



GUÍA INFORMATIVA SOBRE LAS MODIFICATORIAS DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

El Centro de Información y Documentación, en su afán de brindar información especializada y actualizada en los temas que gestiona el Indecopi; pone a su alcance la guía informativa titulada **MODIFICATORIAS DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR** la misma que contiene las normas que han modificado el código desde su promulgación hasta la actualidad.

Lima, marzo 2019

Presentación

La ley N° 29571 o código de protección al consumidor¹ fue promulgada el 1° de septiembre de 2010.

Esta norma protege y defiende a los consumidores con el fin de mejorar el acceso a los servicios y productos de calidad. La norma ayuda a solucionar conflictos sobre una compra de un producto o la contratación de un servicio.

La norma ha sufrido una serie de modificaciones y nuevos artículos desde su promulgación a la fecha los que pueden ser consultados a texto completo en los siguientes links:

[Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados](#)

[Productos o servicios inmobiliarios](#)

[Servicio posventa](#)

[Transparencia en la información de los productos o servicios financieros](#)

[Publicidad en los productos o servicios financieros de crédito](#)

[Publicidad en los productos o servicios financieros pasivos](#)

¹ El código de protección al consumidor, se encuentra disponible también en formato de Audiolibro, lo puede descargar desde [aquí](#).

Libre elección de los servicios notariales en la contratación de servicios financieros

Servicios de crédito prestados por empresas no supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Determinación de las tasas de interés

Procedimientos a cargo del Indecopi

Infracciones administrativas

Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

Procesos judiciales para la defensa de intereses difusos de los consumidores

Articulado

Métodos comerciales agresivos o engañosos

El **Art. 58, numeral 58.1, literal e)** ha sido modificado por el **Artículo I del Decreto Legislativo N° 1390** publicado el 05 septiembre 2018, cuyo texto es el siguiente:

"e. Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas de consumidores que no hayan brindado a los proveedores de dichos bienes y servicios su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco, para la utilización de esta práctica comercial. Este consentimiento puede ser revocado, en cualquier momento y conforme a la normativa que rige la protección de datos personales."

Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados

El **Artículo 66, Num. 66.7** modificado por el **Artículo Único de la Ley N° 30046** publicado el 20 junio 2013, cuyo texto es el siguiente:

"66.7 Los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad pueden endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor plenamente identificado o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, pudiendo ser considerado como parte de pago según lo pactado, debiendo

comunicar ello de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión. En caso de que el consumidor adquiera boletos de ida y vuelta o boletos para destinos o tramos múltiples y no hiciera uso de alguno de los tramos, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes, quedando prohibido que los proveedores dejen sin efecto este derecho, salvo que el consumidor cuente con otra reserva o boleto para la misma ruta entre las fechas comprendidas en el boleto cuyo tramo desea preservar.”

Productos o servicios inmobiliarios

El **Artículo 76** modificado por el **Artículo Único de la Ley N° 30534**, publicado el 10 enero 2017, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 76.- Protección del consumidor en contratos inmobiliarios

76.1 En toda la publicidad escrita de bien inmueble futuro de primer uso, las promotoras inmobiliarias y las empresas constructoras de unidades inmobiliarias deben consignar la información establecida en el artículo 77 del presente Código.

76.2 El derecho del consumidor a la información obliga al proveedor de productos y servicios inmobiliarios a informar sobre las características sobre el inmueble que está adquiriendo así como a proporcionar toda aquella información que acredite la existencia de autorizaciones municipales, el área del inmueble, el proceso de titulación, habilitación urbana, saneamiento, materiales empleados en la construcción y en los acabados, inscripciones registrales del terreno y declaratoria de fábrica o de edificación, reglamento interno, independización y toda aquella documentación relevante.”

El **Artículo 77** en su último párrafo ha sido modificado por el **Artículo Único de la Ley N° 30534**, publicado el 10 enero 2017, cuyo texto es el siguiente:

"c. Los antecedentes del proveedor y su comportamiento en el mercado de productos y servicios inmobiliarios.

d. La condición sismorresistente del inmueble que se oferta, presentándose la documentación que lo acredite, de ser solicitado por el consumidor.

e. La existencia de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, creada mediante la Ley 29203; el registro de infracciones y sanciones por el incumplimiento de las disposiciones del presente Código a cargo del Indecopi, conforme lo establece el artículo 119 del presente Código; y, la existencia del portal Mira a Quién le Compras, a cargo, también, del Indecopi.

f. Los canales para la atención de quejas, reclamos o denuncias ante las autoridades competentes, sea que se trate de página web, correo electrónico o un medio físico, debiendo exhibir tal información, en este último caso, mediante un aviso colocado en un lugar visible y fácilmente accesible al público, con las mismas dimensiones establecidas para el aviso del Libro de Reclamaciones al que hace referencia el artículo 151 del presente Código y su reglamento.

