



BOLETÍN | Defensa del consumidor

Edición N°2 - 2026

NOTICIAS

- » Se refuerza el marco legal del comercio electrónico y la protección al consumidor digital

INDECOPI

- » Lanzamiento de Plan 2026 con más de 1,700 acciones de fiscalización en sectores clave
- » Retiro de fórmulas infantiles del mercado por posible riesgo de toxina



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



NOTICIA DE INTERÉS

Decreto Legislativo N.º 1729 modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor para entornos digitales

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 el objetivo de fortalecer los mecanismos de atención de reclamos en el comercio electrónico y prevenir prácticas comerciales coercitivas en entornos digitales.



[Leer más](#)

La norma incorpora los numerales 24.4 y 24.5 al artículo 24, estableciendo nuevas obligaciones para los proveedores que operan en entornos digitales. Estos deberán implementar mecanismos accesibles, eficaces y permanentemente operativos para la atención de reclamos, sin costos ni cargas innecesarias para el consumidor. Asimismo, los proveedores no domiciliados que ofrezcan bienes o servicios al mercado peruano deberán contar, como mínimo, con una dirección de correo electrónico funcional que permita consultas, reclamos, cambios o devoluciones.

Adicionalmente, se incorpora el literal h) al numeral 56.1 del artículo 56, prohibiendo el uso de prácticas o estrategias en interfaces digitales que, mediante su diseño o configuración, limiten, distorsionen o manipulen la libertad de elección del consumidor, incluyendo los denominados “dark patterns”.

Estas modificaciones amplían el alcance de la normativa al comercio electrónico y a proveedores extranjeros, reforzando la fiscalización de las prácticas digitales y generando mayores obligaciones regulatorias para plataformas, marketplaces y empresas que operan en el mercado peruano.



Se aprueba el Plan Anual de Fiscalización 2026 con más de 1,700 acciones a nivel nacional

El Indecopi puso en marcha su Plan Anual de Fiscalización 2026 (PAF 2026), una hoja de ruta que contempla más de 1,700 acciones de supervisión en todo el país, enfocadas en sectores sensibles para los consumidores y la economía.

En materia de protección al consumidor, la entidad priorizará el transporte aéreo y terrestre, servicios educativos (inicial, primaria, secundaria y superior), venta de departamentos y terrenos, eventos deportivos y conciertos, automóviles nuevos y usados, guarderías, seguros de vida y depósitos a plazo fijo. También se fiscalizarán productos de consumo básico como leche y carne.



PLAN ANUAL DE FISCALIZACIÓN 2026
DEL INDECOPÍ

PAF 2026

[Leer más](#)

En competencia desleal, el foco estará en salud, enseñanza, construcción y comercio mayorista y minorista. En propiedad intelectual, se intensificará la supervisión del uso de la denominación de origen "Pisco" y la comunicación pública de obras en hoteles, restaurantes y cableoperadoras. Además, se vigilarán posibles barreras burocráticas en sectores como electricidad, gas, agua, transporte y construcción.

El plan incorpora herramientas tecnológicas e inteligencia artificial para fortalecer las inspecciones y el monitoreo digital, especialmente en comercio electrónico. Asimismo, prevé seguimiento trimestral para medir resultados y corregir desviaciones.

Con esta estrategia, el Indecopi busca elevar el cumplimiento normativo, prevenir infracciones antes de que escalen a sanciones y reforzar la protección efectiva de los consumidores en 2026.

INDECOPI advierte multas de hasta S/ 2.4 millones a colegios que direccionen la compra de útiles y uniformes

Con miras al Año Escolar 2026, INDECOPI emitió una alerta nacional recordando que los colegios privados no pueden obligar a los padres a comprar uniformes, útiles o materiales de marcas o establecimientos específicos, bajo riesgo de sanciones de hasta 450 UIT (S/ 2,475,000).

Entre 2021 y 2025, se impusieron 647 sanciones a 226 colegios, acumulando más de 1,189 UIT en multas, siendo la falta de idoneidad una de las infracciones más frecuentes. La normativa garantiza libertad de compra, entrega progresiva de útiles (mínimo 30 días desde el inicio de clases), prohibición de exigir materiales no vinculados al aprendizaje y participación de los padres en la selección de textos.

INDECOPI exhorta a denunciar cualquier irregularidad que afecte la economía familiar o el acceso adecuado al servicio educativo.



[Leer más](#)

Retiro de fórmulas infantiles del mercado por posible riesgo de toxina



[Leer más](#)

Indecopi, a través del Sistema de Alertas de Consumo, informó el retiro del mercado de las fórmulas infantiles Alula Gold Premium 0 a 12 meses, Alula Gold 1 Premium, Alula Gold 2 Premium y Alula Gold Comfort Premium, luego de que la Digesa alertara sobre la posible presencia de trazas de cereulida, una toxina asociada al ingrediente Omega 6 ARA que podría causar trastornos digestivos.

