



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 746-2021/CC2

RESOLUCIÓN FINAL N° 1013-2022/CC2

DENUNCIANTE : **JAVIER ELIAS ESTANISLAO GRANDA ORE
(EL SEÑOR GRANDA)**

DENUNCIADA : **ENTEL PERU S.A.
(ENTEL)**

MATERIAS : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS O ENGAÑOSOS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN**

ACTIVIDAD : **TELECOMUNICACIONES**

Lima, 19 de mayo de 2022

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 11 de agosto de 2021, complementado el 16 de agosto de 2021, el señor Granda interpuso denuncia contra Entel¹ por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)².
2. Por Resolución N° 1 del 18 de agosto de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección del Consumidor 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador contra Entel, de conformidad con lo siguiente:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 11 de agosto de 2021, complementada el 16 de agosto de 2021 interpuesta por el señor Javier Elías Estanislao Granda Oré contra Entel Perú S.A. por presunta infracción al literal e) del artículo 58.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor habría enviado constantes mensajes de texto promocionales al teléfono celular del denunciante 9xxxxxx61 sin contar con su autorización y pese a haber solicitado el cese de dicha conducta” (sic)

3. Entel fue notificado con la Resolución N° 1 el 24 de agosto de 2021.
4. El 1 de setiembre de 2021, Entel presentó sus descargos, a través de los cuales formuló su allanamiento a la denuncia interpuesta en su contra.
5. En su Informe Final de Instrucción del 26 de abril de 2022, la Secretaría Técnica comunicó a las partes las siguientes recomendaciones sobre la determinación de responsabilidad de Entel por las presuntas infracciones al Código que son materia del presente procedimiento:

“RECOMENDACIONES

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

PRIMERO: Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Javier Elías Estanislao Granda Oré** contra **Entel Perú S.A.** por presunta infracción al literal e) del artículo 58.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que envió constantes mensajes de texto promocionales al teléfono celular del denunciante

¹ Con Registro Único de Contribuyente (R.U.C.) N° 20106897914.

² **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° 746-2021/CC2

9xxxxxx61 sin contar con su autorización y pese a haber solicitado el cese de dicha conducta.

SEGUNDO: Se recomienda **SANCIONAR** a **Entel Perú S.A.** con una **AMONESTACIÓN.**" (sic)

6. El 5 de mayo de 2022, Entel presentó sus observaciones al Informe final.
7. El 9 de mayo de 2022, el señor Granda presentó sus observaciones al Informe final.
8. El 17 de mayo de 2022, el señor Granda presentó un escrito complementando su escrito del 9 de mayo de 2022.

CUESTIÓN PREVIA: *Sobre la procedencia del recurso presentado por el señor Granda*

9. El artículo 217 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019/JUS (En adelante, TUO), dispone que sólo son impugnables aquellos actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión³.
10. Asimismo, el artículo 219 del mismo cuerpo normativo establece que el recurso de reconsideración es aquél que se interpone ante el mismo órgano que dictó el acto materia de impugnación y debe sustentarse en nueva prueba⁴.
11. Por otro lado, la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código⁵ establece que el único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que resuelve una medida cautelar.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

Artículo 217.- Facultad de contradicción.

(...)

217.2 Sólo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión. La contradicción a los restantes actos de trámite deberá alegarse por los interesados para su consideración en el acto que ponga fin al procedimiento y podrán impugnarse con el recurso administrativo que, en su caso, se interponga contra el acto definitivo.

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

Artículo 219.- Recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba. En los casos de actos administrativos emitidos por órganos que constituyen única instancia no se requiere nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación

⁵ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 746-2021/CC2

12. En el presente caso, mediante escrito del 9 de mayo de 2022, el denunciante presentó un recurso de apelación contra el Informe Final de Instrucción del 26 de abril de 2022.
13. En dicha línea, según el numeral 1.1 del artículo 1 del TUO, califican como actos administrativos, *“las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.”*
14. Además, en doctrina nacional⁶ se ha señalado que *“la calidad de acto administrativo queda reservada para aquellas decisiones que por sí mismas generan efectos jurídicos para los terceros, en sus derechos, intereses u obligaciones. El sujeto pasivo o administrado viene a ser calificado por que sobre sus intereses o derechos de relevancia pública recae el efecto del acto, y van a verse alterados —sea a favor o en contra—. Por ende, resultan excluidos los actos, que están dirigidos a producir efectos indirectos en el ámbito externo, tales como los informes aun cuando sean vinculantes o dación de normas técnicas, aun cuando se expresen bajo forma de resolución.”* (el subrayado es nuestro)
15. Sobre el Informe Final de Instrucción, el numeral 5 del artículo 255 del TUO⁷ dispone que la autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.
16. El numeral 18.5 del artículo 18 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI⁸, Directiva única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva) dispone que la Secretaría Técnica deberá emitir un Informe Final de Instrucción de acuerdo a lo establecido en el numeral 5 del artículo 255 del TUO.
17. Conforme a lo señalado, el Informe Final de Instrucción emitido por la Secretaría Técnica constituye una opinión del órgano encargado de la instrucción del

⁶ MORON URBINA Juan Carlos, *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*, Tomo I. Décimo Cuarta edición. Editorial Gaceta Jurídica. p 194.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 218. Procedimiento sancionador**
(...)

