



BOLETÍN | Defensa del Consumidor

Edición N° 4 - 2026

NOTICIAS

- » Criterios para determinar la calidad de consumidor en entornos digitales
 - » Proyecto de ley propone sustituir al Indecopi por una nueva autoridad nacional de protección al consumidor
 - » Indecopi intensifica fiscalización a grifos por denuncias de alza en combustibles
- ➔ **Conoce los detalles de estas noticias y más novedades del sector aquí.**



NOTICIAS DE INTERÉS

Criterios para determinar la calidad de consumidor en entornos digitales

La Resolución Final N.º 0190-2026/PS3 del INDECOPI constituye un precedente relevante para el entendimiento del concepto de consumidor en las plataformas digitales. El caso se originó a partir de la denuncia presentada por Pamela del Pilar Tejada Rosado contra Airbnb, que cerró la cuenta de la denunciante como anfitriona y se negó a asumir los daños ocasionados en el inmueble alquilado, pese a la existencia de coberturas ofrecidas por la plataforma. La denunciante solicitó, entre otros aspectos, el pago de una indemnización por los daños y la imposición de una sanción administrativa.



Sin embargo, INDECOPI declaró improcedente el inicio del procedimiento administrativo sancionador al determinar que la denunciante no calificaba como consumidora conforme al artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor. La decisión se sustentó en que la denunciante no actuaba como destinataria final del servicio, sino como proveedora de alojamiento con fines lucrativos, participando en una relación comercial con Airbnb orientada a la obtención de un beneficio económico.

Incluso bajo el análisis del filtro especial, la autoridad consideró que, aun reconociendo su condición de microempresaria, el servicio de intermediación ofrecido por la plataforma constituía un insumo esencial para el desarrollo de su actividad económica. Por ello, la relación entre las partes no encuadra dentro del ámbito de protección que el código del consumidor otorga a quienes actúan como destinatarios finales de bienes o servicios.



Este pronunciamiento resulta particularmente relevante porque establece un criterio determinante. La condición de consumidor no depende simplemente del uso de una plataforma digital, sino del rol económico que el sujeto desempeña en la relación jurídica.

En ese sentido, la resolución delimita con claridad el alcance del sistema de protección al consumidor, excluyendo a quienes utilizan plataformas digitales como herramientas para desarrollar actividades empresariales como proveedores, incluso cuando operan en esquemas de economía colaborativa.

En la era digital, marcada por la progresiva difuminación de los roles tradicionales entre usuarios y proveedores dentro de plataformas virtuales, este criterio adquiere especial relevancia. A la luz del artículo III del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la aplicación del régimen de consumo exige la existencia de una relación de consumo, lo que implica identificar a un sujeto que actúe como destinatario final del bien o servicio. En esa línea, la decisión de INDECOPI precisa que no basta con participar en una plataforma digital para acceder a la tutela administrativa, sino que resulta necesario evaluar la posición jurídica y económica que el sujeto ocupa en la relación.

De este modo, el pronunciamiento delimita con mayor rigor el ámbito de protección del derecho del consumidor, excluyendo aquellas situaciones en las que el agente interviene en el mercado con fines empresariales.

Así, se refuerza la idea de que el código del consumidor no está diseñada para resolver controversias entre agentes económicos, sino para corregir asimetrías propias de las relaciones de consumo, fortaleciendo la coherencia del sistema y la seguridad jurídica.

Alcances de la prohibición de reforma en peor en la graduación de sanciones administrativas



La Resolución N.º 0806-2026/SPC-INDECOPI del INDECOPI confirma una multa de 22,97 UIT impuesta al Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt por no devolver la cuota de ingreso a un consumidor, pese a que en primera instancia la sanción había sido de 5,16 UIT.

El incremento se produce luego de que la Sala declarara la nulidad de la primera sanción por una incorrecta aplicación de los criterios de cálculo, ordenando una nueva graduación conforme al Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM.

El aspecto clave del pronunciamiento es que la Sala descarta la vulneración del principio de prohibición de reforma en peor, al considerar que no existe afectación cuando el aumento de la sanción responde a la corrección de la aplicación de una norma obligatoria.

Este criterio genera un efecto relevante en la práctica, pues puede inhibir a los proveedores de recurrir las decisiones administrativas, al existir la posibilidad de que el resultado de la impugnación les sea menos favorable.

De este modo, se debilita la función protectora que tradicionalmente cumple el principio de prohibición de reforma en peor dentro del procedimiento sancionador.

Bajo esta perspectiva, la posición adoptada resulta controvertida y podría ser objeto de control en sede judicial, a fin de definir con mayor claridad los límites de dicho principio en el ámbito administrativo.

Proyecto de ley propone sustituir al Indecopi por una nueva autoridad nacional de protección al consumidor

El 5 de marzo de 2026 se informó sobre el respaldo del presidente José María Balcázar a un proyecto de ley que plantea la creación de la Superintendencia Nacional del Consumidor (Sunadeco), entidad que asumiría las funciones actualmente desempeñadas por el Indecopi en materia de defensa del consumidor.



