



Marco jurídico y regulatorio para crear un entorno digital propicio en el Perú

Dirección de Protección del Consumidor

Octubre 2022

¿Existe una problemática en el país?



Centro Especial de Monitoreo

CEMI en cifras:

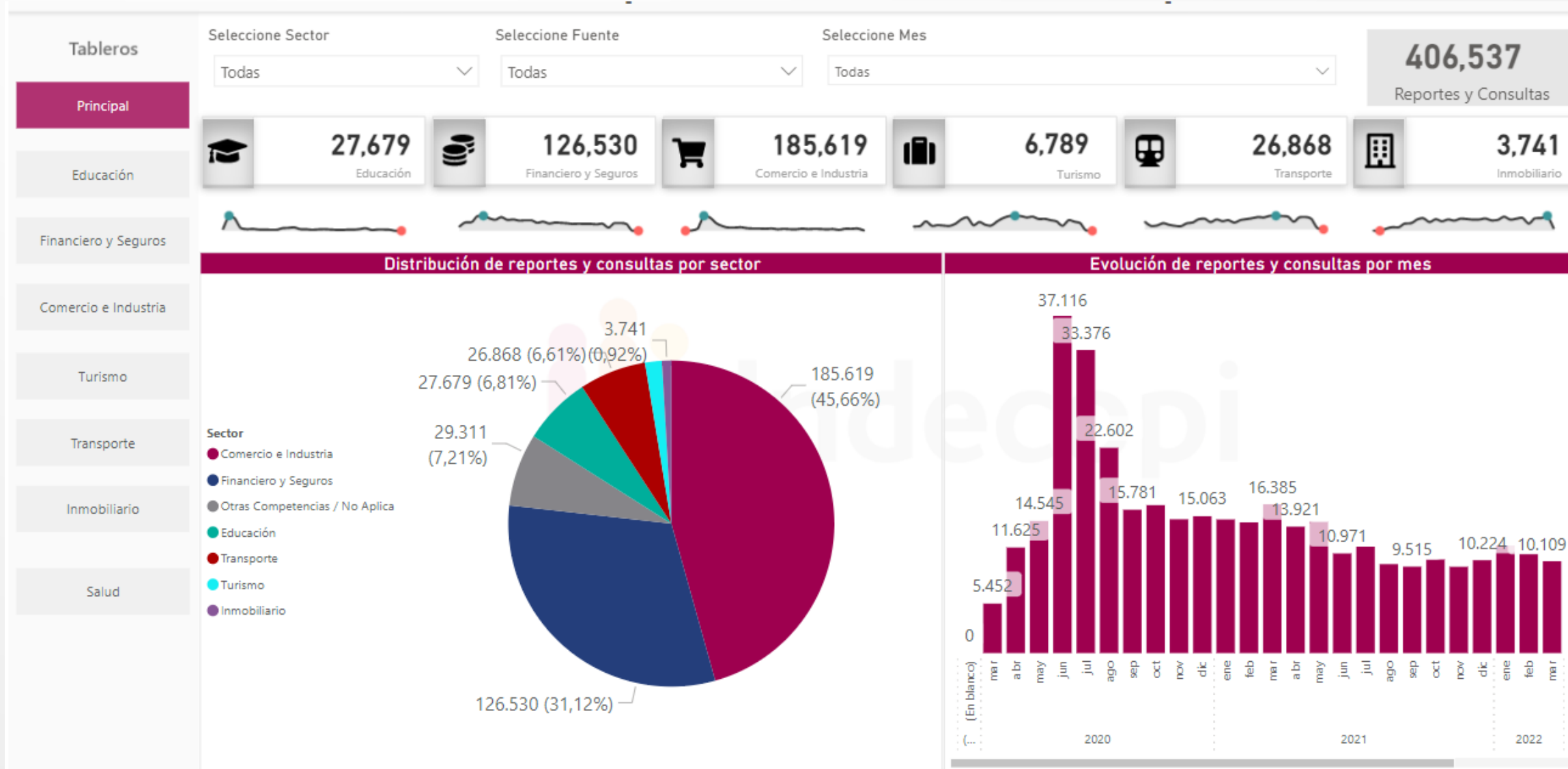
16/03/2020 - 31/08/2022





Centro Especial de Monitoreo

16/03/2020 - 31/08/2022





