



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1027-2021/CC2

RESOLUCIÓN FINAL N° 1000-2022/CC2

DENUNCIANTE : GONZALO CARREÑO VAN OORDT
(EL SEÑOR CARREÑO)
DENUNCIADA : TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
(TELEFÓNICA)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IMPROCEDENCIA
METODOS COMERCIALES ABUSIVOS O ENGAÑOSOS
ALLANAMIENTO
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES ALAMBICAS

Lima, 19 de mayo de 2022

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 13 de octubre de 2021¹, subsanado el 15 de noviembre de 2021, el señor Carreño interpuso una denuncia contra Telefónica² por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)³.
2. Mediante Resolución N° 2 del 6 de enero de 2022, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador contra Telefónica, de conformidad con lo siguiente:

***“PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia del 13 de octubre de 2021, subsanado mediante escrito del 15 de noviembre de 2021, presentado por el señor Gonzalo Carreño Van Oordt contra Telefónica del Perú S.A.C. por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por la presunta infracción al literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría realizado llamadas agresivas y hostigantes, mediante un sistema de llamadas automáticas que se repetían a toda hora del día incluso hasta la madrugada.*

***SEGUNDO:** Admitir a trámite la denuncia del 13 de octubre de 2021, subsanado mediante escrito del 15 de noviembre de 2021, presentado por el señor Gonzalo Carreño Van Oordt contra Telefónica del Perú S.A.C. por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por la presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría hecho uso indebido de los datos personales del denunciante al emplear su número de celular 943xxxx51, a efectos de realizarle llamadas sin su consentimiento y promocionar los servicios que oferta.*

3. El 14 de enero de 2022, Telefónica presentó sus descargos; y se allanó al hecho imputado por presunta infracción del literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código.

¹ Remitido a la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, mediante memorándum N° 002054-2021-PS1/INDECOPI del 22 de octubre de 2021.

² Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20100017491

³ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1027-2021/CC2

4. El 27 de enero de 2022, el señor Carreño presentó un escrito solicitando se corrija el error material contenido en el resolutivo de la Resolución N° 2 del 6 de enero de 2022, respecto a su número de celular.
5. Mediante Resolución N° 3 del 8 de marzo de 2022, la Secretaría Técnica resolvió enmendar el error material existente en la Resolución N° 2 respecto al número de celular consignado, siendo el correcto el número de celular 943xxxx61.
6. El 31 de marzo de 2022, el denunciante presentó copia del reclamo interpuesto contra Telefónica ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.
7. Mediante Informe Final de Instrucción del 18 de abril de 2022, la Secretaría Técnica comunicó a las partes las siguientes recomendaciones sobre la determinación de responsabilidad de Telefónica por las presuntas infracciones al Código que son materia del presente procedimiento, así como las sanciones propuestas:

“RECOMENDACIONES

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 recomienda lo siguiente:

PRIMERO: *Se recomienda declarar **IMPROCEDENTE** por falta de competencia, el extremo referido a que **Telefónica del Perú S.A.A.**; habría hecho uso indebido de los datos personales del denunciante al emplear su número de celular 943xxxx61, a efectos de realizarle llamadas sin su consentimiento y promocionar los servicios que oferta.*

SEGUNDO: *Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Gonzalo Carreño Van Oordt** contra **Telefónica del Perú S.A.A.** por infracción al inciso e), numeral 58.1, artículo 58 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en virtud del allanamiento formulado, en el extremo referido a que Telefónica realizó llamadas agresivas y hostigantes, mediante un sistema de llamadas automáticas que se repetían a toda hora del día incluso hasta la madrugada.*

TERCERO: *Se recomienda **IMPONER** a **Telefónica del Perú S.A.A.** una AMONESTACIÓN.”*
(sic)

8. Las partes no presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción, pese a que les fue notificado 18 de abril de 2022.

CUESTIÓN PREVIA

Sobre la improcedencia por falta de competencia

9. El artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que, en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad.
10. En atención a ello, el artículo 2 literal d) del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi⁴, encomienda al Indecopi la misión de

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**

Artículo 2.- Funciones del Indecopi 2.1 El Indecopi es el organismo autónomo encargado de: (...) d) Proteger los derechos de los consumidores vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1027-2021/CC2

proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.

