advierte patrones oscuros para influir en compras — <https://andina.pe/ingles/noticia-cyber-days-indecopi-advierte-patrones-oscuros-para-influir-compras-886569.aspx>

Propuesta ciudadana de libre uso — no es un proyecto presentado. Versión web:
<https://unimauro.github.io/agenda-legislativa-tech/p/ECO-10.html>