Sector Comercio electrónico

16/03/2020 - 31/08/2022

Seleccione Región

Todas

Seleccione Fuente

Todas

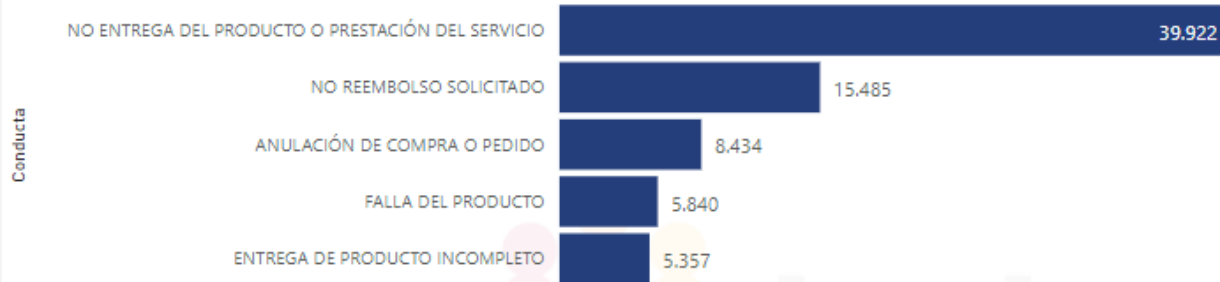
Seleccione Mes

Todas

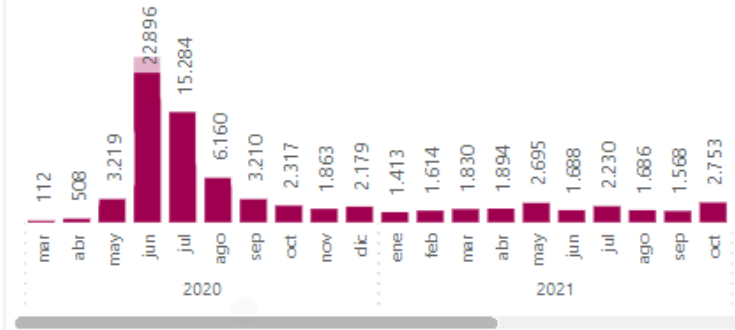
95,248

Reportes y Consultas

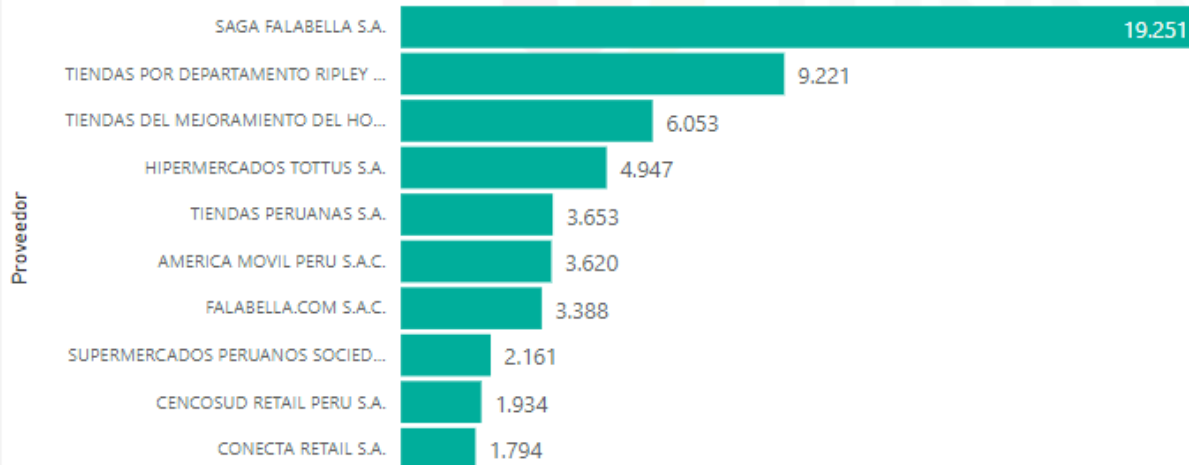
Top 5 conductas más reportadas y consultadas