11. En concordancia con ello, el artículo 105 del Código⁵ dispone que el Indecopi es la autoridad competente para conocer las infracciones en materia de protección al consumidor, la cual sólo puede ser negada cuando haya sido asignada a otro organismo por una norma expresa con rango de ley.
12. El artículo 2° de la Ley de Datos Personales⁶ define como datos personales a toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados. Por su parte, el artículo 3° de dicha ley⁷ establece que su objeto de aplicación son los datos personales contenidos (o destinados a ser contenidos) en bancos de datos personales⁸ de administración pública y de administración privada, cuyo tratamiento se realiza en el territorio nacional, siendo objeto de especial protección, los datos sensibles.
13. En ese orden de ideas, la definición de datos personales puede abarcar un amplio rango de características que ostenta una persona, tales como el nombre, los apellidos, la fecha de nacimiento, la dirección del domicilio, la dirección de correo electrónico, el número de teléfono, el número de RUC, el número de la placa del vehículo, la huella digital, el ADN, una imagen, el número del seguro social, etc. que la identifican ya sea directa o indirectamente.

de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 105.- Autoridad Competente El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

⁶ **LEY 29733, LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1353. Artículo 2°.** Definiciones. Para todos los efectos de la presente Ley, se entiende por: (...) 4. Datos personales. Toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados.

⁷ **LEY 29733, LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1353. Artículo 3.** Ámbito de aplicación. La presente Ley es de aplicación a los datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en bancos de datos personales de administración pública y de administración privada, cuyo tratamiento se realiza en el territorio nacional. Son objeto de especial protección los datos sensibles. Las disposiciones de esta Ley no son de aplicación a los siguientes datos personales: 1. A los contenidos o destinados a ser contenidos en bancos de datos personales creados por personas naturales para fines exclusivamente relacionados con su vida privada o familiar. 2. A los contenidos o destinados a ser contenidos en bancos de datos de administración pública, solo en tanto su tratamiento resulte necesario para el estricto cumplimiento de las competencias asignadas por ley a las respectivas entidades públicas, para la defensa nacional, seguridad pública, y para el desarrollo de actividades en materia penal para la investigación y represión del delito.

⁸ Un Banco de Datos Personales es el conjunto organizado de datos personales, automatizado o no, independientemente del soporte, sea este físico, magnético, digital, óptico u otros que se creen, cualquiera fuere la forma o modalidad de su creación, formación almacenamiento, organización y acceso, conforme a las definiciones establecidas en el artículo 2° de la Ley de Datos Personales.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1027-2021/CC2

14. Asimismo, el artículo 13.5 de la Ley de Datos Personales, señala que los datos personales solo pueden ser objeto de tratamiento con consentimiento de su titular, salvo ley autoritativa al respecto, además que el consentimiento debe ser previo, informado, expreso e inequívoco⁹.
15. En esa misma línea el numeral 4 del artículo 2 del Decreto Supremo 003-2013- JUS, Reglamento de la Ley de Datos Personales¹⁰ (en adelante, el Reglamento), señala que un dato personal es aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados.
16. En cuanto a la autoridad competente en materia de protección de datos personales, el artículo 32° de la Ley de Datos Personales¹¹, señala que el Ministerio de Justicia, a través de la Dirección Nacional de Justicia, es la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, a la cual corresponde realizar todas las acciones necesarias para el cumplimiento del objeto y demás disposiciones de dicha ley y su reglamento, siendo que para tal efecto goza de potestad sancionadora, así como de potestad coactiva.
17. En concordancia con ello, el artículo 33° de la Ley de Datos Personales establece que la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales tiene entre otras las siguientes funciones:

“Artículo 33°. Funciones de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. - La Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales ejerce las funciones administrativas, orientadoras, normativas, resolutivas, fiscalizadoras y sancionadoras siguientes: (...)

16. Conocer, instruir y resolver las reclamaciones formuladas por los titulares de datos personales por la vulneración de los derechos que les conciernen y dictar las medidas cautelares o correctivas que establezca el reglamento. (...)

*20. Iniciar fiscalizaciones de oficio o por denuncia de parte por presuntos actos contrarios a lo establecido en la presente Ley y en su reglamento y **aplicar las sanciones administrativas***

⁹ **LEY 29733, LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

TÍTULO II TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Artículo 13. Alcances sobre el tratamiento de datos personales. (...) 13.5 Los datos personales solo pueden ser objeto de tratamiento con consentimiento de su titular, salvo ley autoritativa al respecto. El consentimiento debe ser previo, informado, expreso e inequívoco.

