

# ÍNDICE GENERAL

Presentación.....	7
Marco normativo.....	23

## SECCIÓN I

### Régimen Económico de la Constitución Política del Perú

Régimen económico de la Constitución Política del Perú.....	29
---	----

## TÍTULO III DEL RÉGIMEN ECONÓMICO

### CAPÍTULO I PRINCIPIOS GENERALES

Economía Social de Mercado.....	29
Rol Económico del Estado .....	31
Pluralismo Económico.....	33
Libre competencia.....	33
Libertad de contratar .....	34
Inversión nacional y extranjera.....	35
Tenencia y disposición de moneda extranjera.....	36
Protección al consumidor.....	36

## SECCIÓN II

### Código de Protección y Defensa del Consumidor

Índice analítico.....	41
-----------------------	----

**Ley Nro. 29571  
Código de Protección y Defensa del Consumidor**

**TÍTULO PRELIMINAR**

Art. I.- Contenido .....	53
Art. II.- Finalidad.....	54
Art. III.- Ámbito de aplicación.....	54
Art. IV.- Definiciones .....	55
Art. V.- Principios .....	63
Art. VI.- Políticas públicas.....	69

**TÍTULO I  
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y RELACIÓN CONSUMIDOR-  
PROVEEDOR**

**CAPÍTULO I  
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

Art. 1º.- Derechos de los consumidores.....	74
---	----

**CAPÍTULO II  
INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES**

**Subcapítulo I  
Información en general**

Art. 2º.- Información relevante.....	79
Art. 3º.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor.....	80
Art. 3-A.- Prohibición de acaparar o especular en situación de emergencia.....	81
Art. 4º.- Información sobre la integridad del precio .....	81
Art. 5º.- Exhibición de precios o de listas de precios.....	82
Art. 6º.- Información de precios en moneda nacional y extranjera .....	85
Art. 7º.- Medio de pago.....	85
Art. 8º.- Información sobre productos manufacturados.....	86
Art. 9º.- Información acerca de las limitaciones en el suministro de partes y accesorios.....	87
Art. 10º.- Información acerca de los productos envasados.....	88
Art. 11º.- Información sobre productos no originales o con defectos.....	89

**Subcapítulo II**

**Protección del consumidor frente a la publicidad**

Art. 12º.- Marco legal.....	90
Art. 13º.- Finalidad.....	90
Art. 14º.- Publicidad de promociones.....	91
Art. 15º.- Sorteos, canjes o concursos.....	93
Art. 16º.- Publicidad dirigida a menores de edad.....	93
Art. 17º.- Competencia.....	94

**CAPÍTULO III**

**IDONEIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Art. 18º.- Idoneidad.....	95
Art. 19º.- Obligación de los proveedores.....	96
Art. 20º.- Garantías.....	96
Art. 21º.- Protección de las expectativas del consumidor.....	100
Art. 22º.- Garantía de uso o buen funcionamiento.....	101
Art. 23º.- Servicios de reparación.....	101
Art. 24º.- Servicio de atención de reclamos.....	104

**CAPÍTULO IV**

**SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES**

**Subcapítulo I**

**Protección a la salud y seguridad de los consumidores**

Art. 25º.- Deber general de seguridad.....	105
Art. 26º.- Medidas de los proveedores frente a los riesgos previstos.....	105
Art. 27º.- Información de productos o sustancias peligrosas.....	106
Art. 28º.- Medidas de los proveedores para eliminar o reducir los peligros no previstos.....	106
Art. 29º.- Criterios aplicables a la información y advertencia sobre el riesgo y la peligrosidad.....	107
Art. 29-A. Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos (Sistema de Alertas de Consumo).....	110

**Subcapítulo II**

**Protección de los consumidores en los alimentos**

Art. 30º.- Inocuidad de los alimentos.....	112
Art. 31º.- Calidad de los alimentos.....	112
Art. 32º.- Etiquetado y denominación de los alimentos.....	112
Art. 33º.- Alimentos modificados.....	113

Art. 34º.- Información complementaria.....	113
Art. 35º.- Alimentos orgánicos.....	114
Art. 36º.- Etiquetado de grasas trans.....	114
Art. 37º.- Etiquetado de alimentos genéticamente modificados.....	114

**CAPÍTULO V  
PROTECCIÓN DE LOS INTERESES SOCIALES Y ECONÓMICOS**

Art. 38º.- Prohibición de discriminación de consumidores.....	115
Art. 39º.- Carga de la prueba.....	116
Art. 40º.- Obligación de informar sobre restricciones de acceso a establecimientos...	116
Art. 41º.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.....	118
Art. 42º.- Información sobre consumidores en centrales privadas de riesgo.....	119
Art. 43º.- Constancia de cancelación de créditos.....	120
Art. 44º.- Redondeo de precios.....	120