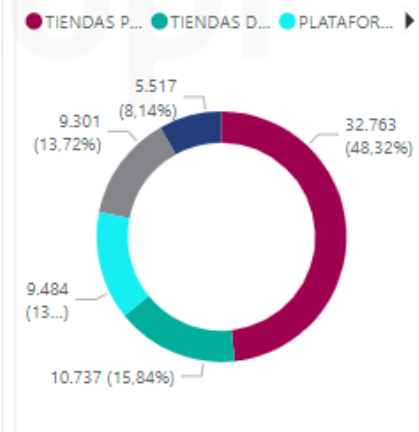
Evolución de reportes y consultas por mes



Top 10 proveedores más reportados y consultados



Top 5 rubros más reportados



Regiones más reportadas



Comercio Electrónico

No indica

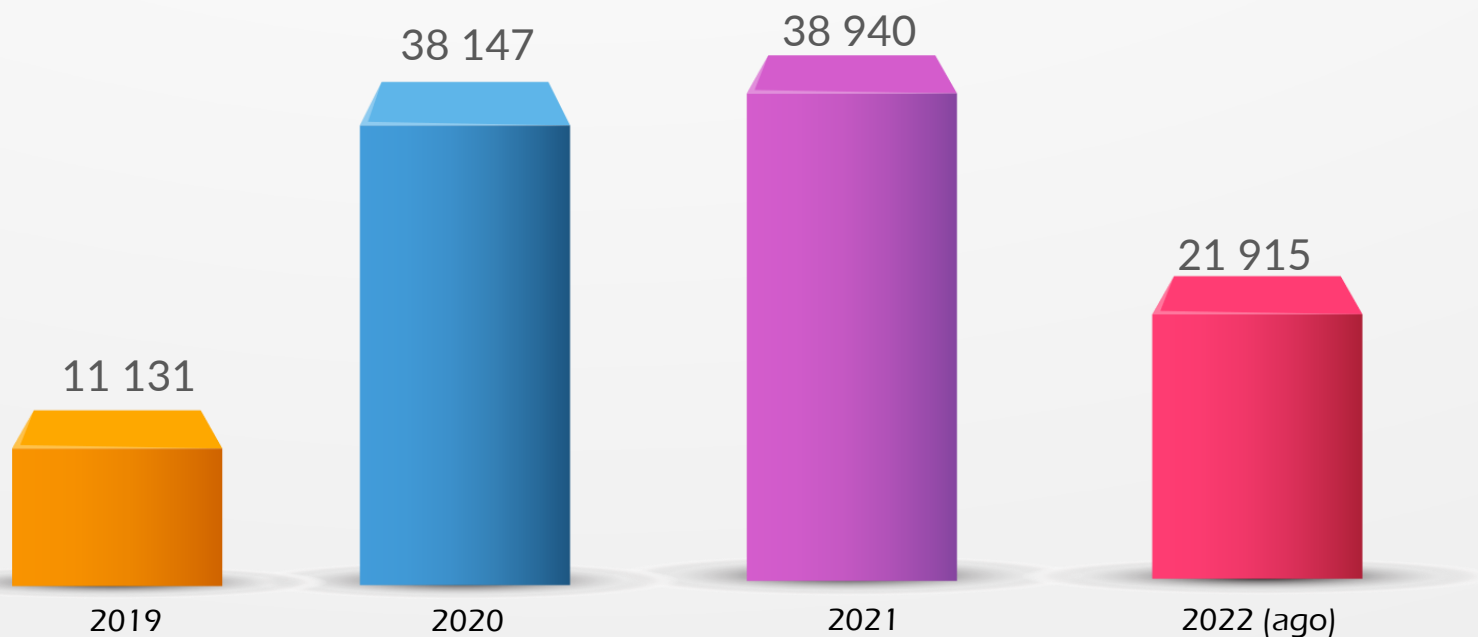
344

¿Cuántos reclamos ha recibido el Indecopi en este sector?