¹⁰ **REGLAMENTO DE LA LEY Nº 29733 LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. TÍTULO I**

DISPOSICIONES GENERALES. Artículo 2.- Definiciones. Para los efectos de la aplicación del presente reglamento, sin perjuicio de las definiciones contenidas en la Ley, complementariamente, se entiende las siguientes definiciones: (...) 4. Datos personales: Es aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados.

¹¹ **LEY 29733, LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. TÍTULO VI. AUTORIDAD NACIONAL DE**

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Artículo 32. Órgano competente y régimen jurídico. El Ministerio de Justicia, a través de la Dirección Nacional de Justicia, es la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. Para el adecuado desempeño de sus funciones, puede crear oficinas en todo el país. La Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales se rige por lo dispuesto en esta Ley, en su reglamento y en los artículos pertinentes del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia. Corresponde a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales realizar todas las acciones necesarias para el cumplimiento del objeto y demás disposiciones de la presente Ley y de su reglamento. Para tal efecto, goza de potestad sancionadora, de conformidad con la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, o la que haga sus veces, así como de potestad coactiva, de conformidad con la Ley 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, o la que haga sus veces. La Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales debe presentar periódicamente un informe sobre sus actividades al Ministro de Justicia. Para el cumplimiento de sus funciones, la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales cuenta con el apoyo y asesoramiento técnico de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) de la Presidencia del Consejo de Ministros, o la que haga sus veces.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1027-2021/CC2

correspondientes, sin perjuicio de las medidas cautelares o correctivas que establezca el reglamento. (el subrayado y resaltado es nuestro).

18. Asimismo, los artículos 38° y 39° de la Ley de Datos Personales, califican a las infracciones como leve, grave y muy graves, cada una con una multa de 0 hasta cinco (5) UIT, más de cinco (5) hasta cincuenta (50) UIT y más de cincuenta (50) hasta cien (100) UIT, respectivamente¹², siendo la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales el ente competente que determina la infracción cometida y el monto de la multa imponible mediante resolución debidamente motivada¹³.
19. Cabe señalar que, el artículo 99° del Reglamento de la Ley de Datos Personales, establece que el procedimiento de fiscalización se inicia de oficio por iniciativa de la Dirección de Supervisión y Control o del Director General de Protección de Datos Personales, o por denuncia de cualquier entidad pública, privada o persona natural¹⁴.
20. Adicionalmente, el artículo 115° del Reglamento de la Ley de Datos Personales, señala que el Director de la Dirección de Sanciones es la autoridad que instruye y revuelve en primera instancia las presuntas infracciones a la protección de los datos personales y el Director General de Protección de Datos Personales resuelve en segunda y última instancia el procedimiento sancionador, siendo su decisión la que agota la vía administrativa¹⁵.

¹² **LEY 29733, LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. TÍTULO II. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. TÍTULO VII INFRACCIONES Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1353. Artículo 38. Tipificación de Infracciones.** Las infracciones se califican como leves, graves y muy graves las cuales son tipificadas vía reglamentaria, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4) del artículo 230 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, mediante Decreto Supremo con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros. Sin perjuicio de las sanciones que en el marco de su competencia imponga la autoridad competente, esta puede ordenar la implementación de una o más medidas correctivas, con el objetivo de corregir o revertir los efectos que la conducta infractora hubiere ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente. Los administrados son responsables objetivamente por el incumplimiento de obligaciones derivadas de las normas sobre protección de datos personales.

¹³ **LEY 29733, LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. TÍTULO II. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. TÍTULO VII INFRACCIONES Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS Artículo 39. Sanciones administrativas.** En caso de violación de las normas de esta Ley o de su reglamento, la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales puede aplicar las siguientes multas: 1. Las infracciones leves son sancionadas con una multa mínima desde cero comas cinco de una unidad impositiva tributaria (UIT) hasta cinco unidades impositivas tributarias (UIT). 2. Las infracciones graves son sancionadas con multa desde más de cinco unidades impositivas tributarias (UIT) hasta cincuenta unidades impositivas tributarias (UIT). 3. Las infracciones muy graves son sancionadas con multa desde más de cincuenta unidades impositivas tributarias (UIT) hasta cien unidades impositivas tributarias (UIT). En ningún caso, la multa impuesta puede exceder del diez por ciento de los ingresos brutos anuales que hubiera percibido el presunto infractor durante el ejercicio anterior. La Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales determina la infracción cometida y el monto de la multa imponible mediante resolución debidamente motivada. Para la graduación del monto de las multas, se toman en cuenta los criterios establecidos en el artículo 230, numeral 3), de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, o la que haga sus veces. La imposición de la multa se efectúa sin perjuicio de las sanciones disciplinarias sobre el personal de las entidades públicas en los casos de bancos de datos personales de administración pública, así como de la indemnización por daños y perjuicios y de las sanciones penales a que hubiera lugar.