Los proveedores deben adoptar medidas para permitir que el consumidor acceda fácilmente a la información señalada en el presente artículo."

Servicio posventa

El **Artículo 80, literal a**, ha sido modificado por el **Artículo Único de la Ley N° 30534**, publicado el 10 enero 2017, cuyo texto es el siguiente:

"a) Los períodos de garantía, que son establecidos por el proveedor

de acuerdo con los siguientes criterios: (i) si son componentes o materiales, de acuerdo con lo establecido por el proveedor de los mismos; (ii) si son aspectos estructurales, como mínimo diez (10) años desde emitido el certificado de finalización de obra y recepción de obra por parte de la municipalidad."

Transparencia en la información de los productos o servicios financieros

El **Artículo 82** modificado por el Artículo I de la Ley N° 29888, publicado el 24 junio 2012, cuyo texto es el siguiente:

“Los proveedores de servicios financieros están obligados a difundir y otorgar a los consumidores o usuarios, en todos los medios empleados que tengan por finalidad ofrecer productos o servicios, incluyendo el presencial, información clara y destacada de la tasa de costo efectivo anual (TCEA) y la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA), aplicable a las operaciones activas o pasivas, respectivamente. En caso de que el consumidor o usuario solicite o se le otorgue información de forma oral, debe indicarse las mencionadas tasas.

La TCEA es aquella tasa que permite igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente ha recibido del préstamo y la TREA es aquella tasa que permite igualar el monto que se ha depositado con el valor actual del monto que efectivamente se recibe al vencimiento.

La TCEA y la TREA deben comprender tanto la tasa de interés como todos los costos directos e indirectos que, bajo cualquier denominación, influyan en su determinación, de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones mediante norma de carácter general.

La TCEA, en el caso de operaciones bajo el sistema de cuotas, corresponde al costo del crédito; y, en el caso de créditos otorgados bajo

el sistema revolvente, atendiendo a sus características, a un patrón estandarizado de comparación de costos del producto.

La TREA, en el caso de depósitos a plazo fijo, corresponde al rendimiento del depósito realizado; y, en el caso de depósitos distintos al previamente indicado, a un patrón estandarizado de comparación de rendimiento del producto.

La TCEA y TREA se presentan de acuerdo a los parámetros que para tal efecto fije la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Publicidad en los productos o servicios financieros de crédito

El **Artículo 83** modificado por el Artículo I de la Ley N° 29888, publicado el 24 junio 2012, cuyo texto es el siguiente:

"En la publicidad de productos o servicios financieros de crédito que anuncien tasas de interés activa, monto o cuota, el proveedor debe consignar de manera clara y destacada la tasa de costo efectivo anual (TCEA) calculada para un año de trescientos sesenta (360) días y presentada conforme a los parámetros que para tal efecto establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 82 del presente código.

No está permitido, bajo ninguna denominación, hacer referencia a tasas de interés distintas a la indicada en el cuerpo principal del anuncio, las que podrán incluirse en las notas explicativas, en caso de que corresponda."

Publicidad en los productos o servicios financieros pasivos

El **Artículo 84** modificado por el Artículo I de la Ley N° 29888, publicada el 24 junio 2012, cuyo texto es el siguiente:

" En la publicidad de productos o servicios financieros que anuncien tasas de interés pasivas, el proveedor debe anunciar la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA) calculada para un año de trescientos sesenta (360) días.

No está permitido, bajo ninguna denominación, hacer referencia a tasas de interés distintas a la indicada en el cuerpo principal del anuncio, las que podrán incluirse en las notas explicativas, en caso de que corresponda.

Las empresas del sistema financiero no pueden denominar a un producto o servicio financiero pasivo como "libre" o "sin costo", o presentar algún otro término que implique gratuidad si bajo algún supuesto es posible que se trasladen conceptos a los consumidores como cargos por mantenimiento, actividad u otros."

Libre elección de los servicios notariales en la contratación de servicios financieros

El **Artículo 90-A** ha incorporado el **Artículo Único de la Ley N.º 30908** y publicado el 23 de enero del 2019:

“ 1. El Estado garantiza el derecho del ciudadano a contratar con el notario de su elección en las condiciones de seguridad e infraestructura previstas en el presente artículo y en el Decreto Legislativo 1049, Decreto Legislativo del Notariado.

2. En las transferencias de bienes o derechos financiados por entidades que conforman o no el sistema financiero, así como en los supuestos de contratación financiera, bancaria o crediticia, supervisados o no por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), a las que se refieren los artículos 81 y 91, el derecho de libre elección del notario corresponde al consumidor o usuario.

3. Para el cumplimiento de la presente disposición, la empresa que financia la transferencia proporciona al usuario copia de los documentos registrales en los que consten las facultades de sus representantes o apoderados legales para suscribir los documentos públicos y privados en su nombre.