**TÍTULO II  
CONTRATOS**

**CAPÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

Art. 45º.- Contrato de consumo.....	121
Art. 46º.- Integración y vinculación de la oferta, promoción y publicidad.....	122
Art. 47º.- Protección mínima del contrato de consumo.....	122
Art. 48º.- Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión.....	124

**CAPÍTULO II  
CLÁUSULAS ABUSIVAS**

Art. 49º.- Definición de cláusulas abusivas.....	126
Art. 50º.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.....	127
Art. 51º.- Cláusulas abusivas de ineficacia relativa.....	128
Art. 52º.- Inaplicación de las cláusulas abusivas.....	129

**CAPÍTULO III  
APROBACIÓN ADMINISTRATIVA**

Art. 53º.- Cláusulas generales de contratación.....	130
Art. 54º.- Aprobación de cláusulas generales de contratación.....	130
Art. 55º.- Difusión de las cláusulas generales de contratación aprobadas por la autoridad administrativa.....	131

**TÍTULO III  
MÉTODOS COMERCIALES ABUSIVOS**

**CAPÍTULO I  
MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS**

Art. 56º.- Métodos comerciales coercitivos.....	132
Art. 57º.- Prácticas abusivas.....	134

**CAPÍTULO II  
MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS O ENGAÑOSOS**

Art. 58º.- Definición y alcances.....	134
Art. 59º.- Derecho a la restitución .....	136
Art. 60º.- Irrenunciabilidad del derecho a la restitución .....	137

**CAPÍTULO III  
MÉTODOS ABUSIVOS EN EL COBRO**

Art. 61º.- Procedimientos de cobranza .....	138
Art. 62º.- Métodos abusivos de cobranza .....	138

**TÍTULO IV  
LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN PRODUCTOS O  
SERVICIOS ESPECÍFICOS**

**CAPÍTULO I  
SERVICIOS PÚBLICOS REGULADOS**

Art. 63º.- Regulación de los servicios públicos .....	140
Art. 64º.- Principios generales aplicables a los procedimientos de reclamaciones en materia de servicios públicos regulados.....	140
Art. 65º.- Atención de reclamaciones .....	142
Art. 66º.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados .....	143

**CAPÍTULO II  
PRODUCTOS O SERVICIOS DE SALUD**

Art. 67º.- Protección de la salud.....	147
Art. 68º.- Responsabilidad por la prestación de servicios de salud .....	148
Art. 69º.- Seguros de salud.....	149
Art. 70º.- Planes y programas ofrecidos por los proveedores de servicios de salud .....	149
Art. 71º.- Financiamiento de los programas de salud por un tercero .....	151

Art. 72º.- Condiciones aplicables a los seguros de salud y planes y programas de salud .....	152
--	-----

**CAPÍTULO III  
PRODUCTOS O SERVICIOS EDUCATIVOS**

Art. 73º.- Idoneidad en productos y servicios educativos .....	152
Art. 74º.- Derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos.....	153
Art. 75º.- Deber de informar de los centros y programas educativos.....	154

**CAPÍTULO IV  
PRODUCTOS O SERVICIOS INMOBILIARIOS**

Art. 76º.- Protección del consumidor en contratos inmobiliarios.....	155
Art. 77º.- Información mínima en el proceso de compra .....	156
Art. 78º.- Información mínima del contrato de compraventa .....	162
Art. 79º.- Obligación de saneamiento del proveedor.....	164
Art. 80º.- Servicio posventa.....	166

**CAPÍTULO V  
PRODUCTOS O SERVICIOS FINANCIEROS**

Art. 81º.- Marco legal.....	167
Art. 82º.- Transparencia en la información de los productos o servicios financieros...	168
Art. 83º.- Publicidad en los productos o servicios financieros de crédito.....	170
Art. 84º.- Publicidad en los productos o servicios financieros pasivos.....	170
Art. 85º.- Contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales.....	171
Art. 86º.- Derecho a efectuar pagos anticipados .....	173
Art. 87º.- Imputación de pagos.....	173
Art. 88º.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros.....	175
Art. 89º.- Informe técnico de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones .....	176
Art. 90º.- Garantías de la reclamación.....	176
Art. 90-A.- Libre elección de los servicios notariales en la contratación de servicios financieros .....	177

**CAPÍTULO VI  
SERVICIOS DE CRÉDITO PRESTADOS POR EMPRESAS NO SUPERVISADAS POR LA  
SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE  
FONDOS DE PENSIONES**

Art. 91º.- Alcance.....	180
Art. 92º.- Obligación de difundir la intervención de un tercero en el financiamiento	180