¹⁴ **REGLAMENTO DE LA LEY N° 29733 LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. TÍTULO VI. INFRACCIONES Y SANCIONES. CAPÍTULO I. PROCEDIMIENTO FISCALIZADOR. Artículo 99.- Inicio del procedimiento de fiscalización.** El procedimiento de fiscalización se inicia siempre de oficio como consecuencia de: 1. Iniciativa directa de la Dirección de Supervisión y Control o del Director General de Protección de Datos Personales. 2. Por denuncia de cualquier entidad pública, persona natural o jurídica

¹⁵ **REGLAMENTO DE LA LEY N° 29733 LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. TÍTULO VI. INFRACCIONES Y SANCIONES. CAPÍTULO II. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR. Artículo 115.- Autoridades del procedimiento sancionador.** Para efectos de la aplicación de las normas sobre el procedimiento sancionador establecido en la Ley, las autoridades son: 1. El Director de la Dirección de Sanciones es la autoridad que instruye y resuelve, en primera instancia, sobre la existencia de infracción e imposición o no de sanciones y sobre obligaciones accesorias tendientes a la protección de los datos personales. Asimismo, es competente para conducir y desarrollar



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1027-2021/CC2

21. Conforme se indicó en el numeral 2, se imputó contra Telefónica una presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto el denunciado habría hecho uso indebido de los datos personales del denunciante al emplear su número de celular 943xxxx61, a efectos de realizarle llamadas sin su consentimiento y promocionar los servicios que oferta.
22. En su denuncia, el señor Carreño señaló que:

*“ (...) sirvo presentar mi denuncia hacia la empresa **Telefónica del Perú S.A.A. identificada con RUC N° 20100017491** domiciliada en CAL. DEAN VALDIVIA NRO. 148 DPTO. 201 URB. JARDÍN (CENTRO EMPRESARIAL PLATINUM PLAZA TORRE1), distrito de San Isidro, Lima Perú. Por haber hecho uso indebido de mis datos personales, hostigándome y perjudicándome personal y laboralmente con llamadas agresivas sin ningún respecto por mi persona a pesar de haber solicitado por distintos medios el cese de las mismas.” (...) (sic) (énfasis nuestro)*

23. En ese sentido, al versar los hechos materia de denuncia sobre el uso indebido de datos personales, en aplicación de lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales, se advierte que dichas materias son competencia de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.
24. En atención a lo expuesto, corresponde declarar **improcedente** por falta de competencia el extremo de la denuncia referido a que Telefónica habría hecho uso indebido de los datos personales del denunciante al emplear su número de celular 943xxxx61, a efectos de realizarle llamadas sin su consentimiento y promocionar los servicios que oferta.

ANÁLISIS

Sobre los métodos comerciales abusivos

25. El numeral 58.1 del artículo 58 del Código establece que los métodos comerciales agresivos o engañosos son aquellas prácticas que merman de manera significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo¹⁶.
26. El literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código prohíbe emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes

la fase de investigación, y es responsable de llevar a cabo las actuaciones necesarias para determinar las circunstancias de la comisión, o no, de los actos contrarios a lo establecido en la Ley y el presente reglamento. 2. El Director General de Protección de Datos Personales resuelve en segunda y última instancia el procedimiento sancionador y su decisión agota la vía administrativa.

¹⁶ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Métodos comerciales agresivos o engañosos.**

Artículo 58.- Definición y alcances.- 58.1 El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo. En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen: (...) e. Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas de consumidores que no hayan brindado a los proveedores de dichos bienes y servicios su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco, para la utilización de esta práctica comercial. Este consentimiento puede ser revocado, en cualquier momento y conforme a la normativa que rige la protección de datos personales.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1027-2021/CC2

electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas de consumidores que no hayan brindado a los proveedores de dichos bienes y servicios su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco, para la utilización de esta práctica comercial.