4. El notario elegido debe identificar a los intervinientes, incluidos los representantes y apoderados legales de las personas jurídicas y está obligado a contar con herramientas e infraestructura física y tecnológica que le permita acceder a la información registral sobre los bienes, derechos o mandatos y poderes.

Estas herramientas son las siguientes:

- a) Servicio de Verificación Biométrica (SVB) para consultas en línea del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec).
- b) Servicio de Publicidad Registral en Línea de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp).
- c) Sistema de Identificación de Extranjeros.
- d) Dirección electrónica corporativa.
- e) Personal de atención al cliente bajo la conducción de abogado colegiado.
- f) La publicación en su oficio notarial o en su página web de los requisitos necesarios para el trámite notarial, del tiempo aproximado de atención y de los precios de sus servicios notariales.

5. Las empresas que financian las transferencias deben otorgar las facilidades al notario elegido para que sus representantes o apoderados legales suscriban oportunamente los instrumentos notariales.

6. Los colegios notariales están obligados a mantener la relación actualizada de los notarios que operan en cada jurisdicción que cumplan con los requisitos establecidos en el presente artículo. Esta relación debe contener los datos de contacto de la notaría y los precios de los servicios notariales, a fin de facilitar la elección que realice el usuario de la entidad

financiera.

La relación actualizada de los notarios está a libre disposición de las empresas que financian las transferencias, quienes tienen la obligación de proporcionarla a sus clientes o usuarios."

Servicios de crédito prestados por empresas no supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Determinación de las tasas de interés

El **Artículo 94** modificado por el **Artículo I de la Ley N° 29888**, publicada el 24 junio 2012, cuyo texto es el siguiente:

Los proveedores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1243 del Código Civil, deben determinar la tasa del interés convencional compensatorio o moratorio en atención a los límites establecidos por el Banco Central de Reserva del Perú.

Los proveedores deben presentar la tasa de costo efectivo anual (TCEA), de acuerdo con los parámetros que para tal efecto establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 82 del presente código.

Si los proveedores emplean tasas que dependan de un factor variable, se debe especificar de manera precisa e inequívoca la forma en que se determina en cada momento, incluyendo su periodicidad de cambio, de ser aplicable.

El cobro de comisiones y gastos debe implicar la prestación de un servicio efectivo, debidamente justificado, y sustentarse en un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio.

En caso de que los proveedores diferencien el precio del producto o servicio, o se establezcan promociones o rebajas en función del medio de pago o forma de financiamiento otorgado por una empresa supervisada o no, la TCEA debe calcularse exclusivamente sobre el precio al contado, en efectivo o cualquier otra definición similar, del producto o servicio

ofertado.”

Procedimientos a cargo del Indecopi

El **Artículo 106**, modificado por el **Artículo I del Decreto Legislativo N° 1308**, publicado el 30 diciembre 2016, cuyo texto es el siguiente:

"El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos:"

"106.1 Procedimientos sancionadores:"

a. Procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor.

b. Procedimiento por incumplimiento de acuerdo conciliatorio, o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia o de laudo arbitral.

c. Procedimiento por proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento.

d. Procedimiento por negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado.

e. Procedimiento por denuncia maliciosa.

"f. Procedimientos en vía de ejecución:

(i) Por incumplimiento de medidas correctivas.

(ii) Por incumplimiento de pago de costas y costos.

(iii) Por incumplimiento de mandato cautelar.

En los procedimientos sancionadores de protección al consumidor no es obligatoria la intervención de abogado, conforme a lo señalado en el artículo 42 del Decreto Legislativo N° 807."

"106.2 Procedimiento de liquidación de costas y costos."

De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos

administrativos anteriormente señalados, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.”

Infracciones administrativas

El **Artículo 108** modificado por el **Artículo I del Decreto Legislativo N° 1308**, publicado el 30 diciembre 2016, cuyo texto es el siguiente:

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.

b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.

c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.

d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para

determinar la existencia de infracción administrativa.

e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.

f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.”

El **Artículo 112, numeral 3** fue modificado por el **Artículo I del Decreto Legislativo N° 1308**, publicado el 30 diciembre 2016, cuyo texto es el siguiente:

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento preliminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

Competencia de los órganos resolutores de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

El **Artículo 125** modificado por el **Artículo I del Decreto Legislativo N° 1308**, publicado el 30 diciembre 2016, cuyo texto es el siguiente:

Primer párrafo

"Cada órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre incumplimientos de acuerdos conciliatorios, falta de atención a reclamos y requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza, demora y falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía."

Segundo párrafo

"Asimismo, es competente para conocer los procedimientos por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de medida cautelar e incumplimiento y liquidación de pago de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero."