Art. 93°.- Aplicación supletoria de la regulación de las empresas supervisadas.....	181
Art. 94°.- Determinación de las tasas de interés .....	182
Art. 95°.- Publicidad sobre servicios de crédito .....	183
Art. 96°.- Información proporcionada a los usuarios de manera previa a la celebración de los contratos y documentos a entregar de forma obligatoria.....	184

**TÍTULO V  
RESPONSABILIDAD Y SANCIONES**

**CAPÍTULO I  
RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR Y DERECHOS DEL  
CONSUMIDOR**

Art. 97°.- Derechos de los consumidores .....	187
Art. 97-A.- Derechos de los consumidores en situación de emergencia .....	188
Art. 98°.- Derechos del consumidor frente a los defectos en la cantidad.....	190
Art. 99°.- Pagos en exceso .....	190

**CAPÍTULO II  
RESPONSABILIDAD CIVIL**

Art. 100°.- Responsabilidad civil.....	191
Art. 101°.- Responsabilidad civil por productos defectuosos .....	192
Art. 102°.- Definición de producto defectuoso.....	193
Art. 103°.- Daños indemnizables .....	194

**CAPÍTULO III  
RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA**

**Subcapítulo I  
Disposiciones generales**

Art. 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.....	195
Art. 105°.- Autoridad competente .....	197
Art. 106°.- Procedimientos a cargo del Indecopi.....	199

**Subcapítulo II  
Procedimiento sancionador en materia de protección al  
consumidor**

Art. 107°.- Postulación del proceso.....	201
Art. 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte .....	203
Art. 108°.- Infracciones administrativas.....	204

Art. 109°.- Medidas cautelares.....	206
Art. 110°.- Sanciones administrativas.....	208
Art. 111°.- Responsabilidad de los administradores.....	210
Art. 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.....	210
Art. 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa.....	216
Art. 114°.- Medidas correctivas.....	216
Art. 115°.- Medidas correctivas reparadoras.....	217
Art. 116°.- Medidas correctivas complementarias.....	222
Art. 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.....	224
Art. 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.....	225
Art. 119°.- Registro de infracciones y sanciones.....	225
Art. 120°.- Comiso de productos y destino de los mismos.....	227
Art. 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa.....	228
Art. 122°.- Prescripción de la sanción.....	229
Art. 123°.- Recopilación de información por la autoridad.....	230

**Subcapítulo III**

**Procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor**

Art. 124°.- Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor.....	231
Art. 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor.....	232
Art. 126°.- Reglas para la tramitación del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor.....	234
Art. 127°.- Designación del jefe de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor.....	235

**TÍTULO VI**

**DEFENSA COLECTIVA DE LOS CONSUMIDORES**

Art. 128°.- Defensa colectiva de los consumidores.....	237
Art. 129°.- Procedimientos administrativos en defensa colectiva de los consumidores.....	237
Art. 130°.- Procesos judiciales para la defensa de intereses difusos de los consumidores.....	238
Art. 131°.- Procesos judiciales para la defensa de intereses colectivos de los consumidores.....	239

**TÍTULO VII  
SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDOR**

**CAPÍTULO I  
SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL  
CONSUMIDOR**

Art. 132°.- Creación del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor..	242
Art. 133°.- Consejo Nacional de Protección del Consumidor .....	242
Art. 134°.- Funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor .....	245
Art. 135°.- Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.....	246
Art. 136°.- Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor .....	247

**CAPÍTULO II  
JUSTICIA DE CONSUMO**

**Subcapítulo I  
Sistema de Arbitraje de Consumo**

Art. 137°.- Creación del Sistema de Arbitraje de Consumo .....	249
Art. 138°.- Las juntas arbitrales .....	249
Art. 139°.- Órganos arbitrales.....	249
Art. 140°.- Carácter voluntario .....	250
Art. 141°.- Distintivo del Sistema de Arbitraje de Consumo.....	250
Art. 142°.- Lineamientos generales para la armonización de criterios.....	250
Art. 143°.- Intereses colectivos.....	251
Art. 144°.- Exigibilidad de los laudos arbitrales y acuerdos.....	252

**Subcapítulo II  
Mecanismos alternativos de solución de conflictos**

Art. 145°.- Arbitraje .....	253
Art. 146°.- Laudo arbitral.....	254
Art. 147°.- Conciliación .....	254
Art. 147-A. Consecuencias de la inasistencia a la audiencia de conciliación .....	255
Art. 148°.- Mediación.....	257
Art. 149°.- Acta de mediación.....	257

**Subcapítulo III  
El libro de reclamaciones**

Art. 150°.- Libro de reclamaciones.....	257
Art. 151°.- Exhibición del libro de reclamaciones .....	258
Art. 152°.- Entrega del libro de reclamaciones .....	259