27. En su denuncia el señor Carreño señaló que:
- (i) Desde setiembre de 2021 recibió llamadas no solicitadas por parte del denunciado;
 - (ii) el 1 de octubre de 2021, dio de baja a todos los servicios que había contratado con Telefónica; y, desde el 2 de octubre de 2021, las llamadas que recibió del denunciado aumentaron exponencialmente, recibiendo cinco (5) llamadas por minuto;
 - (iii) solicitó en repetidas oportunidades que dejaran de llamarlo, pero no lo hicieron;
 - (iv) el 7 de octubre de 2021, llamó para pedir que dejen de llamarlo,
 - (v) ha perdido clientes, trabajo; y además no puede comunicarse debido a que las llamadas realizadas por el denunciado continúan día y noche, perjudicando sus labores diarias.
28. En sus descargos, Telefónica se allanó al hecho denunciado.
29. En esa línea, el artículo 112 del Código señala que, si el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, siempre que el referido allanamiento se realice con la presentación de descargos.
30. El literal d) del artículo 29 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva) señala que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor.
31. Además, la Sala precisó que cuando el allanamiento y/o reconocimiento formulado por el proveedor entre sus alegatos de defensa, sea claro y expreso, debe surtir sus efectos; y, que, por lo tanto, el órgano resolutorio debe emitir un pronunciamiento sin analizar el fondo de la controversia¹⁷.

17

RESOLUCIÓN N° 0327-2019/SPC-INDECOPI, emitida el 6 de febrero de 2019

"23. A criterio de este Colegiado, el hecho de que el denunciado haya formulado argumentos de defensa para desvirtuar su responsabilidad; no resultaba una justificación válida para no considerar el allanamiento presentado por Mapfre en sus descargos y los efectos que acarrearía dicha figura procesal, tomando en consideración la oportunidad en que este fue planteado.

24. En dicha medida, a criterio de esta Sala, corresponde considerar el allanamiento expresamente formulado y determinar la responsabilidad de la denunciada, sin efectuar un análisis de fondo.

25. De esta manera, al haberse verificado que Mapfre presentó allanamiento dentro del plazo otorgado para presentar sus descargos, esta Sala tendrá por allanado a dicho proveedor, y aplicará los efectos del mismo, que se encuentran recogidos en la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI. Por tanto, este Colegiado considera que no corresponde imponer una sanción pecuniaria y condenar al pago de costos a la aseguradora."



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1027-2021/CC2

32. En ese sentido, corresponde aceptar el allanamiento formulado por Telefónica y declarar **fundado** el presente extremo por infracción al inciso e) numeral 58.1, artículo 58 del Código.

Sobre las medidas correctivas

33. Los artículos 114, 115 y 116 del Código¹⁸ establecen la facultad que tiene la Comisión para que, actuando de oficio o a pedido de parte, puedan adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
34. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior¹⁹. Las medidas correctivas complementarias

¹⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior.

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

¹⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar el proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada Código de Protección y Defensa del Consumidor en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1027-2021/CC2

tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro²⁰.

35. En el presente caso, el señor Carreño solicitó en calidad de medida correctiva que se sancione a la denunciada.
36. Sobre el particular, resulta importante indicar que la medida correctiva deberá estar destinada a revertir -o de ser el caso prevenir- los daños ocasionados por dichas conductas infractora cometidas.
37. Al respecto, toda vez que lo solicitado por el señor Carreño no corresponde a una medida correctiva, corresponde denegar dicha solicitud.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractor y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

20

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial y de de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1027-2021/CC2

38. Sin perjuicio de lo antes señalado, corresponde ordenar Telefónica como medida correctiva de oficio que, de manera inmediata a la notificación de la presente resolución, se abstenga de efectuar llamadas al teléfono del denunciante.
39. Para lo cual, Telefónica deberá presentar los documentos pertinentes que acrediten el retiro del número del denunciante de sus sistemas o listas de consumidores a los que realiza llamadas, así como el retiro de dicho número de las listas de sus proveedores que le brindan el servicio de telemercadeo, de ser el caso.
40. Cabe precisar que a partir de la presente resolución cualquier llamada no autorizada por parte de Telefónica al celular del denunciante será tomada, previa acreditación, como un incumplimiento de medida correctiva.

