



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 02560-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2023/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR Nº 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : ALBERTO ALONSO MONROY RODRÍGUEZ
DENUNCIADA : GRUPO MARBATT MB S.A.C. – ESTUDIO MARTÍNEZ CONSULTORES & ABOGADOS S.A.C.
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
ATENCIÓN DE RECLAMOS
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES JURÍDICAS
ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA DE GESTIÓN

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia, ya que el denunciado: i) Efectuó constantes llamadas telefónicas y remitió mensajes de texto al denunciante para la cobranza de una deuda de un tercero, pese a que solicitó que estas cesaran; y, ii) No atendió el reclamo del 19 de julio de 2022.*

SANCIONES:

- **2,00 UIT – por efectuar constantes llamadas telefónicas y remitir mensajes de textos al denunciante para la cobranza de una deuda de un tercero, pese a que solicitó que éstas cesen.**
- **3,19 UIT – por la falta de atención del reclamo presentado.**

Lima, 16 de septiembre de 2024

ANTECEDENTES

1. El 21 de septiembre de 2022, complementado el 29 de noviembre de 2022, el señor Alberto Alonso Monroy Rodríguez –el señor Monroy– interpuso una denuncia contra el Grupo Marbatt MB S.A.C. – Estudio Martínez Consultores & Abogados S.A.C.¹ –Estudio Martínez–, por presunta infracción del Código de Protección y Defensa del Consumidor –el Código–.
2. Por Resolución 1 del 31 de marzo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur Nº 2 –la Secretaría Técnica de la Comisión– admitió a trámite la denuncia interpuesta en contra del Estudio Martínez, según el siguiente detalle:
 - i) Por presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código, en tanto habría efectuado constantes llamadas telefónicas y remitido mensajes de textos al denunciante para la cobranza de una deuda de un tercero, pese a que solicitó que estas cesaran.

¹ R.U.C.: 20514726591. Domicilio Fiscal: Cal. Juan Norberto Elespuru Nro. 695 Urb. Orrantía Lima - Lima - Magdalena Del Mar.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 02560-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2023/CC2

- ii) Por presunta infracción al numeral 24.1 del artículo 24º del Código, en tanto no habría atendido el reclamo del 19 de julio de 2022, presentado por el denunciante a través de un correo electrónico.
3. El 10 de abril de 2023, el denunciante presentó alegatos.
4. El 12 de abril de 2023, el Estudio Martínez se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos.
5. El 11 de mayo de 2023, el denunciante presentó alegatos.
6. El 6 de junio de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción –IFI–. Sin embargo, las partes no presentaron sus observaciones al respecto.
7. Por Resolución 1991-2023/CC2 del 19 de octubre de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 –la Comisión– resolvió lo siguiente:
 - i) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Estudio Martínez, por infracción a los artículos 18º y 19º del Código, al haber quedado probado que efectuó constantes llamadas telefónicas y remitió mensajes de texto al denunciante para la cobranza de una deuda de un tercero, pese a que solicitó que estas cesaran. Sancionándola con 2,00 UIT.
 - ii) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Estudio Martínez, por infracción al numeral 24.1 del artículo 24º del Código, en tanto ha quedado probado que no atendió el reclamo del 19 de julio de 2022, presentado por el denunciante. Sancionándola con 3,19 UIT.
 - iii) Ordenar al Estudio Martínez, en calidad de medida correctiva complementaria que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla lo siguiente:
 - a) Retirar los datos del denunciante de su base de datos.
 - b) Abstenerse de realizar llamadas, mensajes o cualquier tipo de comunicación al denunciante sobre la cobranza de una deuda ajena.
 - c) Atender el reclamo del 19 de julio de 2022, presentado por el denunciante.
 - iv) Condenar a la denunciada al pago de las costas y costos del procedimiento.
 - v) Disponer la inscripción del Estudio Martínez en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -RIS-.
8. El 26 de octubre de 2023, el denunciante presentó alegatos.
9. El 22 de noviembre de 2023, el Estudio Martínez apeló Resolución 1991-2023/CC2.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 02560-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2023/CC2

10. El 11 de junio de 2024, el denunciante presentó alegatos.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

11. La idoneidad de los productos y servicios se define como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, el marco legal aplicable, los fines y usos previsibles, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso².
12. Sobre la carga de la prueba, el artículo 104° del Código³ establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra probar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
13. En su denuncia, el señor Monroy manifestó haber recibido constantes llamadas y mensajes de texto por parte de la denunciada, con el objetivo de cobrar una deuda que no está a su nombre, sino al de su hermana. El denunciante indicó que, en varias ocasiones, informó a los responsables de las llamadas que el número telefónico al que se estaban comunicando no

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. (...)

