# Rosa Bueno: «Indecopi ha sobrerregulado ciertos temas en e-commerce»

**El Indecopi presentó un proyecto de ley que busca actualizar el Código de Protección y Defensa del Consumidor. ¿Cuáles son esas propuestas?**

Entre ellas se pretende que los intermediarios sean considerados proveedores de servicios donde ambos tendrán que asumir las mismas responsabilidades. También se incluye el derecho de arrepentimiento, el cual da la facultad al consumidor de dejar sin efecto, de manera unilateral, la compra o contratación de un producto o servicio.

Asimismo, se establece la obligatoriedad en el uso de soportes duraderos para el almacenamiento de información por dos años, tema que no ha sido consultado con la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. Igualmente, se busca implementar mecanismos que permitan validar, fehacientemente la mayoría de edad de los consumidores.

En este punto se busca que el proveedor y Marketplace suplan la labor de supervisión de los padres, el mismo que no tiene sentido porque es un parámetro del mercado tradicional que no puede trasladarse al e-commerce.

► Jorge Guillén: “A nivel macroeconómico no se debería estropear lo avanzado”

► Alonso Segura: “El modelo económico se puede ajustar sin un

cambio constitucional”

▶ Ángel Acevedo: “Higiene personal sigue liderando el sector cosmético”

**Respecto al derecho de arrepentimiento, ¿cuál es su opinión?**

Si bien consideramos importante esta propuesta, y que la implementación de la misma obedece a estándares internacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), no estamos de acuerdo en la forma como está presentándose, ya que puede afectar la dinámica de las operaciones en el mundo digital.

Es una norma excesiva, dado que no se dice que el consumidor deba justificar ese producto ya no requerido. Ello va a contribuir a que se generen conductas de abuso de derecho por parte del consumidor, quien tendrá posibilidad de retractarse de su opción de compra sin justificación alguna.

Por tanto, el proveedor se encontrará en una situación de incertidumbre por un periodo extenso de 15 días hábiles. Por otro lado, no se indica cuál es la razón de aplicar este plazo que sobrepasa a lo establecido en otros países de la región (que no superan los 10 días).

Igualmente, no se exceptúan a ciertos productos o servicios que, por su naturaleza, no podrían ser objeto de este derecho. Por ejemplo, aquellos que se recogen en tienda y donde el usuario ha identificado previamente el producto o bien

comercializado. En este caso el vendedor tendrá que asumir el costo de transporte de ida y de recojo. En en otros países dicho concepto lo asume el consumidor.

**¿Qué efectos se generarían de considerarse a los intermediarios como proveedores de servicios?**

Con esta nueva regulación solo se va a generar que se desincentive la actividad de las plataformas digitales en el mercado de e-commerce, puesto que al ser consideradas como proveedores deberán responder a la relación de consumo.

Esto significa que si el consumidor compra un producto con algún desperfecto, mediante el Marketplace, este podría exigirle a dicha plataforma (ahora proveedor) que le restituya el producto o la devolución del dinero. Esto va en contra del **e-commerce** y perjudica a la vez a las pequeñas y medianas empresas que dependen de estas plataformas.

**En ese sentido, ¿existiría un exceso en la regulación?**

Creo que este afán del Indecopi de regular el comercio electrónico lo está llevando a sobrerregular algunos temas, asunto importante que debe ser atendido. Por ejemplo, se está exigiendo subir a la plataforma digital el contenido de los manuales operativos de cada producto eléctrico para que, previo a la compra, el consumidor pueda revisarlos, situación que no ocurre ni siquiera en el mercado presencial.

**Entonces, ¿la norma en mención no ayudaría a mejorar el**

**comercio electrónico?**

El documento del Indecopi tiene una serie de disposiciones que no incentivan adecuadamente el **e-commerce.** Todo lo contrario, crean nuevos costos de transacción que afectarán a todas las empresas en general; sobre todo a las micro y pequeñas empresas (mypes) que son las que más se han valido del e-commerce para hacer frente a las actuales restricciones que ha generado la COVID-19.

**¿Indecopi está recogiendo la opinión de los interesados?**

Hasta el 27 de abril se han recibido cerca de 187 documentos con los comentarios de los gremios y las partes interesadas, entre ellos la Cámara de Comercio de Lima. Posteriormente, Indecopi ha realizado las coordinaciones con los gremios empresariales para resolver dudas y cuestionamientos sobre dicho proyecto a fin de analizarlo con mesura para garantizar su legitimidad e incentivar la dinámica del comercio electrónico.

**¿Cuándo se aprobaría este proyecto de ley?**

En mayo el Indecopi iba entregarlo a la Presidencia del Consejo de Ministros para luego presentarlo al Congreso de la República, pero probablemente ello no se daría porque está por culminar la actual legislatura y hay otros proyectos.