OSTERLING ABOGADOS

ALERTA - DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Proyecto de modificación del Reglamento del Libro de Reclamaciones

RM N.° 244-2026-PCM

Conoce aquí más detalles.

ALERTA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Proyecto de modificación del Reglamento del Libro de Reclamaciones

¿QUÉ CAMBIOS PRINCIPALES PROPONE?

El proyecto busca adecuar el Reglamento del Libro de Reclamaciones a la Ley N.° 32495, que incorporó expresamente a las plataformas digitales de comercio electrónico dentro de la obligación de contar con Libro de Reclamaciones.

La finalidad de la publicación es recibir comentarios, aportes u opiniones de entidades públicas, privadas y de la ciudadanía en general.

El plazo otorgado es de quince (15) días calendario, contados desde el día siguiente de la publicación de la Resolución Ministerial en El Peruano.

La propuesta parte de que el comercio electrónico **ya no se limita a páginas web tradicionales**, sino que comprende aplicaciones móviles, marketplaces, redes sociales y otros canales digitales.

Por ello, se busca garantizar que los consumidores puedan **acceder al Libro de Reclamaciones de manera eficaz**, **sencilla** y **oportuna** también **en entornos digitales**.

OSTERLING ABOGADOS

¿QUÉ CAMBIOS PRINCIPALES PROPONE?

1. Se amplía el alcance del Libro de Reclamaciones:

Se incorpora expresamente a **las plataformas digitales de comercio electrónico dentro del ámbito de aplicación del Reglamento.**

En consecuencia, la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones ya no se limita a los establecimientos físicos, sino que **también alcanza a los canales digitales a través de los cuales se ofrecen, comercializan o contratan productos y servicios.**

2. Nueva definición del Libro de Reclamaciones

Artículo 3.1

El Libro de Reclamaciones se define como **el documento físico o virtual en el cual los consumidores pueden registrar quejas o reclamos** sobre los productos o servicios ofrecidos en un establecimiento comercial abierto al público o a través de una plataforma digital de comercio electrónico.

Este cambio **incorpora expresamente las relaciones de consumo desarrolladas en entornos digitales.**

OSTERLING ABOGADOS

¿QUÉ CAMBIOS PRINCIPALES PROPONE?

3. Nueva definición de plataforma digital de comercio electrónico

Artículo 3.6

Se considera plataforma digital de comercio electrónico a **todo entorno virtual mediante el cual un proveedor ofrece productos o servicios; comercializa productos o servicios; celebra contratos con consumidores; o facilita su adquisición o contratación.**

Esta definición comprende expresamente: sitios web; aplicaciones móviles; programas informáticos; redes sociales; y otros canales digitales utilizados **con fines comerciales.**

La obligación, por tanto, no se limita a páginas web tradicionales, sino que puede extenderse a aplicativos, marketplace, redes sociales y otros canales digitales.

OSTERLING ABOGADOS

¿QUÉ CAMBIOS PRINCIPALES PROPONE?

4. Obligaciones del Libro de Reclamaciones en plataformas digitales

Artículo 4-B

Toda plataforma digital de comercio electrónico deberá contar con un Libro de Reclamaciones accesible mediante un enlace:

visible; permanente; y ubicado en la página de inicio o interfaz principal del sitio web, aplicación o canal digital.

El acceso al Libro de Reclamaciones no podrá condicionarse a:

la creación de una cuenta; el inicio de sesión; la autenticación previa; la validación de una compra; o cualquier otro requisito.

Una vez registrado el reclamo o la queja:

el formulario deberá enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor; y deberá permitirse su impresión como constancia de presentación.

La obligación busca asegurar que el consumidor pueda acceder directamente al Libro de Reclamaciones, incluso cuando no haya realizado previamente una compra o no se encuentre registrado en la plataforma.

OSTERLING ABOGADOS

ALERTA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Proyecto de modificación del Reglamento del Libro de Reclamaciones

La propuesta es relevante porque **traslada al entorno digital estándares claros de accesibilidad, trazabilidad y atención de reclamos.**

Las empresas que vendan u ofrezcan productos o servicios por web, apps, Marketplace, redes sociales u otros canales digitales **deberán revisar si cuentan con un enlace visible, permanente y funcional al Libro de Reclamaciones.**

El proyecto no elimina los canales de soporte en línea, pero exige que estos garanticen condiciones iguales o superiores a las previstas en el Reglamento.

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

Arturo Tello
atello@osterlingfirm.com

Ximena Souza Ferreira
xsouza@osterlingfirm.com

Diego Cervantes
dcervantes@osterlingfirm.com

Fernando Allasi
fallasi@osterlingfirm.com

OSTERLING ABOGADOS