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

Artículo 20°.- Garantías. Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas: a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita. b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita. c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

³ **LEY 29571, CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



pertenecía a la persona deudora. Incluso, mencionó haber proporcionado los datos de contacto correctos de su hermana con el fin de que cesaran las llamadas dirigidas a su número personal, sin embargo, las llamadas persistieron.

14. Al respecto, la Comisión declaró fundado el presente extremo de la denuncia al considerar que no había quedado probado que el Estudio Martínez había requerido al señor Monroy el pago de una deuda de una tercera persona.
15. Por su parte, en su escrito de apelación la denunciada alegó que los hechos analizados no ameritan sanción, ya que los proveedores deben utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. En ese sentido, sostuvo que las comunicaciones y la atención brindada al denunciante no constituyen métodos de cobranza prohibidos.
16. En relación con los alegatos presentados en la apelación, es necesario precisar que la conducta analizada en el presente procedimiento no se refiere a la utilización de métodos abusivos de cobranza, ya que no se está evaluando si el procedimiento de cobro dirigido al titular de la deuda o a su aval cumple con la normativa legal aplicable.
17. Lo que es materia de análisis es si la denunciada se encontraba legitimada a realizar diversas comunicaciones al denunciante con el propósito de cobrar una deuda que no es de su titularidad. Por lo que, corresponde desestimar los citados alegatos.
18. Ahora bien, conviene tener en cuenta que en lo que concierne al ámbito específico de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, los indicios y presunciones resultan ser una herramienta importante, más aún cuando se trata de casos en los que no abundan las pruebas de determinada situación.
19. En efecto, el manejo de pruebas directas en relaciones asimétricas como ocurre en las relaciones de consumo no siempre es posible porque existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe mucha evidencia material. En estos casos, la importancia de las pruebas indiciarias se acrecienta al igual que la valoración conjunta de las mismas por parte del juzgador, para generar certeza respecto de las condiciones efectivas del producto o servicio sujeto a investigación.
20. El indicio es pues un hecho que se demuestra por cualquiera de los medios probatorios que la ley autoriza a la Administración a utilizar (un documento, una declaración, etc.). Probada la existencia del indicio (o hecho indicador), la autoridad encargada de resolver podrá utilizar el razonamiento lógico para derivar del indicio o de un conjunto de ellos la certeza de la ocurrencia de lo que es objeto del procedimiento (esto es, el hecho indicado). Negar la utilización de estos sucedáneos es negarle a la autoridad administrativa la posibilidad de efectuar un razonamiento lógico, posibilidad que está



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 02560-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2023/CC2

claramente admitida por la ley, mediante la aplicación supletoria del Código Procesal Civil.

21. Por lo tanto, la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes, que deben ser apreciados por el juzgador para poder extraer presunciones que lo lleven a formar una convicción respecto de los hechos investigados. La prueba indiciaria tiene, en este sentido, el mismo mérito que cualquier otro medio probatorio.
22. Con la finalidad de poder obtener dicho análisis, este Colegiado considera que resulta pertinente traer a colación los medios probatorios aportados por ambas partes del procedimiento a efectos de poder dilucidar los hechos materia de denuncia.
23. De la revisión de los actuados que obran en el expediente, se advirtieron los siguientes medios probatorios:
 - i) Fotos del registro de llamadas del teléfono celular del denunciante -ver fojas 42 y 43 del expediente-.
 - ii) Fotos de las comunicaciones realizadas a través del aplicativo *WhatsApp*, en las cuales se puede observar que el denunciante comparte mensajes con un contacto denominado "*Estudio Martínez*" -ver fojas 44 y 45 del expediente-.
 - iii) Los reclamos 00054261-2021-SAC/RC y 00029621-2022-SAC/RC del 1 de diciembre de 2021 y 2 de agosto de 2022, respectivamente, presentados, ante el Indecopi, por el denunciante frente a la denunciada -ver fojas 26 y 27 del expediente-.
 - iv) Correos electrónicos relativos al Reclamo 00029621-2022-SAC/RC, intercambiados entre el denunciante y un servidor público del Indecopi -ver fojas 28 a 31 del expediente-.
 - v) Tres (3) grabaciones de llamadas telefónicas -ver foja 67 del expediente-
24. Con relación al inciso i) del numeral 23 de la presente resolución, es preciso indicar que, si bien el denunciante ha presentado diversas fotografías que muestran el registro de llamadas entrantes al celular del señor Monroy desde distintos números desconocidos, esto no permite al Colegiado concluir con certeza que dichas llamadas provengan de la parte denunciada. Por lo tanto, este medio probatorio no resulta suficiente ni adecuado para sustentar los hechos alegados en la denuncia.
25. Respecto al inciso ii) del numeral 23 de la presente resolución, de dichas fotos se aprecia una conversación mantenida por el señor Monroy con la denunciada a través del aplicativo *WhatsApp*, el 30 de junio de 2022. Cabe indicar que, en las citadas fotografías se aprecia que la imagen de dicho contacto correspondía al logo de la denunciada -ver fojas 44 y 45 del expediente-;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 02560-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2023/CC2

