



RODRÍGUEZ ANGOBALDO
ABOGADOS

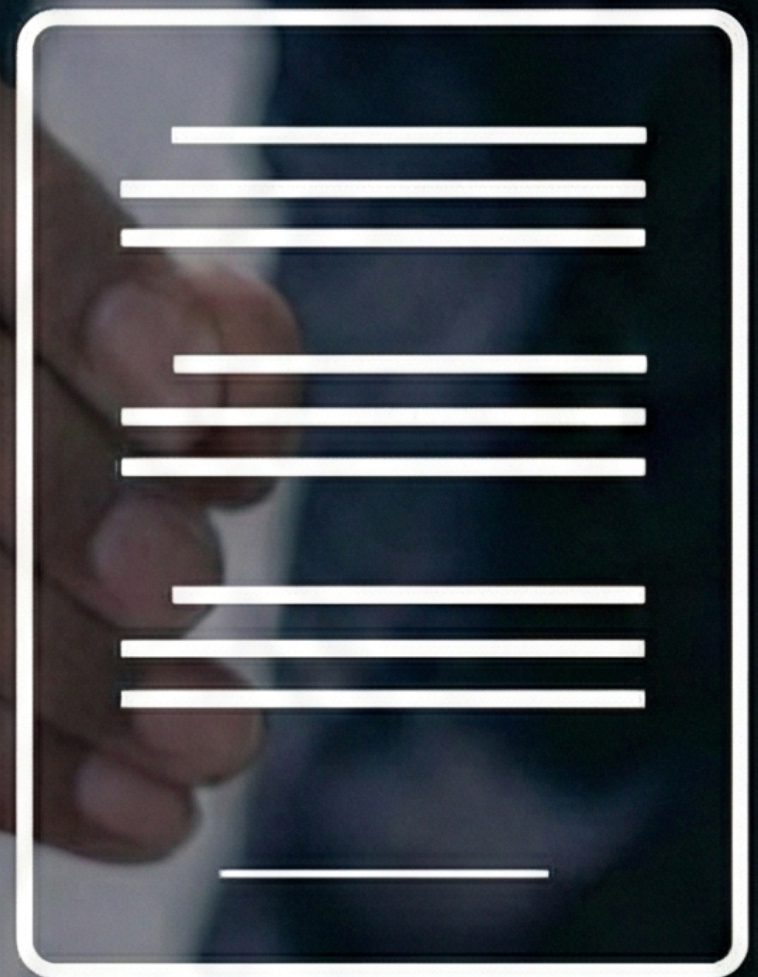
RODRÍGUEZ
HEREDIA
ABANTO
JIMÉNEZ
VARSI

INFOGRAFÍA

El Libro de Reclamaciones Virtual



**LIBRO DE
RECLAMACIONES
VIRTUAL**



¿Cuándo es obligatorio en portales corporativos?

El problema

Muchas empresas creen que **solo los e-commerce con pago en línea** están obligados a implementar el Libro de Reclamaciones Virtual.

Esta interpretación ya no es segura.

¿Qué dice la autoridad de consumo?

El Indecopi viene aplicando un **criterio amplio de “relación de consumo”**.

- **Ya no importa** si la venta se concreta online o fuera de la web.
- **Importa la función real del portal.**

¿Cuándo un portal web puede ser considerado “establecimiento virtual”?

Un portal puede ser considerado **“establecimiento virtual”** si:

Muestra **catálogos interactivos** (precios, características, stock).

Se usa para **promover activamente la contratación.**

Incluye **canales de contacto directo** (formularios, WhatsApp, chat, cotizaciones).

Si la web **incentiva o facilita la decisión de consumo**, la obligación se activa.

Nuevo estándar de fiscalización

El Indecopi evalúa si el entorno digital:

- Genera una **expectativa legítima de contratación**, y
- Funciona como **canal de captación comercial**.

En ese caso, la empresa debe ofrecer el Libro de Reclamaciones en ese mismo entorno digital.

Riesgo de no implementar el Libro de Reclamaciones Virtual

Sostener que la web es “solo informativa” puede resultar:

Insuficiente ante una fiscalización y/o denuncia en materia de protección al consumidor.

Costoso por **multas**.

Exposición a procedimientos administrativos.

Enfoque preventivo recomendado

Implementar el Libro de Reclamaciones Virtual:

Elimina contingencias por infracción a los arts. 150 y 151 del Código.

Permite gestionar reclamos antes de que se conviertan en una denuncia administrativa.

Demuestra **diligencia y buena fe** ante el Indecopi.

Criterio consolidado (2025)

La Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi ha establecido que:

- **Toda plataforma digital que fomente el consumo** debe contar con un **acceso visible, permanente y directo** al Libro de Reclamaciones Virtual.
- **No existen excepciones por no tener “carrito de compras”.**

En resumen

La distinción entre “**web informativa**” y “**tienda virtual**” ya no es relevante en la práctica administrativa.

Si un canal digital se usa para **promover activamente la contratación** debe contar con **Libro de Reclamaciones Virtual.**



Para mayor información, contactar:



Alejandra Flores
Asociada
aflores@er.com.pe



Ximenna Nole
Asociada
mnole@er.com.pe



Calle Chinchón 601 - 611 San Isidro, Lima - Perú.

T: (511) 421 4141 / (511) 421 6626

www.er.com.pe

Síguenos en nuestras redes:

