

Nuevas reglas para el comercio electrónico

**Payet
Rey
Cauvi
Pérez**

El 12 de febrero de 2026 se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Decreto Legislativo N.º 1729, mediante el cual se modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N.º 29571 (el “Código”) con la finalidad de (i) reforzar los mecanismos de atención a los consumidores en el ámbito del comercio electrónico e (ii) incorporar de manera expresa la figura de los patrones oscuros (*dark patterns*) como método comercial coercitivo.

A continuación, presentamos lo aspectos más relevantes de esta modificación:

1. Incorporación de nuevas obligaciones en materia de atención de reclamos

- Las plataformas, aplicaciones u otros canales digitales de comercio electrónico, que ofrezcan bienes o servicios, deben contar con mecanismos de atención de reclamos y resolución de controversias que sean accesibles, eficaces y permanentemente operativos. Estos mecanismos no deben implicar costos ni cargas innecesarias a los consumidores.
- Esta obligación también resulta aplicable a los proveedores no domiciliados que ofrezcan bienes o servicios dirigidos al mercado peruano mediante plataformas, aplicaciones u otros canales digitales.
- En caso los proveedores no domiciliados no cuenten con mecanismos formales de atención de reclamos, deberán implementar y mantener operativa, como mínimo, una dirección de correo electrónico que permita a los consumidores formular preguntas, presentar reclamos o sugerencias, así como gestionar cambios o devoluciones, según corresponda.

2. Reconocimiento de los patrones oscuros como método comercial coercitivo

- Se incorpora en el Código la figura de los patrones oscuros (*dark patterns*) como método comercial coercitivo.
- Las plataformas, aplicaciones u otros canales digitales de comercio electrónico no pueden emplear prácticas comerciales o estrategias que limiten, distorsionen o manipulen la autonomía de voluntad o la libertad de elección del consumidor, induciéndolo a tomar decisiones de consumo no deseadas.
- Estas prácticas comerciales o estrategias prohibidas se podrían dar a través del diseño, configuración o funcionamiento de interfaces de los canales digitales.

Finalmente, cabe recordar que las conductas que infrinjan las normas de protección y defensa del consumidor pueden ser sancionadas con multas de hasta 450 UIT, conforme al régimen sancionador previsto en el Código y la metodología de cálculo de multa. Asimismo, el INDECOPI puede ordenar el cumplimiento de medidas correctivas a los administrados sancionados, entre los cuales se encuentra la implementación de un Programa de Cumplimiento Normativo en materia de Protección al Consumidor. Medida Correctiva que viene cobrando mayor relevancia.

El Decreto Legislativo N.º 1729 entra en vigor el 13 de febrero de 2026. Asimismo, se dispone que el Poder Ejecutivo aprobará las disposiciones reglamentarias complementarias en un plazo máximo de ciento ochenta (180) días calendario.

Carlos
Patrón
Socio

Julia
Loret de Mola
Socia

David
Kuroiwa
Socio

Luciana
Márquez
Asociada

cap@prcp.com.pe

[Ver perfil](#)

jld@prcp.com.pe

[Ver perfil](#)

dkh@prcp.com.pe

[Ver perfil](#)

lma@prcp.com.pe

[Ver perfil](#)