Procesos judiciales para la defensa de intereses difusos de los consumidores

El **Artículo 130** modificado por el **Artículo I del Decreto Legislativo N° 1390**, publicado el 05 septiembre 2018, cuyo texto es el siguiente:

"El Indecopi se encuentra legitimado para promover de oficio procesos judiciales relacionados a los temas de su competencia en defensa de los intereses difusos de los consumidores, conforme al artículo 82 del Código Procesal Civil. Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas pueden promover tales procesos, sujetándose a lo dispuesto

en el artículo 82 del Código Procesal Civil.”

El **Artículo 131 numeral I** modificado por el **Artículo I del Decreto Legislativo N° 1390**, publicado el 05 septiembre 2018, cuyo texto es el siguiente:

"El Indecopi está facultado para promover procesos en defensa de intereses colectivos de los consumidores, los cuales se tramitan en la vía sumarísima, siendo de aplicación, en cuanto fuera pertinente, lo establecido en el artículo 82 del Código Procesal Civil. Asimismo, el Indecopi puede delegar la facultad señalada en el presente párrafo a las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas, siempre que cuenten con la adecuada representatividad y reconocida trayectoria.

En ambos casos, son de aplicación los plazos, reglas, condiciones o restricciones establecidas mediante Reglamento aprobado por Decreto Supremo."

El **Artículo 154 Segundo párrafo** modificado por el **Artículo I del Decreto Legislativo N° 1390**, publicado el 05 septiembre 2018, cuyo texto es el siguiente:

"El incumplimiento de cualquiera de estas disposiciones es sancionado por el Indecopi por infracción a las normas de protección al consumidor, de conformidad con el artículo 106, con la suspensión o la cancelación del registro especial hasta por un período de dos (2) años, previo procedimiento, teniendo en cuenta la gravedad o el reiterado incumplimiento de las disposiciones establecidas para estos efectos."

ÍNDICE CRONOLÓGICO

FECHA DE MODIFICACIÓN	ARTÍCULO MODIFICADO
23-01-2019	Art. 90-A
05-09-2018	Art. 58, literal e) del numeral 58.I
05-09-2018	Art. 106
05-09-2018	Art. 108, literal f) del segundo párrafo
05-09-2018	Art. 112, numeral 3 del tercer párrafo
05-09-2018	Art. 125, primer y segundo párrafo
05-09-2018	Art. 130
05-09-2018	Art. 131, numeral 131.I
05-09-2018	Art. 154, segundo párrafo
10-01-2017	Art. 76
10-01-2017	Art. 77
10-01-2017	Art. 80

20-06-2013

Art. 66, Num. 66.7

Más información

Centro de Información y Documentación

Atención de Lunes a Viernes de 8h30 a 16h30

Calle de la Prosa 104 San Borja (altura de la cuadra 4 Av. Canadá)

Teléfonos: 2247800 Anexos 5063, 5064

Correo electrónico: cid@indecopi.gob.pe

SERVICIOS

BIBLIOTECA VIRTUAL

Nuestra plataforma virtual permite a los usuarios acceder a bases de datos, catálogos y bibliografías, colecciones digitales, adquisiciones recientes de libros y revistas, y una amplia gama de servicios.

SERVICIO DE CONSULTA

Contamos con cómodas instalaciones y personal experto en la atención al público, gestión de la información y manejo de fuentes especializadas a través de correo electrónico, teléfono, etc.

INFOBÚSQUEDA

Ofrecemos el servicio de búsqueda y recuperación de la información en fuentes nacionales, internacionales y regionales, de acuerdo con las necesidades específicas de los usuarios.

ALERTA INFORMATIVA

Servicio que alerta sobre las últimas publicaciones a su cuenta de correo electrónico. Dirigido a empresarios, consultores y público interesado.

REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Contiene toda la producción bibliográfica editada por Indecopi desde el año 2015 en adelante. Las publicaciones se pueden descargar libremente en formato pdf.

BIBLIOTECA ACCESIBLE

Colección de libros en formato accesible para personas con algún tipo de discapacidad visual.

CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION (CID)

El Centro de Información y Documentación del INDECOPI brinda información especializada a los empresarios, consultores, estudiantes y público en general, sus servicios en las áreas de:

- Propiedad intelectual.
- Defensa de la competencia.
- Eliminación de Barreras Burocráticas.
- Fiscalización de la Competencia Desleal.
- Fiscalización de Dumping y Subsidios.
- Procedimientos concursales.
- Protección del consumidor.

MISIÓN

Brindar servicios de información eficientes, oportunos y confiables sobre defensa de la competencia y propiedad intelectual, para satisfacer las necesidades de información de la ciudadanía.

VISIÓN

Ser el Centro de Información y Documentación líder en defensa de la competencia y propiedad intelectual, que facilite y promueva el acceso a la información para generar conocimiento y competencia en el mercado.