PUBLICADA EL 11 DE NOVIEMBRE DE 2025 EN EL DIARIO OFICIAL EL PERUANO

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PARA INCLUIR A LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA OBLIGACIÓN DE CONTAR CON EL LIBRO DE RECLAMACIONES

LEY 32495

EL PRIMER VICEPRESIDENTE ENCARGADO
DE LA PRESIDENCIA DEL CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
POR CUANTO:
EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;
Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PARA INCLUIR A LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA OBLIGACIÓN DE CONTAR CON EL LIBRO DE RECLAMACIONES

Artículo único. Modificación de los artículos 150 y 151 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se modifican los artículos 150 y 151 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que quedan redactados con los siguientes textos:

"**Artículo 150. Libro de reclamaciones**

Los establecimientos comerciales, así como toda plataforma digital de comercio electrónico, deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

Artículo 151. Exhibición del libro de reclamaciones

A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo

cuando lo estimen conveniente; asimismo, las plataformas digitales de comercio electrónico exhiben permanentemente en un lugar visible y fácilmente accesible el enlace al libro de reclamaciones".

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA. Adecuación de reglamentos

El Poder Ejecutivo adecuará el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por el Decreto Supremo 011-2011-PCM; así como el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado por la Resolución SBS 04036-2022, a las modificaciones previstas en esta ley en un plazo máximo de treinta días calendario contados desde su entrada en vigor.

POR TANTO:

Habiendo sido reconsiderada la Ley por el Congreso de la República, insistiendo en el texto aprobado en sesión del Pleno realizada el día once de junio de dos mil veinticuatro, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 de la Constitución Política del Perú, ordeno que se publique y cumpla.

En Lima, a los diez días del mes de noviembre de dos mil veinticinco.

FERNANDO MIGUEL ROSPIGLIOSI CAPURRO
Primer Vicepresidente encargado de la
Presidencia del Congreso de la República

WALDEMAR JOSÉ CERRÓN ROJAS
Segundo Vicepresidente del Congreso de la República

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ
Archivo Digital de la Legislación del Perú