asimismo, se verificó que el denunciante reclamó a la misma por las diversas llamadas realizadas y solicitó que las mismas cesen:

“Denunciante: El correo de Claudia Monroy, para que ya no me llamen a este número nuevamente por favor. Este número no pertenece a ella.

Denunciante: Oigan les pasé todos los datos de la persona de contacto y les expliqué que yo no tengo nada que con ella para que o me sigan llamado y siguen llamándome. ¿Qué paso?

Denunciada: ¿Perdón?

Denunciante: Lo que lees. Me llaman todo el tiempo para preguntar por una familiar con quien no tengo nada que ver y ya les pasé su número y correo. Y quedaron en que iban a sacar mi número de su base de datos, pero me siguen llamando. Ya estoy cansado de sus llamadas.

Denunciada: Está de referencia, brindado por la titular deudora. Los reclamos con ella que mantiene deuda con BCP.

Denunciante: Yo no le debo a ninguna entidad, pónganse en contacto la persona que ya les di su número. Si, pero yo no soy referencia.

Denunciada: Bueno hable con ella. Buenas tardes.

Denunciante: No quiero que me llamen para eso les di su información. Ya hablé con ella y me dijo que ustedes la llamen. Le dije que ustedes me molestan día y noche todos los días. Y me dijo que se comuniquen con ella.

Denunciada: ¿A qué nro. se le va a llamar?

Denunciante: No quiero que me llamen más porque sino voy a ir a Indecopi, yo no tengo nada que ver con la deudora.

Denunciada: Si la que debe de comunicarse es ella que tiene la deuda.

Denunciante: Me llaman siempre a este número. Y yo ya les di el número de ella y les dije que vive en Estados Unidos.

Denunciada: Dígale que ella llame.

Denunciante: Pero eso no quiero que me llamen más por favor, ¿no entiende? Tercos. Saquen mi número de su base de datos.

Denunciada: La única que puede retirar de la base es su hermana. El teléfono brindado no contesta.

Denunciante: Me voy a quejar a Indecopi, empezaré un proceso. Porque ustedes me llaman día y noche y afectan mi privacidad. Dejen de llamarme. Si contesta. Llámennla o envíenle un correo a mi dejen de llamarme.

Denunciada: Ok.”

26. Con dicho medio probatorio es posible verificar que el denunciante: i) no es el titular de la deuda -no negado por el proveedor-; ii) informó que el número al cual la denunciada se estaba contactando no correspondía a la persona deudora; y, iii) manifestó que no deseaba seguir siendo contactado por la deuda mantenida por un tercero.
27. Respecto a los incisos iii) y iv) del numeral 23 de la presente resolución, dicha documentación nos permite verificar que el denunciante ya había presentado reclamos con anterioridad en relación a las repetitivas llamadas realizadas por la denunciada, con el propósito de cobrar una deuda que no le correspondía, tal como se puede apreciar en el correo electrónico del 11 de agosto de 2022 -ver reverso de foja 13 del expediente-:

“Estimada Ana Rosa,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 02560-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2023/CC2

Gracias por su comunicación. A la fecha el proveedor nunca se comunicó para poder absolver el asunto y sin embargo siguen haciéndome llamadas diarias de cobranza que no me pertenecen. (...)

28. En relación con el inciso v) del numeral 23 de la presente resolución, se verifican las siguientes conversaciones:

AUDIO 1:

“Denunciante: *Muy buenas tardes.*

Denunciada: *Me comunica por favor con la señora Claudia Stephanie Monroy Rodríguez.*

Denunciante: *Señorita, ¿de parte de quién?*

Denunciada: *Le saluda Ana Cari del Estudio Martínez (...)*

Denunciante: *Señorita, ya les he explicado varias veces en todos los idiomas, hasta en los más feos, que yo no tengo contacto con esta persona, que es mi familiar, pero les he explicado innumerables veces ¿hasta cuándo van a seguir llamándome, dígame?*

Denunciada: *Entiendo su molestia, pero la verdad es el número que tenemos como referencia y las llamadas en realidad son sistematizadas.*