**CAPÍTULO III  
ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

Art. 153°.- Rol de las asociaciones de consumidores.....	259
Art. 154°.- Prohibiciones para las asociaciones de consumidores.....	260
Art. 155°.- Reconocimiento y registro de las asociaciones de consumidores .....	262
Art. 156°.- Convenios de cooperación institucional.....	262
Art. 157°.- Criterios para la graduación del porcentaje entregable de la multa impuesta.....	264
Art. 158°.- Responsabilidad de la asociación y sus representantes legales.....	264
Art. 159°.- Aplicación supletoria para los servicios públicos.....	265

**CAPÍTULO IV  
CALIDAD Y NORMALIZACIÓN EN LA PRODUCCIÓN DE  
PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Art. 160°.- Promoción de normas técnicas peruanas.....	265
--	-----

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

Primera.- Implementación y ejecución del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor y del Sistema de Arbitraje de Consumo.....	266
Segunda.- Competencia en servicios de administración de fondos de pensiones.....	266
Tercera.- Reglamentación posterior .....	267
Cuarta.- Vigencia del Código.....	268
Quinta.- Acciones necesarias para garantizar la protección de los derechos del consumidor a nivel nacional.....	268

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS**

Primera.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo Nro. 807 .....	269
Segunda.- Adición del párrafo 19.4 al artículo 19° de la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).....	269
Tercera.- Modificación del artículo 7° del Decreto Legislativo Nro. 807.....	269

**DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA**

Única.- Procedimientos en trámite.....	270
--	-----

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DEROGATORIAS**

Primera.- Derogación expresa .....	270
Segunda.- Derogación genérica .....	271

**SECCIÓN III**

**Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Índice analítico..... 279

**Directiva Nro. 001-2021/COD-INDECOPI  
Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor**

**TÍTULO PRELIMINAR**

Art. I.- Objeto..... 283  
Art. II.- Base Legal..... 284

**TÍTULO I  
ÓRGANOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

Art. 1.- De los órganos intervinientes en los procedimientos administrativos de protección del consumidor..... 285  
Art. 2.- Órgano Sumarísimo..... 286  
Art. 3.- Comisión..... 286  
Art. 4.- Sala..... 287

**TÍTULO II  
PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**CAPÍTULO I  
PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE**

Art. 5.- Procedimientos administrativos por iniciativa de parte..... 288  
Art. 6.- Determinación de la cuantía..... 291  
Art. 7.- Determinación de competencia territorial..... 292  
Art. 8.- Instancias administrativas..... 293  
Art. 9.- Plazos de tramitación..... 294

**Subcapítulo I**  
**Actividad procedimental en los procedimientos de**  
**protección al consumidor por iniciativa de parte**

Art. 10.- Postulación de los procedimientos.....	296
Art. 11.- Requisitos de la denuncia.....	296
Art. 12.- Calificación de la denuncia.....	301
Art. 13.- Improcedencia de la denuncia.....	303
Art. 14.- Inicio del procedimiento.....	303
Art. 15.- De la condición de Microempresa del denunciado.....	305
Art. 16.- Suspensión del procedimiento.....	306
Art. 17.- Medidas cautelares.....	310
Art. 18.- Otras reglas procedimentales.....	310

**CAPÍTULO II**  
**PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL**  
**CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD**

Art. 19.- Procedimiento sancionador por iniciativa de la Autoridad.....	312
Art. 20.- De la supervisión.....	312
Art. 21.- Inicio del procedimiento.....	313
Art. 22.- De la condición de Microempresa del administrado.....	314
Art. 23.- Suspensión del procedimiento.....	314
Art. 24.- Medidas cautelares.....	317
Art. 25.- Multa coercitiva por incumplimiento de mandato.....	317
Art. 26.- Sobre el reconocimiento.....	318
Art. 27.- Informe final de instrucción.....	318

**CAPÍTULO III**  
**FIN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**

Art. 28.- Conclusión del Procedimiento Sancionador.....	318
Art. 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento.....	319
Art. 30.- De las medidas correctivas.....	322
Art. 31.- Consulta sobre precedentes de observancia obligatoria.....	322
Art. 32.- Apelación.....	323
Art. 33.- Actos susceptibles de ser impugnados.....	325
Art. 34.- Fin de Procedimiento.....	325

**TÍTULO III  
EJECUCIÓN DE MANDATOS**

**CAPÍTULO I  
LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS**

Art. 35.- Órgano competente .....	327
Art. 36.- Sobre la solicitud de liquidación de costas y costos.....	327

**CAPÍTULO II  
CUMPLIMIENTO DE MANDATOS**

Art. 37.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento .....	329
Art. 38.- Liquidación de costas y costos del procedimiento .....	329
Art. 39.- Acreditación y cumplimiento de los mandatos.....	330
Art. 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.....	330
Art. 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos .....	332

**DISPOSICIONES FINALES**

Primera Disposición Final.- Vigencia .....	334
Segunda Disposición Final.- Derogación.....	334