



## NUEVAS EXIGENCIAS APLICABLES AL COMERCIO ELECTRÓNICO – DECRETO LEGISLATIVO N.º 1729

Se ha modificado el Código de Protección y Defensa del Consumidor con la finalidad de reforzar las obligaciones aplicables al comercio electrónico.

En ese marco, se establece que los proveedores que comercialicen bienes o servicios a través de plataformas o canales digitales deben contar con mecanismos de atención de reclamos que sean accesibles, eficaces y permanentes, sin imponer costos o cargas innecesarias al consumidor. Tratándose de proveedores no domiciliados que dirijan su oferta al mercado peruano, estos deberán implementar y mantener operativa, como mínimo, una dirección de correo electrónico destinada a la atención de consultas, reclamos, cambios o devoluciones.

Asimismo, se prohíbe el uso de prácticas comerciales coercitivas en entornos digitales, especialmente aquellas que, mediante el diseño o configuración de interfaces, afecten la libertad de elección del consumidor y lo induzcan a adoptar decisiones de consumo no deseadas que le generen perjuicio.

Estas disposiciones han sido incorporadas mediante la modificación de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a través de la inclusión de los numerales 24.4 y 24.5 en el artículo 24, así como del literal h) en el numeral 56.1 del artículo 56, conforme al Decreto Legislativo N.º 1729.



En caso tenga alguna consulta,  
puede contactar con: **Liliana Santolalla**  
lsantolalla@srpmllegal.pe

 **SALAS RIZO PATRON  
& MARGARY ABOGADOS**