2019 – 2022 (agosto)

➤ **111 033 reclamos**

32.7% participación en el total de reclamos



➤ **Actividades más reclamados**



Transporte aéreo



Sistema financiero



Comercio minorista



Educación

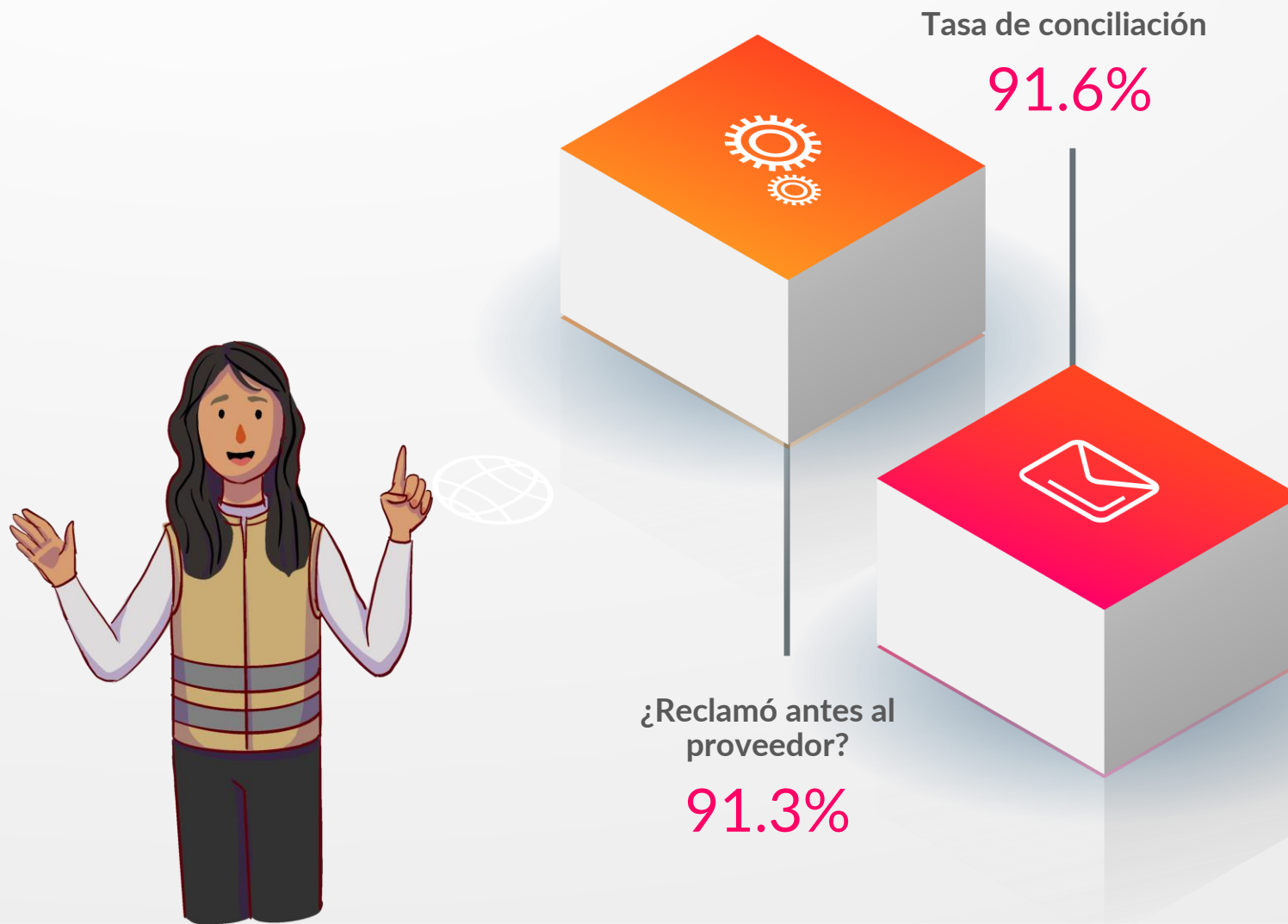
* / Datos de 2022 son preliminares. Corresponde aquellos casos en donde el consumidor señaló que realizó la compra de bien o servicio a través del internet.

Tasa de conciliación está en función a los reclamos que atravesaron la fase de conciliación y/o mediación.

Fuente: Plataforma Interactiva de Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

¿Cómo concluyen estos reclamos?



Acciones realizadas por la Autoridad



Difusión de Patrones Oscuros

¿Te ha pasado?

¡Oye! ya encontré la tele que necesitamos a un súper precio. Hay que comprarla ahorita porque hay otras 72 personas mirando este producto.

¿72 personas a esta hora...?

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros

Siempre con el pueblo

Podrías estar ante un caso de Patrones Oscuros

¿Y qué es eso?

