

Esteban Carbonell O'Brien

Análisis al Código de
**Protección y
Defensa del
Consumidor**

VERSIÓN ACTUALIZADA Y AMPLIADA



Prólogo: Alejandro Chamatropulos

JURISTA  EDITORES

© **ANÁLISIS AL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y
DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

LEY 31.040 – LEY 31.601 – LEY 31.435 – LEY 32.230 –
LEY 31.537 – LEY 31.937 – LEY 32.032 – LEY 31.763
VERSIÓN ACTUALIZADA Y AMPLIADA 2026

© Esteban Carbonell O'Brien

© Jurista Editores E.I.R.L. 2026
Editado por:
Jurista Editores E.I.R.L.
Jr. Miguel Aljovín N° 201 Lima - Perú
Cel.: 934 421 448 / 943 048 995 / 970 775 849
www.juristaeditores.pe

Quinta edición - agosto 2026
Tiraje: 1000 ejemplares

Diseño y diagramación: Carlos García

© Derechos de Autor Reservados conforme a Ley
Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca
Nacional del Perú: 2026-07608

ISBN: 978-612-5226-28-0

Impreso por:
JURISTA EDITORES EIRL
Petit Thouars N° 1207 - Lima - Perú.

ÍNDICE

Prólogo 7

Introducción 9

TÍTULO PRELIMINAR

Art. I Contenido 31

Art. II Finalidad 34

Art. III Ámbito de aplicación 37

Art. IV Definiciones 43

Art. V Principios 66

Art. VI Políticas públicas 80

TÍTULO I

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y RELACIÓN
CONSUMIDOR-PROVEEDOR

CAPÍTULO I
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Art. 1º Derechos de los consumidores 87

CAPÍTULO II
INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES

SUBCAPÍTULO I
INFORMACIÓN EN GENERAL

Art. 2º Información relevante 99

Art. 3º Prohibición de información falsa o que induzca a error al
consumidor 104

Art. 3-A Prohibición de acaparar o especular en situación de
emergencia 109

Art. 4º	Información sobre la integridad del precio.....	110
Art. 5º	Exhibición de precios o de listas de precios	113
Art. 6º	Información de precios en moneda nacional y extranjera	114
Art. 7º	Medio de pago	116
Art. 8º	Información sobre productos manufacturados.....	118
Art. 9º	Información acerca de las limitaciones en el suministro de partes y accesorios	120
Art. 10º	Información acerca de los productos envasados.....	122
Art. 11º	Información sobre productos no originales o con defectos.....	124

SUBCAPÍTULO II

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FRENTE A LA PUBLICIDAD

Art. 12º	Marco legal	126
Art. 13º	Finalidad	127
Art. 14º	Publicidad de promociones	130
Art. 15º	Sorteos, canjes o concursos	133
Art. 16º	Publicidad dirigida a menores de edad.....	134
Art. 17º	Competencia	135

CAPÍTULO III

IDONEIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Art. 18º	Idoneidad.....	139
Art. 19º	Obligación de los proveedores.....	142
Art. 20º	Garantías.....	143
Art. 21º	Protección de las expectativas del consumidor.....	145
Art. 22º	Garantía de uso o buen funcionamiento	147
Art. 23º	Servicios de reparación.....	148
Art. 24º	Servicio de atención de reclamos.....	151

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	162
Art. 26º	Medidas de los proveedores frente a los riesgos previstos.....	163
Art. 27º	Información de productos o sustancias peligrosas.....	165

Art. 28º	Medidas de los proveedores para eliminar o reducir los peligros no previstos.....	165
Art. 29º	Criterios aplicables a la información y advertencia sobre el riesgo y la peligrosidad.....	168
Art. 29-A	Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos (Sistema de Alertas de Consumo).....	170

SUBCAPÍTULO II

PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN LOS ALIMENTOS

Art. 30º	Inocuidad de los alimentos.....	177
Art. 31º	Calidad de los alimentos.....	178
Art. 32º	Etiquetado y denominación de los alimentos.....	179
Art. 33º	Alimentos modificados.....	181
Art. 34º	Información complementaria.....	182
Art. 35º	Alimentos orgánicos.....	184
Art. 36º	Etiquetado de grasas trans.....	185
Art. 37º	Etiquetado de alimentos genéticamente modificados.....	186

CAPÍTULO V

PROTECCIÓN DE LOS INTERESES SOCIALES Y ECONÓMICOS

Art. 38º	Prohibición de discriminación de consumidores.....	196
Art. 39º	Carga de la prueba.....	198
Art. 40º	Obligación de informar sobre restricciones de acceso a Establecimientos.....	200
Art. 41º	Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.....	203
Art. 42º	Información sobre consumidores en centrales privadas de riesgo.....	206
Art. 43º	Constancia de cancelación de créditos.....	209
Art. 44º	Redondeo de precios.....	210

TÍTULO II
CONTRATOS

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Art. 45°	Contrato de consumo.....	215
Art. 46°	Integración y vinculación de la oferta, promoción y publicidad.....	219
Art. 47°	Protección mínima del contrato de consumo.....	221
Art. 48°	Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión.....	226

CAPÍTULO II
CLÁUSULAS ABUSIVAS

Art. 49°	Definición de cláusulas abusivas.....	234
Art. 50°	Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.....	240
Art. 51°	Cláusulas abusivas de ineficacia relativa.....	247
Art. 52°	Inaplicación de las cláusulas abusivas.....	252

CAPÍTULO III
APROBACIÓN ADMINISTRATIVA

Art. 53°	Cláusulas generales de contratación.....	255
Art. 54°	Aprobación de cláusulas generales de contratación.....	256
Art. 55°	Difusión de las cláusulas generales de contratación aprobadas por la autoridad administrativa.....	260

TÍTULO III
MÉTODOS COMERCIALES ABUSIVOS

CAPÍTULO I
MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS

Art. 56°	Métodos comerciales coercitivos.....	265
Art. 57°	Prácticas abusivas.....	273

CAPÍTULO II MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS O ENGAÑOSOS

Art. 58°	Definición y alcances.....	275
Art. 59°	Derecho a la restitución.....	279
Art. 60°	Irrenunciabilidad del derecho a la restitución.....	283

CAPÍTULO III MÉTODOS ABUSIVOS EN EL COBRO

Art. 61°	Procedimientos de cobranza.....	285
Art. 62°	Métodos abusivos de cobranza.....	286

TÍTULO IV

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN PRODUCTOS O SERVICIOS ESPECÍFICOS

CAPÍTULO I SERVICIOS PÚBLICOS REGULADOS

Art. 63°	Regulación de los servicios públicos.....	291
Art. 64°	Principios generales aplicables a los procedimientos de reclamaciones en materia de servicios públicos regulados.....	293
Art. 65°	Atención de reclamaciones.....	296
Art. 66°	Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados.....	297

CAPÍTULO II PRODUCTOS O SERVICIOS DE SALUD

Art. 67°	Protección de la salud.....	303
Art. 68°	Responsabilidad por la prestación de servicios de salud.....	305
Art. 69°	Seguros de salud.....	307
Art. 70°	Planes y programas ofrecidos por los proveedores de servicios de salud.....	308
Art. 71°	Financiamiento de los programas de salud por un tercero.....	309
Art. 72°	Condiciones aplicables a los seguros de salud y planes y programas de salud.....	310

CAPÍTULO III PRODUCTOS O SERVICIOS EDUCATIVOS

Art. 73º	Idoneidad en productos y servicios educativos	311
Art. 74º	Derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos.....	313
Art. 75º	Deber de informar de los centros y programas educativos.....	316

CAPÍTULO IV PRODUCTOS O SERVICIOS INMOBILIARIOS

Art. 76º	Protección del consumidor en contratos inmobiliarios	319
Art. 77º	Información mínima en el proceso de compra	321
Art. 78º	Información mínima del contrato de compraventa	328
Art. 79º	Obligación de saneamiento del proveedor.....	331
Art. 80º	Servicio posventa.....	334

CAPÍTULO V PRODUCTOS O SERVICIOS FINANCIEROS

Art. 81º	Marco legal	337
Art. 82º	Transparencia en la información de los productos o servicios financieros	340
Art. 83º	Publicidad en los productos o servicios financieros de crédito	342
Art. 84º	Publicidad en los productos o servicios financieros pasivos	344
Art. 85º	Contratación de servicios financieros y modificaciones Contractuales.....	347
Art. 86º	Derecho a efectuar pagos anticipados.....	349
Art. 87º	Imputación de pagos.....	350
Art. 88º	Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros....	353
Art. 89º	Informe técnico de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.....	354
Art. 90º	Garantías de la reclamación.....	356
Art. 90-A	Libre elección de los servicios notariales en la contratación de servicios financieros.....	356

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

Art. 91°	Alcance.....	359
Art. 92°	Obligación de difundir la intervención de un tercero en el Financiamiento.....	361
Art. 93°	Aplicación supletoria de la regulación de las empresas supervisadas.....	362
Art. 94°	Determinación de las tasas de interés.....	363
Art. 95°	Publicidad sobre servicios de crédito.....	366
Art. 96°	Información proporcionada a los usuarios de manera previa a la celebración de los contratos y documentos a entregar de forma obligatoria.....	367

TÍTULO V

RESPONSABILIDAD Y SANCIONES

CAPÍTULO I
RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR Y DERECHOS
DEL CONSUMIDOR

Art. 97°	Derechos de los consumidores.....	373
Art. 97-A	Derechos de los consumidores en situación de emergencia....	379
Art. 98°	Derechos del consumidor frente a los defectos en la cantidad.....	380
Art. 99°	Pagos en exceso.....	386

