

Plataformas digitales de comercio electrónico se encuentran obligadas a contar con un Libro de Reclamaciones

El día de hoy, 11 de noviembre de 2025, se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Ley N° 32495 (la "Ley"), que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor (el "Código") con el objetivo de incluir a las plataformas digitales de comercio electrónico dentro de la obligación de contar con un libro de reclamaciones.

A continuación, presentamos los principales alcances de la modificación aprobada.

01 **Modificación al Código**

- Se modifica el artículo 150 del Código para incluir que, además de los establecimientos comerciales, toda plataforma digital de comercio electrónico deberá contar con un libro de reclamaciones virtual.
- Asimismo, se modifica el artículo 151 del Código, a fin de señalar que las plataformas digitales de comercio electrónico deben exhibir permanentemente en un lugar visible y fácilmente accesible el enlace al libro de reclamaciones.
- Asimismo, la Ley dispone que el Poder Ejecutivo deberá adecuar el Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, así como el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado por Resolución SBS N° 04036-2022, a las modificaciones establecidas en la presente Ley, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados desde su entrada en vigor.

02 **Apreciaciones**

- La Ley no contempla una definición de "*plataforma digital de comercio electrónico*". Por lo tanto, se deberá estar a la expectativa de la modificación que se realice en el Reglamento del Libro de Reclamaciones a fin de tener mayor certeza al respecto.
- El Código y el Reglamento de Libro de Reclamaciones ya contemplaban la obligación de los proveedores que establecen sus relaciones de consumo mediante medios virtuales de contar con un libro de reclamaciones virtual, así como de exhibir el aviso correspondiente, reconociendo que las actividades económicas pueden desarrollarse tanto en espacios físicos como digitales.

- Finalmente, se debe tener en cuenta que, en contra de lo establecido en el Código y el Reglamento de Libro de Reclamaciones, vía jurisprudencia¹, INDECOPI ha venido señalando que los proveedores que a través de sus páginas web informen sobre productos o servicios se encuentran obligados a implementar un libro de reclamaciones virtual, a pesar de que no sea posible establecer relaciones de consumo a través de ellas.

Así, para la autoridad, los portales web constituirían un medio de información que promueve el desarrollo de relaciones de consumo (aún en los casos donde no sea posible concretar esta), lo cual sería suficiente para gatillar la obligación de contar con un libro de reclamaciones virtual.

Carlos Patrón cap@prcp.com.pe SOCIO VER PERFIL	Julia Loret de Mola jld@prcp.com.pe SOCIA VER PERFIL	David Kuroiwa dkh@prcp.com.pe SOCIO VER PERFIL
Mariana Vallvé mvg@prcp.com.pe SENIOR EXPERT VER PERFIL	Ana Lucia Figueroa afd@prcp.com.pe ASOCIADA VER PERFIL	Jimena Pérez jpd@prcp.com.pe ASOCIADA VER PERFIL
Luciana Márquez lma@prcp.com.pe ASOCIADA VER PERFIL	Sofia Rivera sra@prcp.com.pe ASOCIADA VER PERFIL	Moises Chire mcp@prcp.com.pe ASOCIADO VER PERFIL

¹ Ver por ejemplo la Resolución N° 1989-2024/SPC-INDECOPI.