Son estrategias que utilizan las empresas en sus páginas web para distraerte e influir en tu comportamiento y decisión de compra.

¿Con qué fin?

Para que:

- 1 Realices compras no deseadas
- 2 Realices suscripciones
- 3 Entregues datos personales

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros

Siempre con el pueblo

Los patrones oscuros pueden presentarse como:

Señales de urgencia



Utilizan un reloj de cuenta regresiva en ofertas para aumentar su atractivo y presionarte a comprar.



Usan frases como:

¡Date prisa!

¡Ofertas Flash!

¡No los dejes ir!

Queda poco tiempo



Pruebas sociales



Buscan influir en tu toma de decisión describiendo otras experiencias, tales como: colocar el número de visitas, visualizaciones del producto o testimonios de origen incierto.

Ejemplo:

“Los clientes que vieron este producto también vieron...”



Difusión de Patrones Oscuros

Acciones forzadas



Te obligan a registrarte o crear una cuenta para poder continuar con el proceso de compra.

Usan frases como:

“Para continuar con tu compra, ingresa tus datos”.

CREA TU CUENTA PARA UNA MEJOR EXPERIENCIA ✕

* Nombres y apellidos

* Correo electrónico

País

* Celular

* Contraseña

Acepto todos los términos y condiciones

CREAR CUENTA

¿Ya tienes una cuenta? [Ingresa](#)

Inclusión de productos no deseados a tu compra



Esto se da cuando, sin tu consentimiento, se agregan productos no solicitados y de manera preestablecida a tu compra.

Cama 2 plazas
S/899
+ ARMADO

-40% CON TARJETA

DESPACHO A DOMICILIO
DISPONIBILIDAD

AGREGAR A LA BOLSA

¿SIN TARJETA?
SOLICÍTALA
AQUÍ

Selecciona servicio adicional

ARMADO (S/60)
NO, GRACIAS

Protege tu compra

PRODUCTO PROTEGIDO (S/75)
NO, GRACIAS

Complementa tu compra:



Comparativo delivery

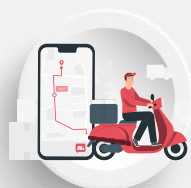


personas usan el servicio de aplicativo por delivery en el país



Reportes ciudadanos relacionados al uso de los aplicativos

Se eximen de responsabilidad en caso de incumplimiento



Incluyen cargos no solicitados de manera preestablecida (propinas)



Ceden los datos personales de los usuarios a sus grupos comerciales




Estado actual de la normativa de comercio electrónico en el Perú




Acciones realizadas para fomentar la regulación de comercio electrónico en el Perú

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor


Objetivo Prioritario 4



Garantizar los mecanismos de solución de controversias de consumo en las entidades competentes



Implementar mejoras regulatorias en la protección del consumidor en el comercio digital



No se contempla servicios para el lineamiento de comercio digital, toda vez que, principalmente, se refiere a las iniciativas regulatorias

Resoluciones emitidas



Artículo 19 del Código: Deber de Idoneidad

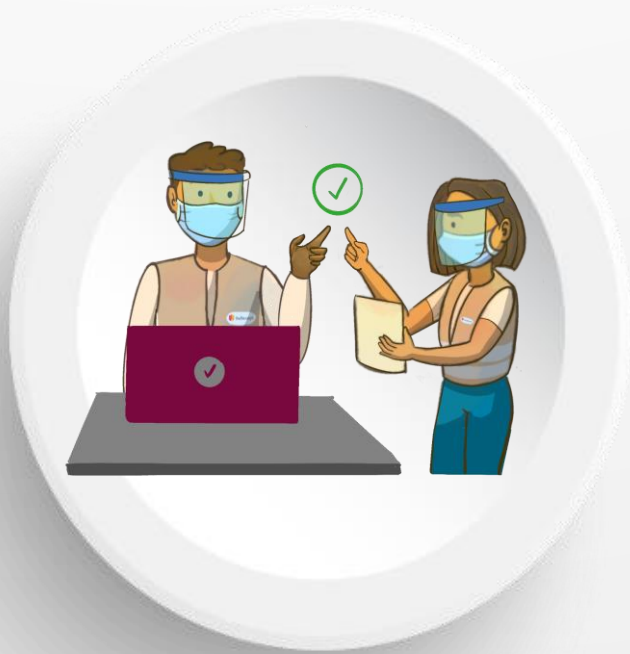


Artículos 48 y 49 del Código:
Cláusulas abusivas

El Código cuenta con diversos artículos que sostienen las decisiones de la Autoridad frente a una denuncia por temas vinculados a comercio electrónico.

