Indecopi: Conoce las propuestas para regular el comercio electrónico en Perú

Para recibir comentarios de instituciones y la ciudadanía en general, el Indecopi publicó un documento de trabajo institucional que propone actualizar el Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de regular el comercio electrónico en el Perú, proteger al consumidor que compra por internet y garantizar la seguridad de los productos y servicios que se comercializan a través de la web.

El documento de trabajo denominado ‘Propuestas para la protección del consumidor en el comercio electrónico y la seguridad de productos’, se encuentra publicado en la web del Indecopi y puede ser revisado en este enlace: https://bit.ly/3rTILkZ.

La presidenta del Consejo Directivo del Indecopi, Hania Pérez de Cuéllar, señaló anteriormente que la pandemia de la COVID-19 aceleró el crecimiento del comercio electrónico en el Perú, que en solo seis meses de la emergencia avanzó el equivalente a cinco años de desarrollo, y por ello era necesario plantear una mejora del Código de Protección y Defensa del Consumidor a fin de regular la figura del comercio electrónico, pues hasta el momento no existen normas que regulen las relaciones de consumo online.

Sector servicios aún está lejos de la recuperación

▶ Conoce las barreras burocráticas ilegales detectadas por Indecopi

A través de esta propuesta normativa, trabajada por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC), la cual se deberá implementar a través de una ley, se busca establecer un estándar mínimo de cumplimiento en las transacciones realizadas a través de canales digitales, así como garantizar la seguridad y salud de los consumidores frente al posible ingreso al mercado de productos riesgosos, e incentivar la solución de controversias entre empresas y consumidores.

Propuestas

Entre las principales propuestas que se plantean en materia de comercio electrónico en beneficio de los consumidores tenemos:

Derecho de arrepentimiento

Se establece la facultad del consumidor de dejar sin efecto, unilateralmente, la compra o contratación de un producto o servicio, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna, en un plazo máximo de hasta 15 días desde la recepción del producto o la contratación del servicio.

Seguridad de los productos

Se busca 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

Intermediarios también serán considerados proveedores de servicios

La propuesta señala que los intermediarios, es decir 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, también serán considerados proveedores de servicios.

Información veraz, clara y completa

La empresa o persona que vende productos y servicios a través de canales digitales debe informar al consumidor de manera clara y completa acerca de los términos y condiciones del contrato, las especificaciones del producto, plazos de entrega, garantías, precio total, fletes, entre otros.

Sanciones

Se incluyen algunas circunstancias atenuantes especiales para los proveedores que incurran en alguna infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, y que reconozcan o se allanen ante las pretensiones del consumidor, de acuerdo con diferentes escenarios, a fin de incentivar la solución de controversias sin la necesidad de que se inicie un procedimiento administrativo sancionador.

Con la publicación de este documento de trabajo institucional,

se inicia una etapa de debate público respecto al establecimiento de normas que garanticen la protección de las y los ciudadanos que celebren contratos de consumo a través de canales digitales. Además, la propuesta aborda aspectos sugeridos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para potenciar la confianza y la seguridad de los consumidores.

Las instituciones públicas o privadas y la ciudadanía en general interesadas en enviar comentarios y aportes a este documento de trabajo pueden hacerlo a través del correo electrónico presidencia@indecopi.gob.pe hasta el próximo 27 de abril del presente año.