5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.

(...)

⁸ **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI⁸, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18.- Otras reglas procedimentales

18.5 De conformidad con lo señalado en el artículo 255.5 de la LPAG, en los procedimientos administrativos por iniciativa de parte, la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción que será notificado al administrado para que formule sus descargos, en un plazo improrrogable, no menor de cinco (5) días hábiles..



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 746-2021/CC2

procedimiento administrativo sancionador, lo cual no genera efectos jurídicos sobre los administrados; por lo que, no califica como un acto administrativo.

18. En virtud a lo expuesto, corresponde declarar **improcedente** el recurso de apelación presentado por el denunciante contra el Informe Final de Instrucción del 26 de abril de 2022.

ANÁLISIS

Sobre los métodos comerciales agresivos o engañosos

19. El inciso e) del artículo 58 del Código establece que están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen 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 que hayan sido incorporados en el registro implementado por el Indecopi para registrar a los consumidores que no deseen ser sujetos de las modalidades de promoción antes indicadas.
20. En el presente caso, el señor Granda denunció que Entel le habría enviado constantes mensajes de texto promocionales a su teléfono celular 9xxxxxx61 sin contar con su autorización y pese a haber solicitado el cese de dicha conducta.
21. En sus descargos, Entel formuló allanamiento.
22. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo de la denuncia, en virtud al allanamiento formulado por Entel.
23. Mediante sus observaciones al Informe Final de Instrucción, Entel solicitó a la Comisión acoger la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica.
24. Mediante sus observaciones al Informe Final de Instrucción, el señor Granda señaló que continúa recibiendo comunicaciones por parte de Entel.
25. 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.
26. 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.
27. En ese sentido, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia, en virtud al allanamiento formulado por Entel.

Sobre las medidas correctivas



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 746-2021/CC2

28. Los artículos 114, 115 y 116 del Código⁹ 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.
29. 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 anterior¹⁰. Las medidas correctivas complementarias

⁹ **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.

¹⁰ **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.

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 746-2021/CC2

tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro¹¹.

30. En el presente caso, el señor Granda el cese inmediato del envío de mensajes publicitarios a su teléfono celular 9xxxxxx61.
31. Mediante sus observaciones al Informe Final de Instrucción, el señor Granda señaló que, pese al allanamiento formulado por Entel, continúa recibiendo comunicaciones de dicha empresa.
32. 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.
33. Al respecto, corresponde ordenar a Entel como medida correctiva que, de manera inmediata a la notificación de la presente resolución, se abstenga de remitir mensajes de texto al teléfono del denunciante.
34. Para lo cual, Entel deberá presentar los documentos pertinentes que acrediten el retiro del número del denunciante de sus sistemas o listas de consumidores a los que remite mensajes de texto, así como el retiro de dicho número de las listas de sus proveedores que le brindan el servicio de telemarketing, de ser el caso.

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 infractora 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.

¹¹ **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° 746-2021/CC2

35. Cabe precisar que a partir de la presente resolución cualquier mensaje de texto no autorizado por parte de Entel al celular del denunciante será tomada, previa acreditación, como un incumplimiento de medida correctiva.

Sobre la graduación de la sanción

36. 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.
37. 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.
38. 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).
39. Al respecto, 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.
40. 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 de observar el principio de la 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 sanción de reincidencia.
41. 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 esta no resulte más beneficiosa que el cumplimiento normativo, el cual dispone la prohibición del uso de métodos comerciales coercitivos o agresivos.
42. En atención a lo expuesto, esta Comisión 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”*.
43. De los antecedentes resolutivos, se advierte que mediante Resolución 1256-2020/CC2 del 29 de setiembre de 2020 (Expediente N° 1615-2019/CC2), confirmada por la Sala Especializada en Protección al Consumidor por Resolución 0392-2021/SPC-INDECOPI del 18 de febrero de 2021, se sancionó a Entel con una



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 746-2021/CC2

amonestación por realizar llamadas telefónicas al número de celular de un consumidor, a efectos de ofrecerle diversos productos y servicios, pese a que no contaba con su consentimiento. Cabe precisar que, la Resolución 0392-2021/SPC-INDECOPI fue notificada a Entel a 24 de febrero de 2021, fecha en que quedó firme.

