

SALAS RIZO PATRON & MARGARY ABOGADOS

BOLETÍN OCTUBRE

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DECISIONES RELEVANTES DEL INDECOPI

MULTAN A EMPRESA DE TRANSPORTE POR NO INCLUIR INFORMACIÓN OBLIGATORIA EN SUS BOLETOS DE VIAJE

Mediante la Resolución N.° 2196-2026/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor sancionó con un total de 20.67 UIT a una empresa de transporte por no incluir en sus boletos de viaje las condiciones generales de contratación ni la información sobre la cobertura del seguro de equipaje en bodega. Asimismo, sancionó el uso de caracteres con un tamaño inferior a los tres milímetros exigidos por la normativa. La Sala precisó que no es suficiente con publicar esta información en las agencias o en la página web de la empresa, sino que debe consignarse en los boletos físicos o virtuales, o indicarse expresamente dónde puede ser consultada.

SANCIONAN A INMOBILIARIA POR OMITIR INFORMACIÓN OBLIGATORIA E INCLUIR UNA CLÁUSULA ABUSIVA EN CONTRATOS DE COMPRAVENTA

La Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante la Resolución N.° 0065-2026/SPC-INDECOPI, confirmó una sanción de 10,31 UIT contra el titular de un grupo inmobiliario por omitir información mínima relevante durante el proceso de compra y en los contratos de compraventa, no implementar el Libro de Reclamaciones ni exhibir su aviso, e incluir una cláusula que obligaba a la compradora a renunciar a formular reclamaciones. La Sala precisó que la suscripción posterior de un instrumento notarial no desvirtúa la infracción cuando la cláusula abusiva ya había sido incorporada en los contratos suscritos.

VETERINARIA ES SANCIONADA POR INCUMPLIR EL DEBER DE SEGURIDAD, TRAS EL FALLECIMIENTO DE UNA MASCOTA BAJO SU CUSTODIA

A través de la Resolución N.° 2936-2026/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor confirmó la sanción de 3 UIT impuesta a una veterinaria por incumplir el deber general de seguridad, al no adoptar las medidas necesarias para evitar que una mascota escapara mientras se encontraba bajo su custodia. El animal había ingresado al establecimiento para recibir un servicio de baño, pero escapó y posteriormente fue atropellado, lo que ocasionó su fallecimiento. La Sala precisó que el comportamiento inusual de la mascota y la ausencia de una regulación específica sobre las condiciones físicas de estos establecimientos no eximían a la veterinaria de su responsabilidad.

NOTA INFORMATIVA DEL CONSUMIDOR

PROYECTO DE LEY PROPONE NUEVAS OPCIONES PARA PASAJEROS ANTE RETRASOS AÉREOS SUPERIORES A UNA HORA

El Proyecto de Ley N.° 00674-2026-2031-CD plantea modificar la Ley N.° 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, para permitir que los pasajeros elijan entre continuar su viaje, reprogramarlo sin penalidades ni costos adicionales, o desistir del servicio y solicitar el reembolso correspondiente cuando el vuelo registre un retraso superior a una hora imputable a la aerolínea. Asimismo, propone exigir que se informe oportunamente sobre las causas del retraso y las alternativas disponibles, que los reembolsos se efectúen en un plazo máximo de cinco días hábiles y que se habiliten canales gratuitos para comunicar la decisión del pasajero. Estas medidas se plantean sin perjuicio de las asistencias, compensaciones y acciones indemnizatorias previstas en la normativa vigente, con el objetivo de reducir la necesidad de recurrir posteriormente a procedimientos administrativos ante el Indecopi.

INDECOPI ADVIERTE QUE RECHAZAR INJUSTIFICADAMENTE PAGOS EN EFECTIVO PODRÍA VULNERAR LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Indecopi advirtió que rechazar sin una justificación válida el pago con monedas o billetes de curso legal podría vulnerar los derechos de los consumidores y constituir una infracción a la normativa vigente. Si bien los establecimientos pueden incentivar el uso de medios de pago digitales por razones de seguridad o comodidad, ello no los habilita a imponer restricciones generales al uso de efectivo sin sustento suficiente. Al respecto, la entidad evaluó el caso de un comercio en Chimbote que se negaba a aceptar billetes de S/ 200 y precisó que el riesgo de falsificación, por sí solo, no justifica prohibir de manera general su aceptación.



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

SALAS RIZO PATRON & MARGARY ABOGADOS