



ALERTA LEGAL - PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

# Decreto Legislativo N.º 1729: Modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor

Ley N.º 29571



Conoce aquí más detalles.

# ALERTA LEGAL

## Decreto Legislativo N.º 1729: Modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571)

El 12 de febrero de 2026 se publicó el Decreto Legislativo N.º 1729, que modifica la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la finalidad de fortalecer la atención de reclamos en el comercio electrónico y prevenir y sancionar prácticas comerciales coercitivas en entornos digitales.

### Finalidad

Fortalecer los mecanismos de atención de reclamos en entornos digitales, así como prevenir y sancionar las prácticas comerciales coercitivas en el comercio electrónico.



### Modificaciones

#### A. Nuevas obligaciones en atención de reclamos (art. 24)

Se incorporan los numerales 24.4 y 24.5 al artículo 24 del Código.

##### 24.4 – Proveedores en comercio electrónico

- Mecanismos accesibles, eficaces y permanentemente operativos.
- Canales que permitan formular reclamos directos y sin costos ni cargas innecesarias.
- Sistemas aplicables a plataformas, apps u otros canales digitales.

##### 24.5 – Proveedores no domiciliados

Si ofrecen bienes o servicios dirigidos al mercado peruano y no cuentan con mecanismos de reclamos:

- Deben implementar y mantener operativa como **mínimo una dirección de correo electrónico**.
- Debe permitir consultas, reclamos, sugerencias, cambios o devoluciones.

# ALERTA LEGAL

**Decreto Legislativo N.º 1729:  
Modifica el Código de Protección y  
Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571)**

## B. Nuevas prácticas coercitivas prohibidas (art. 56)

Se incorpora el literal h) al numeral 56.1. Se prohíbe:

Emplear prácticas o estrategias en interfaces digitales que, mediante su diseño o configuración, limiten, distorsionen o manipulen la libertad de elección del consumidor.

Esto incluye:

- Diseño engañoso o manipulativo de interfaces (dark patterns).
- Configuraciones que induzcan decisiones no deseadas.
- Estrategias que generen perjuicio al consumidor.



## Implicancias regulatorias



- Amplía el alcance territorial a proveedores no domiciliados.
- Introduce regulación expresa sobre diseño de interfaces digitales.
- Refuerza la fiscalización de prácticas en comercio electrónico.
- Potencial incremento en riesgos sancionadores para marketplaces y plataformas.

# ALERTA LEGAL

## Decreto Legislativo N.º 1729: Modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571)

### Recomendaciones para empresas



Revisar y registrar los mecanismos digitales de atención de reclamos.



Auditar interfaces digitales para detectar posibles “dark patterns”.



Ajustar términos y condiciones conforme a las nuevas prohibiciones.

Para más información o asesoría sobre este tema, comunicarse con:



**Arturo Tello**  
[atello@osterlingfirm.com](mailto:atello@osterlingfirm.com)



**Ximena Souza Ferreira**  
[xsouza@osterlingfirm.com](mailto:xsouza@osterlingfirm.com)



**Fernando Allasi**  
[fallasi@osterlingfirm.com](mailto:fallasi@osterlingfirm.com)



**Diego Cervantes**  
[dcervantes@osterlingfirm.com](mailto:dcervantes@osterlingfirm.com)