44. Al respecto, dentro del periodo de un año desde que quedó firme la Resolución 0392-2021/SPC-INDECOPI, Entel incurrió en la infracción materia del presente procedimiento, toda vez que conforme con el Reclamo N° 35383-2021 del 26 de julio de 2021, en dicha fecha el denunciante expresó su disconformidad con el envío de los mensajes promocionales por parte de Entel, quien continuó enviándolos incluso con posterioridad a su reclamo.
45. En virtud a lo expuesto y teniendo en cuenta la conducta reincidente por parte de Entel, esta Comisión considera que corresponde imponer una sanción pecuniaria.
46. Al respecto, 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).
47. 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 el 22 de setiembre de 2021, corresponde utilizar las disposiciones establecidas en dicho instrumento legal.
48. 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 746-2021/CC2

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 Supremo¹². Para esto, se debe sumar todos los porcentajes (f_i) y se le agrega la unidad (o 100%):

$$F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \Sigma_i^n = 1 f_i$$

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

Σ_i^n = Sumatoria de los porcentajes asignados por el Decreto Supremo a cada circunstancia

$1f_i$ = 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.

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

a) Sobre la afectación producida por la infracción

50. Al respecto, se determinó la responsabilidad de Entel por infringir lo dispuesto en el inciso e) del artículo 58 del Código, en tanto quedó acreditado que envió constantes mensajes de texto promocionales al teléfono celular del denunciante 9xxxxxx61 sin contar con su autorización y pese a haber solicitado el cese de dicha conducta”.
51. En atención a ello, la Secretaría Técnica verifica que el nivel de la infracción cometida por Entel es alta, de conformidad con el cuadro 16 del Decreto Supremo:

¹² 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.

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.

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). ^{11,12} - 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. ⁹ - 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.

b) Sobre el tamaño del infractor

52. De la revisión del expediente, se advierte que mediante Resolución N° 1 del 18 de agosto de 2021, se requirió a Entel copia de su información contable respecto a los años 2019 y 2020; sin embargo, no cumplió con ello.
53. No obstante, de la revisión de revisión de la base de datos de la SUNARP se advierte que la denunciada ostenta la calidad de gran empresa.

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

54. 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):

55. En relación a la duración de la conducta infractora, se verifica que la conducta se produjo en julio de 2021¹³, por lo que, tuvo una duración de menos de 4 meses, la cual equivale a 1 de acuerdo con Cuadro 23 del Decreto Supremo:

¹³ En virtud al reclamo presentado por el denunciante el 26 de julio de 2021, requiriendo el cese de las comunicaciones por parte de Entel.

Cuadro 23
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES

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

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

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

$$m = 22,97 \times 1$$

$$m = 22,97 \text{ UIT}$$

f) Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

57. **Circunstancia Especial Atenuante:** En el presente caso, se advierte que Entel 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.	
f₃: Cuando el denunciado reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones después de la presentación de sus descargos.³⁾	
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. ⁴⁾	-50%

58. **Circunstancia Especial Agravante:** En el presente caso, de la revisión de la Resolución 0392-2021/SPC-INDECOPI, se advierte que Entel 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_i: 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

59. Por lo expuesto, corresponde imponer a Entel una multa final de **17,23 UIT**.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 746-2021/CC2

60. 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

61. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹⁴, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido los denunciados o el Indecopi.
62. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Entel, 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.
63. 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

64. 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 resolución¹⁵.
65. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción cometida, corresponde ordenar la inscripción de Entel en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el recurso de apelación presentado por el señor **Javier Elías Estanislao Granda Oré** contra el Informe Final de Instrucción del 26 de abril de 2022.

¹⁴ **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 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.

¹⁵ **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° 746-2021/CC2

SEGUNDO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Javier Elías Estanislao Granda Oré** contra **Entel Perú S.A.** por presunta infracción al literal e) del artículo 58.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que envió constantes mensajes de texto promocionales al teléfono celular del denunciante 9xxxxxx61 sin contar con su autorización y pese a haber solicitado el cese de dicha conducta.

TERCERO: Ordenar en calidad de medida correctiva a **Entel Perú S.A.** que, de manera inmediata a la notificación de la presente resolución, se abstenga de efectuar llamadas al teléfono del denunciante.

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

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

CUARTO: SANCIONAR a **Entel Perú S.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 Consumidor¹⁶.

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 **Entel Perú S.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 **Entel Perú S.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.

¹⁶ **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° 746-2021/CC2

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 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 Tapia²² 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** Modificase 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.