[Leer más](#)

La propuesta legislativa, presentada por el congresista Elías Varas Meléndez, busca que esta nueva institución tenga carácter de organismo constitucionalmente autónomo y actúe como ente rector del sistema de protección al consumidor en el país.

Entre sus principales funciones se contemplan la formulación de políticas nacionales en la materia, la elaboración de normativa y la ejecución de acciones orientadas a fortalecer la tutela de los derechos de los consumidores.

Asimismo, se plantea que la Sunadeco cuente con órganos especializados para la resolución de conflictos, así como con un sistema de dirección encabezado por un superintendente designado mediante concurso público. Su financiamiento provendría tanto del presupuesto público como de los ingresos generados por tasas administrativas y sanciones impuestas.

No obstante, la iniciativa ha generado cuestionamientos en el ámbito técnico. Diversos especialistas advierten que la creación de una nueva entidad podría implicar duplicidad de funciones, mayores costos para el Estado y una posible afectación a la eficiencia del sistema actual, considerando que el Indecopi ya ejerce competencias en materia de protección al consumidor junto con otras funciones vinculadas a la competencia y la propiedad intelectual.

En ese sentido, el debate se centra en si resulta necesario reemplazar el modelo vigente o, por el contrario, fortalecer institucionalmente al Indecopi dentro del marco actual.

Proponen eliminar renovaciones automáticas en suscripciones digitales sin consentimiento del consumidor



El 4 de marzo de 2026 se presentó en el Congreso de la República un proyecto de ley orientado a reformar el régimen de las suscripciones digitales, a fin de evitar su renovación automática sin el consentimiento previo y expreso del usuario.

[Leer más](#)

La iniciativa, impulsada por el congresista Diego Bazán, propone incorporar disposiciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor para establecer que toda renovación deberá contar con una autorización previa, expresa, inequívoca e informada por parte del consumidor.

En ese sentido, se excluye cualquier forma de consentimiento tácito, incluyendo el silencio del usuario o el uso de casillas preseleccionadas.

El proyecto también introduce la obligación de que los proveedores informen al consumidor con una anticipación mínima de 30 días calendario antes del vencimiento del servicio. Dicha comunicación deberá incluir información detallada sobre la fecha de término de la suscripción, el costo del nuevo periodo, posibles variaciones en el precio y los mecanismos disponibles para aceptar o rechazar la renovación.

Asimismo, se prohíbe la realización de cargos automáticos en los medios de pago registrados sin contar con la aceptación expresa del usuario. En caso de aprobarse la norma, las empresas deberán adecuar sus contratos y sistemas en un plazo máximo de 60 días calendario desde su entrada en vigencia.

La propuesta tiene como finalidad reforzar la protección de los consumidores frente a prácticas que pueden generar cobros no deseados, especialmente en aquellos casos en los que los usuarios desconocen o no advierten la renovación automática de sus suscripciones. En esa línea, se busca garantizar que la continuidad del servicio responda a una decisión informada y voluntaria del consumidor.

Indecopi advierte compensaciones a pasajeros por sobreventa de vuelos en temporada alta

El Indecopi informa que, ante el incremento de viajes por semana santa, los pasajeros cuentan con derechos frente a la sobreventa de sus pasajes.

En ese sentido, se precisa que, si bien esta práctica es legal, en caso se impida el embarque, las aerolíneas deben otorgar una compensación no menor al 25 % del valor del tramo no utilizado. Asimismo, deben ofrecer al pasajero la posibilidad de elegir entre la devolución del dinero o la reprogramación inmediata del vuelo.



[Leer más](#)

Del mismo modo, se recuerda que, ante retrasos atribuibles a las aerolíneas, estas se encuentran obligadas a brindar prestaciones según el tiempo de demora, tales como refrigerios, llamadas gratuitas, alimentación, hospedaje, transporte y, de corresponder, compensaciones económicas.

Cabe señalar que, entre 2022 y 2025, el sector aéreo ha sido uno de los más sancionados, registrando más de dos mil sanciones, principalmente por incumplimientos relacionados con reembolsos, cancelaciones, reprogramaciones y denegación de embarque.

Para la atención de los usuarios, se mantiene activo el canal “WhatsApp Aeropuerto”, así como un módulo de atención en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, a fin de brindar orientación inmediata ante cualquier eventualidad.

Finalmente, se exhorta a los consumidores a informarse y ejercer sus derechos, y a las aerolíneas a cumplir con la normativa vigente, garantizando servicios idóneos.

Indecopi intensifica fiscalización a grifos por denuncias de alza en combustibles

El Indecopi informa que ha reforzado las acciones de supervisión en estaciones de servicio a nivel nacional, tras reportes de consumidores sobre posibles incrementos injustificados en los precios de los combustibles.