CAPÍTULO II
RESPONSABILIDAD CIVIL

Art. 100°	Responsabilidad civil.....	389
Art. 101°	Responsabilidad civil por productos defectuosos.....	395
Art. 102°	Definición de producto defectuoso	405
Art. 103°	Daños indemnizables.....	406

CAPÍTULO III RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA

SUBCAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Art. 104°	Responsabilidad administrativa del proveedor.....	411
Art. 105°	Autoridad competente.....	417
Art. 106°	Procedimientos a cargo del Indecopi.....	419

SUBCAPÍTULO II PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Art. 107°	Postulación del procedimiento.....	421
Art. 107-A	Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte.....	422
Art. 107-A	Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte.....	425
Art. 108°	Infracciones administrativas.....	432
Art. 109°	Medidas cautelares.....	433
Art. 110°	Sanciones administrativas.....	434
Art. 111°	Responsabilidad de los administradores.....	435
Art. 112°	Criterios de graduación de las sanciones administrativas.....	438
Art. 113°	Cálculo y rebaja del monto de la multa.....	440
Art. 114°	Medidas correctivas.....	442
Art. 115°	Medidas correctivas reparadoras.....	443
Art. 116°	Medidas correctivas complementarias.....	446
Art. 117°	Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.....	450
Art. 118°	Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.....	451
Art. 119°	Registro de infracciones y sanciones.....	452
Art. 120°	Comiso de productos y destino de los mismos.....	454
Art. 121°	Plazo de prescripción de la infracción administrativa.....	456
Art. 122°	Prescripción de la sanción.....	457
Art. 123°	Recopilación de información por la autoridad.....	461

SUBCAPÍTULO III
PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR

Art. 124° Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor 462

Art. 125° Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor 485

Art. 126° Reglas para la tramitación del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor 486

Art. 127° Designación del jefe de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor 487

TÍTULO VI

DEFENSA COLECTIVA DE LOS CONSUMIDORES

Art. 128° Defensa colectiva de los consumidores 491

Art. 129° Procedimientos administrativos en defensa colectiva de los consumidores 492

Art. 130° Procesos judiciales para la defensa de intereses difusos de los consumidores 494

Art. 131° Procesos judiciales para la defensa de intereses colectivos de los consumidores 497

TÍTULO VII

SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN
DEL CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN
DEL CONSUMIDOR

Art. 132° Creación del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor 505

Art. 133° Consejo Nacional de Protección del Consumidor 506

Art. 134° Funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor 509

Art. 135° Autoridad Nacional de Protección del Consumidor 512

Art. 136°	Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor	512
------------------	---	-----

CAPÍTULO II JUSTICIA DE CONSUMO

SUBCAPÍTULO I SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

Art. 137°	Creación del Sistema de Arbitraje de Consumo	517
Art. 138°	Las juntas arbitrales.....	521
Art. 139°	Órganos arbitrales.....	526
Art. 140°	Carácter voluntario	529
Art. 141°	Distintivo del Sistema de Arbitraje de Consumo.....	530
Art. 142°	Lineamientos generales para la armonización de criterios	533
Art. 143°	Intereses colectivos.....	534
Art. 144°	Exigibilidad de los laudos arbitrales y acuerdos	536

SUBCAPÍTULO II MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Art. 145°	Arbitraje.....	541
Art. 146°	Laudo arbitral	543
Art. 147°	Conciliación	544
Art. 147-A	Consecuencias de la inasistencia a la audiencia de conciliación.....	546
Art. 148°	Mediación.....	549
Art. 149°	Acta de mediación	552

SUBCAPÍTULO III EL LIBRO DE RECLAMACIONES

Art. 150°	Libro de reclamaciones.....	552
Art. 151°	Exhibición del libro de reclamaciones.....	554
Art. 152°	Entrega del libro de reclamaciones.....	555

CAPÍTULO III ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Art. 153°	Rol de las asociaciones de consumidores.....	566
Art. 154°	Prohibiciones para las asociaciones de consumidores.....	573

Art. 155°	Reconocimiento y registro de las asociaciones de Consumidores	574
Art. 156°	Convenios de cooperación institucional	580
Art. 157°	Criterios para la graduación del porcentaje entregable de la multa impuesta.....	586
Art. 158°	Responsabilidad de la asociación y sus representantes legales.....	591
Art. 159°	Aplicación supletoria para los servicios públicos.....	592

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

Art. 160°	Promoción de normas técnicas peruanas	595
------------------	---	-----

ANEXOS PRÁCTICOS

Precedentes de observancia obligatoria.....	605
Resoluciones emitidas por el tribunal de defensa de la competencia y de la propiedad intelectual.....	649
Resoluciones emitidas por Indecopi.....	653
Sala de Defensa de la Competencia.....	653
Precedentes de observancia obligatoria.....	705
Bibliografía.....	731

ANEXO

lineamientos sobre

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

(publicado
30-12-2019)
Incluye QR >>