Acciones realizadas para fomentar la regulación de comercio electrónico en el Perú

➤ Proyecto de Ley sobre Comercio Electrónico



Se envió el Informe N° 147-2022-DPC/INDECOPI a la CODECO del Congreso de la República

Fase:



Entregado

Acciones realizadas para fomentar la regulación de comercio electrónico en el Perú

➤ Peer Review - UNCTAD

Recomendó:

Contribuir con el fortalecimiento de la confianza y el bienestar de los consumidores en los mercados digitales.

Examinar la legislación para adaptarla a las necesidades del comercio electrónico a la luz de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor y las Recomendaciones de la OCDE.



Verificar que las empresas que operan en el mercado peruano cumplan con las obligaciones de protección del consumidor, especialmente aquellas que no tengan representación operativa en el país.



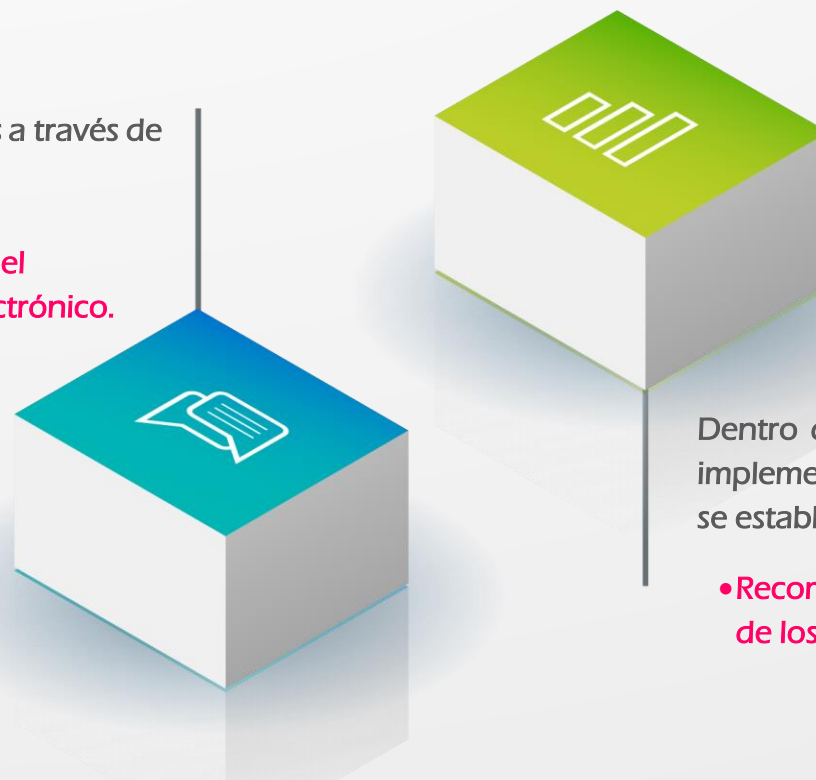
Acciones realizadas para fomentar la regulación de comercio electrónico en el Perú

Proceso de adhesión del Perú a la OCDE

Comité de Políticas de Consumidor

Brindar bienestar a los consumidores a través de políticas que promuevan:

La protección de los consumidores y el empoderamiento en el comercio electrónico.



Dentro de los 06 instrumentos legales, que deben ser implementados, en el marco del proceso de adhesión, se establece el siguiente:

- **Recomendación del Consejo relativa a la protección de los consumidores en el comercio electrónico**



Principales retos



Principales retos



Promover una adecuada regulación de **comercio electrónico** a través de una norma acorde con las necesidades y realidad de nuestro país.

Establecer, en la Política Nacional de Protección del Consumidor, temas vinculados con **comercio electrónico** en cada uno de los ejes.

Implementar de manera adecuada y eficiente las recomendaciones emitidas por la OCDE, referidas a **comercio electrónico** en las políticas públicas del Perú en beneficio de las y los consumidores.



Gracias