Desde inicios de marzo, la entidad viene ejecutando operativos para verificar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor, incluyendo la adecuada exhibición de precios, la disponibilidad del libro de reclamaciones y el abastecimiento regular de combustible.



[Leer más](#)

A la fecha, se han realizado más de 400 fiscalizaciones en distintos puntos del país, incluyendo diversos distritos de Lima, como Surquillo, Santa Anita, La Victoria, Miraflores y San Isidro, así como zonas de Lima Norte. Estas acciones se desarrollan en coordinación con Osinergmin.

Durante las intervenciones, también se supervisa el funcionamiento de los sistemas de control y la disponibilidad efectiva de combustible. Como resultado preliminar, no se han detectado prácticas de acaparamiento ni negativa de venta en los establecimientos inspeccionados.

No obstante, la información recopilada ha sido remitida a las áreas competentes para el inicio de investigaciones que permitan determinar la existencia de posibles prácticas especulativas en el mercado.

La entidad advierte que, de confirmarse infracciones, las sanciones pueden alcanzar hasta 450 UIT en materia de protección al consumidor y superar las 1.000 UIT en el ámbito de libre competencia.

Asimismo, se ha dispuesto que las acciones de supervisión se amplíen a otros sectores, como mercados de abasto, terminales terrestres y puntos de venta de gas, a fin de evaluar el impacto del incremento de combustibles en los precios de bienes y servicios. Finalmente, se precisa que, de identificarse indicios de ilícitos, estos podrán ser puestos en conocimiento del Ministerio Público para las acciones correspondientes.

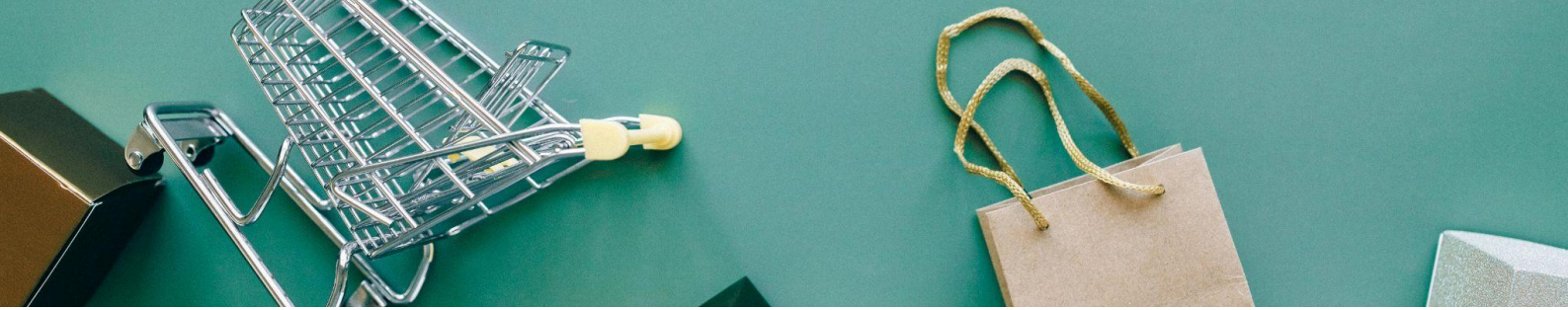
Indecopi fortalece herramientas digitales y marco normativo para la protección de los consumidores

Entre 2022 y 2026, la entidad impuso 31,819 sanciones firmes en segunda instancia contra 4,414 proveedores por incumplir la normativa de protección al consumidor. De ese total, 14,952 correspondieron a multas que superan las 56,031.4 UIT, mientras que 16,867 fueron amonestaciones.



[Leer más](#)

En cuanto a herramientas digitales, se destacó el uso de la plataforma “Reclama Virtual”, que permite a los usuarios presentar reclamos y denuncias de forma gratuita y sin acudir a oficinas. Desde su implementación, se estima que ha generado un ahorro superior a S/ 11.6 millones en gastos asociados a trámites presenciales.



Asimismo, se han incorporado cambios normativos para responder al crecimiento del comercio electrónico.

El Decreto Legislativo N.° 1729 establece límites a prácticas comerciales engañosas en entornos digitales, como las suscripciones no consentidas, y obliga a las empresas a contar con canales accesibles para la atención de reclamos.

La norma también dispone que las empresas extranjeras que operan en el mercado peruano mantengan canales de contacto activos para consultas, devoluciones y reclamos.

En paralelo, se informó que entre 2024 y 2025 se otorgaron 44,771 registros de marca, lo que contribuye a mejorar la identificación de proveedores y facilita el ejercicio de derechos por parte de los consumidores.

Estos resultados reflejan una mayor actividad de fiscalización y el fortalecimiento de herramientas orientadas a garantizar condiciones más transparentes en las relaciones de consumo.

¿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