



# BOLETÍN | Defensa del Consumidor

Edición N° 12 - 2025

## NOTICIAS

- » Pasajeros deben ser informados y atendidos ante mantenimiento en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez
- » 15 colegios privados de Cusco bajo procedimientos sancionadores por presuntas infracciones
- » Modificación del cómputo de la prescripción refuerza la protección al consumidor



Conoce los detalles de estas noticias y más novedades del sector aquí.



**NOTICIAS DE INTERÉS**

**Pasajeros deben ser informados y atendidos ante mantenimiento en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez**

Ante la ampliación del mantenimiento de la pista antigua del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, el Indecopi exhortó a las aerolíneas y a Lima Airport Partners a informar oportunamente a los pasajeros sobre las alternativas frente a reprogramaciones o cancelaciones de vuelos. Conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor, los usuarios pueden optar por la reubicación en otros vuelos, el endose del pasaje o la devolución del dinero.



[Leer más](#)

Asimismo, se recordó la obligación de mantener canales de atención e información permanentes. El Indecopi anunció que supervisará el cumplimiento de estas obligaciones y habilitó el WhatsApp Aeropuerto para la atención de consultas.

**15 colegios privados de Cusco bajo procedimientos sancionadores por presuntas infracciones**



[Leer más](#)

La autoridad de protección al consumidor inició procedimientos sancionadores de oficio contra quince colegios privados de Cusco por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor y de convivencia escolar. Las conductas investigadas incluyen la retención de libretas de notas por morosidad, la difusión pública de deudas, la falta del Libro de Reclamaciones, el direccionamiento en la compra de textos escolares, la exigencia de materiales ajenos al servicio educativo y el cobro de intereses moratorios por encima del límite permitido.

Asimismo, se evalúa el incumplimiento de los mecanismos de prevención y atención de la violencia escolar, como la ausencia del plan de convivencia y deficiencias en el registro y atención de casos de bullying.

### **Alerta sobre crema para dolor muscular sin respaldo sanitario**

El Indecopi, mediante su Sistema de Alertas de Consumo, informó que la Digemid detectó la distribución del lote 205015 del producto farmacéutico Amerin Hot 30% + 10%, crema para dolor muscular, el cual no cuenta con el certificado de buenas prácticas de manufactura requerido. Según la autoridad sanitaria, el lote presenta observaciones en su proceso de manufactura y control de calidad, lo que podría comprometer su eficacia y representar un riesgo para los consumidores, motivo por el cual se inició el procedimiento sancionador correspondiente.



[Leer más](#)

Asimismo, se recordó a los consumidores la importancia de verificar el registro sanitario y la información del fabricante al adquirir medicamentos o productos tópicos.

### **Win es sancionada por publicidad engañosa en la promoción de su servicio de internet fijo**



[Leer más](#)

Con una multa de 88.75 UIT, la empresa Win fue sancionada por la difusión de 42 anuncios publicitarios engañosos sobre las características de su servicio de internet fijo. Se determinó que diversos mensajes publicitarios atribuían beneficios que no contaban con sustento suficiente ni se correspondían con las prestaciones reales del servicio, lo que podía inducir a error a los consumidores y afectar la competencia en el mercado de telecomunicaciones.

Como medida complementaria, se ordenó el cese inmediato y definitivo de los anuncios observados, precisándose que la decisión corresponde a una primera instancia y que las partes pueden interponer los recursos impugnatorios correspondientes.

### **Plataformas digitales obligadas a implementar el Libro de Reclamaciones físico o virtual**

La Ley N° 32495 actualiza los artículos 150 y 151 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para incorporar expresamente a las plataformas digitales de comercio electrónico dentro de la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones, ya sea en formato físico o virtual.



[Leer más](#)

Con esta modificación, se establece que tanto los establecimientos comerciales como las plataformas digitales deben garantizar un acceso visible y permanente al Libro de Reclamaciones, así como informar de manera clara a los consumidores sobre su derecho a utilizarlo.

Asimismo, la norma dispone que el Poder Ejecutivo adecúe los reglamentos correspondientes en un plazo máximo de 30 días calendario, a fin de asegurar la correcta implementación de esta obligación y fortalecer los mecanismos de protección y atención de reclamos en el comercio electrónico.

### **Modificación del cómputo de la prescripción refuerza la protección al consumidor**



[Leer más](#)

La Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso (Codeco) aprobó por unanimidad una reforma que modifica el cómputo del plazo de prescripción en materia de protección al consumidor, estableciendo que dicho plazo no se inicia hasta que el consumidor tome conocimiento razonable del daño sufrido.



Esta medida busca evitar que los usuarios pierdan su derecho a denunciar infracciones que solo pueden ser detectadas con el paso del tiempo, como vicios ocultos, cobros indebidos o cláusulas abusivas.

Asimismo, la reforma introduce un plazo excepcional de cinco años para infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, reforzando la capacidad del Estado para investigar y sancionar daños de gran escala. La iniciativa fortalece la seguridad jurídica, corrige vacíos normativos y alinea el régimen de protección al consumidor con criterios ya sostenidos por el Tribunal del Indecopi. La propuesta fue remitida al Pleno del Congreso para su debate final.

¿Tiene consultas o necesita asesoría sobre los temas presentados? Contacte a nuestros expertos:



Arturo Tello  
atello@osterlingfirm.com



Ximena Souza Ferreira  
xsouza@osterlingfirm.com



Fernando Allasi  
fallasi@osterlingfirm.com



Diego Cervantes  
dcervantes@osterlingfirm.com