

Se publica el Proyecto de Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones

El 18 de julio de 2026, se publicó en el Diario Oficial “El Peruano” la Resolución N° 244-2026-PCM, a través de la cual se dispuso la publicación del Proyecto de Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (el “Proyecto”).

Según la Exposición de Motivos de dicho Proyecto, el Poder Ejecutivo considera necesario modificar el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (el “Reglamento”) con la finalidad de adecuarlo a las nuevas dinámicas de comercialización que se desarrollan con mayor frecuencia a través de canales digitales distintos de los sitios web tradicionales, como redes sociales (por ejemplo, TikTok e Instagram), aplicaciones móviles y plataformas de intermediación (Marketplace).

A continuación, se presenta un resumen con las principales novedades del Proyecto:

1. Precisión de la definición del establecimiento comercial abierto al público

El Proyecto delimita que se entenderá por establecimiento comercial abierto al público aquel inmueble, parte del mismo, instalación, construcción o espacio **físico** en el cual un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de **oferta** y/o venta de productos o prestación de servicios a los consumidores.

2. Incorporación de las plataformas digitales de comercio electrónico al ámbito de aplicación del Reglamento

El Proyecto elimina la inclusión del “proveedor virtual” dentro del ámbito de aplicación del Reglamento, y en su reemplazo, incluye a las plataformas digitales de comercio electrónico, las cuales se definen como el “entorno virtual a través del cual un proveedor **ofrece**, comercializa o contrata productos o servicios, o **facilita su adquisición o contratación por parte de los consumidores**. Comprende los sitios web, aplicaciones móviles, programas informáticos, redes sociales y otros canales digitales utilizados con dichos fines”.

3. Implementación de un libro de reclamaciones en las plataformas digitales de comercio electrónico

En línea con lo anterior, las plataformas digitales de comercio electrónico deberán contar con un libro de reclamaciones accesible mediante un **enlace visible y permanente** cuyo acceso redirija directamente al formulario del libro de reclamaciones para registrar la queja o reclamo. Además, se precisa que **su acceso no deberá estar condicionado** a la autenticación previa, registro de usuario, validación de una compra o cualquier otro requisito.

4. Implementación de un libro de reclamaciones en plataformas de intermediación y de redes sociales

Por un lado, se establece que las plataformas de intermediación (que intermedian relaciones de consumo entre proveedores afiliados y consumidores) deben implementar un libro de reclamaciones único, que permita el **registro centralizado de quejas y reclamos**. Así, el administrador de dicha plataforma será quien reciba, gestione y responda la queja o reclamo , sin perjuicio de la responsabilidad administrativa del proveedor afiliado sobre el contenido material del reclamo.

Por otro lado, se establece que las **redes sociales** a través de las cuales se **publiquen ofertas, se acepten pedidos o procesen pagos**, deben implementar un libro de reclamaciones a través de un enlace visible y fácilmente accesible en la sección de “perfil”, “biografía”, “información de contacto” o sitio equivalente que dirija al formulario de reclamación.

5. Características del formulario de reclamación en plataformas digitales

El formulario de reclamación en plataformas digitales de comercio electrónico debe contener como mínimo la identidad del proveedor y su RUC, el producto o servicio contratado, el mecanismo de confirmación de la voluntad del consumidor de presentar la queja o reclamo y la numeración correlativa, así como el pedido concreto, los datos del consumidor (nombre, número de identidad, teléfono y correo) y la fecha y hora del registro.

Para la presentación de la queja o reclamo, el formulario debe permitir su llenado en dispositivos móviles, tabletas y computadoras personales, permitir adjuntar archivos (en formatos PDF, PNG, JPG, etc.) y alertar al consumidor si falta algún dato necesario.

6. Obligación de exhibir el enlace del libro de reclamaciones para plataformas digitales de comercio electrónico

El Proyecto establece que se debe exhibir permanentemente, en un lugar visible y de fácil acceso, el enlace al libro de reclamaciones. Este deberá estar disponible en la página de inicio o interfaz principal del sitio web, aplicación o canal digital correspondiente, así como desde la sección de “perfil”, “biografía”, “información de contacto” o sitio equivalente de la red social.

7. Derogación del formato estandarizado del “aviso de libro de reclamaciones”

El Proyecto deroga el Anexo III del Reglamento que establecía un formato estandarizado obligatorio para que los proveedores virtuales implementen el aviso virtual de libro de reclamaciones. Esta derogación se hace en virtud de la incorporación de la obligación de exhibir un enlace virtual que redirija al libro de reclamaciones.

Cabe indicar que el Poder Ejecutivo recibirá comentarios al Proyecto dentro de un plazo de 15 días calendario; esto es, hasta el 2 de agosto de 2026. Los interesados podrán enviar sus comentarios a través de distintas vías, entre las cuales se encuentra el siguiente correo electrónico: consultaciudadana@indecopi.gob.pe.

Carlos Patrón Socio cap@prcp.com.pe Ver perfil	Julia Loret de Mola Socia jld@prcp.com.pe Ver perfil	David Kuroiwa Socio dkh@prcp.com.pe Ver perfil	Sofía Rivera Asociada sra@prcp.com.pe Ver perfil
--	--	--	--