Sobre la graduación de la sanción

41. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros.
42. Para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
43. Es pertinente indicar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Autoridad Administrativa tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
44. El artículo 29 de la Directiva, establece que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento dentro del plazo para realizar sus descargos, **se podrá** imponer una amonestación; y, la exoneración de costos del procedimiento.
45. De la revisión de lo dispuesto en el artículo 112 del Código, en concordancia con lo dispuesto en el literal e) del artículo 29 de la Directiva, es posible observar que, ante el allanamiento presentado por un proveedor conjuntamente con sus descargos, la administración tiene la facultad de poder imponer una amonestación; no obstante, a fin de determinar la sanción a imponer la administración también debe observar el principio de razonabilidad recogido en el numeral 3 del artículo 248, del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO DE LA LPAG) el mismo que establece que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, estableciendo dentro de los criterios de graduación de la reincidencia.
46. En ese sentido, en el presente caso, este Colegiado considera que a fin de poder determinar la sanción a imponer corresponde verificar si el proveedor se encuentra en alguna causal que haga que la sanción deba ser pecuniaria a fin de que esta no



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1027-2021/CC2

resulte más beneficiosa que el cumplimiento normativo, el cual dispone la prohibición del uso de métodos comerciales coercitivos o agresivos.

47. En atención a lo expuesto, esta Comisión evaluará si corresponde sancionar a dicho proveedor con una amonestación o con una sanción pecuniaria, para lo cual procederá a verificar si el denunciado ha incurrido en reincidencia definida como *“la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción”*.
48. De los antecedentes resolutivos, se advierte que mediante Resolución Final N° Resolución Final 016-2020/CPCINDECOPI-PUN (Expediente N° 035-2019/CPC-INDECOPI-PUN), confirmada por la Sala Especializada en Protección al Consumidor por de Resolución 1615-2020/SPC-INDECOPI del 23 de setiembre de 2020, se sancionó a Telefónica con 1 UIT por haber empleado *“métodos comerciales agresivos puesto que envió mensajes de texto para promover sus productos y servicios al número telefónico perteneciente al señor Luis Enrique Godoy Tapia, pese a no tener el consentimiento previo del consumidor”*. Cabe precisar que, la Resolución 1615-2020/SPC-INDECOPI fue notificada a Telefónica el 30 de setiembre de 2020, fecha en que quedó firme.
49. Asimismo, mediante la Resolución Final N° 295-2019/CC3 del 29 de noviembre de 2019 (Expediente N° 068-2019/CC3), confirmada por la Sala Especializada en Protección al Consumidor por de Resolución 1468-2020/SPC-INDECOPI del 2 de setiembre de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 sancionó a Telefónica con 40 UIT por infracción al literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, en tanto realizó comunicaciones con la finalidad de promover la contratación de sus productos y/o servicios, sin previamente haber recabado el consentimiento de sus consumidores, comunicaciones promocionales que entre otros medios, se realizaron mediante mensaje de texto. Cabe precisar que, la Resolución 1468-2020/SPC-INDECOPI fue notificada a Telefónica el 14 de setiembre de 2020, fecha en que quedó firme.
50. Al respecto, dentro del periodo de un año desde que quedaron firmes las Resoluciones Finales N° 1615-2020/SPC-INDECOPI y 1468-2020/SPC-INDECOPI, Telefónica incurrió en la infracción materia del presente procedimiento toda vez que conforme a lo señalado en el escrito de denuncia presentado por el señor Carreño, desde setiembre de 2021 viene recibiendo llamadas promocionales por parte de Telefónica.
51. En virtud a lo expuesto y teniendo en cuenta la conducta reincidente por parte de Telefónica, esta Comisión considera que corresponde imponer una sanción pecuniaria.
52. Sobre el particular, debe considerarse que el 14 de junio de 2021 entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1027-2021/CC2

53. De acuerdo con la única disposición complementaria transitoria del Decreto Supremo solamente los procedimientos administrativos que estuvieran en trámite a su entrada en vigencia, esto es, antes del 14 de junio de 2021, mantendrán la graduación y determinación de la sanción conforme a la normativa vigente a la fecha de inicio de estos, por lo que tomando en cuenta que el presente procedimiento fue iniciado con la notificación de la Resolución N° 1 efectuada 7 de enero de 2022, corresponde utilizar las disposiciones establecidas en dicho instrumento legal.
54. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, según al siguiente detalle:
- a. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:

$$M = m \times F$$

M = Multa preliminar
m = multa base
F = Circunstancias agravantes y atenuantes

- b. La multa base se determina multiplicando un primer componente denominado k_{ij} cuyo valor se establece en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado factor de Duración (D_t):

$$m = k_{ij} \times D_t$$

m = Multa base
 k_{ij} = Valor establecido en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, según los valores establecidos los cuadros 16 y 19 del Decreto Supremo.
 D_t = Factor de duración de la conducta infractora medido en meses, en función al cuadro 23 del Decreto Supremo.