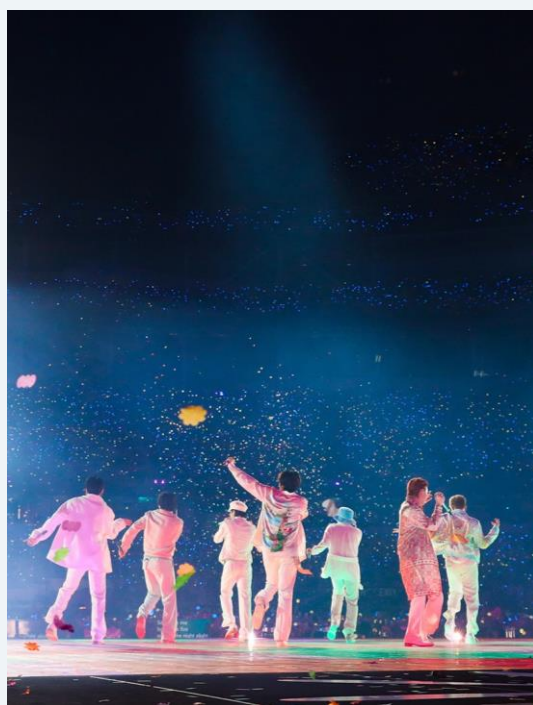
La entidad recomendó no utilizar estos productos, mantenerse atentos a la información oficial y comunicarse con Digesa (digesaconsul@minsa.gob.pe) para recibir orientación sobre las medidas a seguir.

INDECOPI intensifica supervisión en venta de entradas para conciertos de BTS y exige transparencia a organizadores

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) informó que intensificará la vigilancia sobre la organización y la comercialización de las entradas para los próximos conciertos de BTS en Perú, tras el anuncio de la llegada de la agrupación y los antecedentes de quejas en otros países por problemas en ventas similares.

La entidad recordó a los organizadores su obligación de garantizar transparencia total en la venta de entradas, detallando de manera anticipada y clara aspectos como precios, zonas, capacidad disponible y restricciones aplicables. Asimismo, enfatizó la importancia de que se utilicen plataformas de venta seguras, que cumplan con lo ofrecido por ejemplo, ubicación adquirida, fecha y hora del evento, y que se habiliten canales de atención eficientes para consultas y posibles reclamos de los compradores. La medida surge en el marco del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que exige a los proveedores de productos y servicios garantizar información veraz, clara y oportuna, así como mecanismos de atención al consumidor frente a controversias o incumplimientos.

Esta supervisión preventiva adquiere especial relevancia ante la gran expectativa que generan los conciertos, el alto volumen de público esperado y la posibilidad de conflictos derivados de prácticas informales o falta de información adecuada en la venta de boletos.



[Leer más](#)

Indecopi confirma multa de 450 UIT a empresa de transportes por infracción al deber de seguridad



[Leer más](#)

La Resolución 0025-2026/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, confirmó la responsabilidad de la Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. por infringir el deber general de seguridad en la prestación de servicios de transporte terrestre.

La Sala señaló que la empresa generó un riesgo injustificado a la salud y seguridad de veinticuatro (24) pasajeros debido al accidente de tránsito ocurrido el 8 de mayo de 2023 en el distrito de Santiago de Surco. Se determinó que el conductor excedió la jornada máxima de conducción nocturna, registrando 4 horas y 37 minutos continuos, lo que superó el límite de 4 horas y la tolerancia permitida. Según el informe policial, la fatiga del conductor fue el factor predominante en el siniestro, afectando su atención y capacidad de reacción ante un vehículo detenido en la vía que era advertible y podía ser evadido con una maniobra de cambio de carril.

En cuanto a la alegada falta de competencia, la Sala declaró este extremo infundado, ratificando que el Indecopi tiene facultades para sancionar vulneraciones a la seguridad de los consumidores en el sector transporte, sin que ello contravenga las funciones de la SUTRAN o el principio de non bis in ídem. De igual manera, se desestimó la existencia de un caso fortuito por la intervención de un tercero, ya que el accidente ocurrió en un contexto de incumplimiento normativo y falta de diligencia por parte del proveedor.

Por tanto, se confirmó la imposición de una sanción de 450 UIT por la infracción al artículo 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se ratificó la inscripción de la empresa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.



Indecopi sanciona a SENATI por vulnerar deber de idoneidad

La Resolución Final N° 009-2026/INDECOPI-JUN, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, declaró fundada la denuncia presentada contra el Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (SENATI) por infringir el deber de idoneidad en la prestación de servicios educativos.

La Comisión señaló que SENATI retiró al denunciante del programa de estudios “Ingeniería de Soporte TI” bajo la condición de “abandono de estudios” sin realizar la debida comunicación previa. El estudiante había informado a su tutor, vía WhatsApp, sobre un accidente ocurrido el 4 de setiembre de 2023, pero recibió información incorrecta sobre los trámites de retiro o reserva de vacante, generando la expectativa de que su estado era activo. Sin embargo, la institución lo había registrado como “abandono” desde el 31 de agosto de 2023 por inasistencias previas al accidente, omitiendo notificar esta situación, lo que constituyó una vulneración del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En cuanto a la presunta falta de respuesta a un reclamo, la Comisión declaró este extremo infundado, al no acreditarse que el reclamo se haya presentado por los canales oficiales autorizados por SENATI. De igual manera, se declaró infundada la denuncia por presuntos actos de discriminación, ya que la negativa para retomar los estudios en la sede Huánuco se debió a razones objetivas, como la falta de alumnos suficientes para abrir la carrera en ese periodo, y no a la condición de discapacidad del estudiante.



[Leer más](#)

Por tanto, se impuso una sanción de 1 UIT por la infracción al deber de idoneidad. Asimismo, se ordenó como medida correctiva que SENATI brinde facilidades para que el denunciante retome sus estudios, ya sea en las sedes donde la carrera esté disponible o mediante el cambio a una carrera virtual, previa convalidación.



BOLETÍN | Defensa del Consumidor

Febrero 2026

En caso tenga alguna consulta o requiera asesoría sobre Defensa del Consumidor, 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