- c. La valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes pueden incrementar (agravar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base. Dichos valores son establecidos en el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo²¹. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes (f_i) y se le agrega la unidad (o 100%):

²¹ **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS**

ANEXO

B. Valoración de circunstancias atenuantes y agravantes (F)

(...)

Cabe mencionar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%.

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1027-2021/CC2

$$F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \sum_{i=1}^n f_i$$

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

$\sum_{i=1}^n$ = Sumatoria de los porcentajes asignados por el Decreto Supremo a cada circunstancia

f_i = Resultado de la sumatoria

En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %).

- d. Finalmente, se debe verificar que la multiplicación de los valores antes mencionados que conforman la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo; en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en la norma.

55. Para determinar el factor k_{ij} de la multa base (m):

a) Sobre la afectación producida por la infracción

56. Al respecto, se determinó la responsabilidad de Telefónica por infringir lo dispuesto en el inciso e) del artículo 58 del Código, en tanto quedó acreditado que realizó llamadas agresivas y hostigantes, mediante un sistema de llamadas automáticas que se repetían a toda hora del día incluso hasta la madrugada.

57. Como puede observarse, la referida infracción no se puede cuantificar.

58. En atención a ello, la Secretaría Técnica verifica que el nivel de la infracción cometida por Telefónica es alta, de conformidad con el cuadro 16 del Decreto Supremo:

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Muy alta	- Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.
Alta	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). ^{1,2} - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (104) UIT. ³ - Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor.

Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.

b) Sobre el tamaño del infractor

- 59. De la revisión del expediente, se advierte que mediante escrito del 14 de enero de 2022 presentó su información financiera correspondiente a los periodos 2019 y 2020.
- 60. Al respecto, de la revisión de la información financiera de Telefónica correspondiente al año 2020, se advierte que dicho proveedor ostenta la calidad de Gran empresa.

c) Determinación del factor k_{ij} de la multa base (m):

- 61. Tomando en cuenta lo antes descrito, el valor establecido de k_{ij} en función a la afectación producida por la infracción (alta) y al tamaño del infractor (Gran Empresa), equivale a 22.97 UIT, conforme a lo descrito en el cuadro 19 del Decreto Supremo:

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro-empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

d) Determinación del factor D_t de la multa base (m):

- 62. En relación a la duración de la conducta infractora, se verifica que la conducta se produjo en setiembre de 2021, por lo que, tuvo una duración de menos de 4 meses, la cual equivale a 1 de acuerdo con Cuadro 23 del Decreto Supremo:

Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

e) Sobre la multa base

- 63. De acuerdo a lo expuesto, la Multa Base (m) asciende 22,97 UIT.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1027-2021/CC2

$$m = k_{ij} \times D_t$$
$$m = 22,97 \times 1$$
$$m = 22,97 \text{ UIT}$$

f) Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

64. **Circunstancia Especial Atenuante:** En el presente caso, se advierte que Telefónica se allanó a la denuncia formulada en su contra, dentro del plazo legal otorgado. Bajo dicho contexto, a efectos de calcular el valor atenuante impuesto se ha considerado lo dispuesto en el Cuadro 2 del Decreto Supremo, fijándose un valor del -50%, conforme a lo detallado:

Iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	
f_3: Cuando el denunciado reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones después de la presentación de sus descargos.³¹	
1. No aplica o el denunciado no se allana ni reconoce las imputaciones.	0%
2. El denunciado se allana o reconoce las imputaciones fuera del plazo concedido para la presentación de sus descargos. ⁴¹	-50%

65. **Circunstancia Especial Agravante:** En el presente caso, de la revisión de Resoluciones Finales N° 1615-2020/SPC-INDECOPI y 1468-2020/SPC-INDECOPI, se advierte que Telefónica reincidió en la infracción materia del presente procedimiento. Bajo dicho contexto, a efectos de calcular el valor atenuante impuesto se ha considerado lo dispuesto en el Cuadro 2 del Decreto Supremo, fijándose un valor del -25%, conforme a lo detallado:

Circunstancias agravantes	f_i
f_1: Reincidencia.	
1. No aplica o no hay reincidencia.	0%
2. Primera reincidencia.	25%
3. Segunda reincidencia.	50%
4. Tercera reincidencia a más.	100%

g) Multa Final

66. Por lo expuesto, corresponde imponer a Telefónica una multa final de **17,23 UIT**.
67. Finalmente, en el presente caso no corresponde realizar ningún ajuste en función de los límites máximos establecidos por las normas en materia de Protección al Consumidor.

De las costas y costos del procedimiento

68. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi²², dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido los denunciados o el Indecopi.

²² **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1027-2021/CC2

69. En la medida que han quedado acreditada la infracción cometida por Telefónica, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.
70. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

71. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución²³.
72. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción cometida, corresponde ordenar la inscripción de Telefónica en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** por falta de competencia, el extremo referido a que **Telefónica del Perú S.A.A.**; habría hecho uso indebido de los datos personales del denunciante al emplear su número de celular 943xxxx61, a efectos de realizarle llamadas sin su consentimiento y promocionar los servicios que oferta.

SEGUNDO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Gonzalo Carreño Van Oordt** contra **Telefónica del Perú S.A.A.** por infracción al inciso e), numeral 58.1, artículo 58 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en virtud del allanamiento formulado, en el extremo referido a que Telefónica realizó llamadas agresivas y hostigantes, mediante un sistema de llamadas automáticas que se repetían a toda hora del día incluso hasta la madrugada.

TERCERO: Ordenar en calidad de medida correctiva de oficio a **Telefónica del Perú**

orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

²³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones.** - El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1027-2021/CC2

S.A.A. que, de manera inmediata a la notificación de la presente resolución, se abstenga de efectuar llamadas al teléfono del denunciante.

Para lo cual, **Telefónica del Perú S.A.A.** deberá presentar los documentos pertinentes que acrediten el retiro del número del denunciante de sus sistemas o listas de consumidores a los que realiza llamadas, así como el retiro de dicho número de las listas de sus proveedores que le brindan el servicio de telemercadeo, de ser el caso.

Cabe precisar que a partir de la presente resolución cualquier llamada no autorizada por parte de Telefónica al celular del denunciante será tomada, previa acreditación, como un incumplimiento de medida correctiva.

CUARTO: SANCIONAR a Telefónica del Perú S.A.A. con 17,23 UIT. Cabe precisar que la multa interpuesta será rebajada en 25% si cancela el monto de ésta con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁴.

Telefónica del Perú S.A.A., deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI¹⁹.

QUINTO: ORDENAR a Telefónica del Perú S.A.A. que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación con la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/ 36,00 a favor del denunciante.

SEXTO: DISPONER la inscripción de **Telefónica del Perú S.A.A.** en el **Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi**, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: INFORMAR a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de

²⁴ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

¹⁹ **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutorio respecto al registro y reporte de multas.

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutorio debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1027-2021/CC2

Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación¹⁸, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹⁹, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida²⁰.

Con la intervención de los Comisionados²¹: Sra. Karina Rocío Montes Tapia ²² y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y el Sra. Nancy Aracelly Laca Ramos.

KARINA ROCÍO MONTES TAPIA Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF²³.

¹⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS PRIMERA. –**

Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807 Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar".

¹⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Artículo 218. Recursos administrativos. - 218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios.

²⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Artículo 222.- Acto firme. - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

²¹ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

²² De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

²³ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y acia jurídica que el uso de una firma manuscrita.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1027-2021/CC2

ANEXO 1



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1027-2021/CC2



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Página

1

Fecha

10/05/2022

Hora

10:54:39

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutivo	CC2
RUC del sancionado	20100017491
Razón social del sancionado	TELEFONICA DEL PERU SAA
Tamaño del sancionado	Gran empresa
Nivel de infracción	Alta
Tipo de infracción	Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del
Factor de duración	1.0
Multa base (UIT)	22.97
Factores agravantes y atenuantes (F)	0.75
Multa preliminar (UIT)	17.23
Tope legal según gravedad (UIT)	50.0
Tope legal según ingresos (UIT)	0.0
Multa final (UIT) *Es el mínimo entre la multa preliminar y los topes legales.	17.23