Denunciante: *Sí, disculpe y de usted ¿cuál es su nombre?*

Denunciada: *Ana Cari.*

Denunciante: *Yo he hablado con usted en varias ocasiones señorita y me dijo que iba a indicar que me iban a sacar de la base de datos, pero hasta ahora no me sacan.*

Denunciada: *(...) primera vez que me comunicó con usted, seguro se han comunicado mis compañeros con usted.*

Denunciante: *Señorita, Estudio Martínez me llama desde el 2021 (...) desde enero de 2021, imagínese (cuelgan la llamada) ¿es justo?, dígame, señorita. Me llaman todos los días durante 3 a 4 veces al día, a veces 10 (...) me colgó.”*

AUDIO 2:

“Denunciante: *Aló, buenos días.*

Denunciada: *Buenos días, disculpe ¿me podrá comunicar con la señora Claudia Monroy Rodríguez?*

Denunciante: *Claudia Monroy Rodríguez, este no es su número. Es mi hermana, pero yo ya les he comentado, esto (...) creo que me llamaban de no sé dónde para preguntar por ella. Ella no está, yo no tengo comunicación con ella.*

Denunciada: *Entiendo, disculpe brindó algún número de por medio para poderlo solicitar.*

Denunciante: *¿Quién la llama, perdón?*

Denunciada: *Nos estamos comunicando de Estudio Martínez (...).*

Denunciante: *(...) señorita yo les he dado números en varias ocasiones, incluso me dijeron que ya me iban a retirar de su base de datos, porque este no es el número de Claudia Rodríguez, les comenté que yo no tengo comunicación con esta persona, pese a ser mi familiar y me siguen llamando hace más de un año, entonces.*

Denunciada: *Mire, caballero, no se preocupe, se observa que se ha colocado en función a un número de por medio, al parecer es extranjero, ¿la señora se encuentra en Estado Unidos?*

Denunciante: *Sí, si es correcto, yo les he dado un número de teléfono, les he dado correo electrónico, no sé si lo tienen ahí en su información, les he dado número de teléfono y correo electrónico, ¿lo tiene ahí, ya anotado?*

Denunciada: *El número (...) a ver un momento, sí. Se mantiene el número, bueno en realidad lo que se puede registrar es el número directamente, pero solamente le han colocado en función (...). En este momento se tendría que solicitar que ingrese en la base de datos para que el número sea retirado. Entonces vamos a solicitar ello, para que el número pueda ser registrado en la base de datos y automáticamente la base se encarga de retirar ello.*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 02560-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2023/CC2

Denunciante: Por favor, señorita, porque yo estoy iniciando procesos con Indecopi, porque ustedes me llaman hasta hoy sábado, imagínese. O sea, me llaman en la semana como (...) tranquilamente unas 10 veces diarias y ahora también los fines de semana, entonces yo ya le colaborado con ustedes, les he dado toda la información. No sé qué más necesito hacer para que ustedes dejen de llamarme, hostigarme (...) ¿qué puedo hacer señorita dígame?

Denunciada: (...) yo leo lo que usted ha mencionado, obviamente yo no marco el número para comunicarme con usted, porque sería molestarlo. La llamada ingresa directo. Ahora, como le dije, no han ingresado el número en la base de datos el número de la señora, lo que en este momento se va a hacer es ingresar el número en la base de datos. Solicitar que lo ingresen para que su número sea renombrado (...).

Denunciante: Le pediría eso señorita que pueda ayudar por favor, porque la verdad yo ya no sé qué hacer para que Estudio Martínez me deje de hostigar, me hostigan desde enero de 2021, imagínese, ya van a ser casi dos años.

Denunciada: Claro entendemos (...) no se preocupe en este momento se va a ingresar ello para que las llamadas no continúen si (...).

AUDIO 3:

Denunciante: Perdón, buenas tardes.

Denunciada: ¿Me comunicó por favor con la señorita Claudia Stephanie Monroy Rodríguez?

Denunciante: ¿De parte de quién?

Denunciada: Le saluda (...) del Estudio Martínez (...).

Denunciada: Sí, nos puede usted comunicar con la señora o brindar el número de la señora para poder comunicarnos (...)

Denunciante: Señorita yo les he avisado en varias ocasiones que yo no soy la persona que ustedes están buscando, no sé si lo tienen en su sistema, ya me han dicho varias veces, me están llamando hace dos años.

Denunciada: Entiendo.

Denunciante: ¿Lo tiene en su sistema, señorita?

Denunciada: Lo que se puede ver es que usted es familiar de la señora Claudia, correcto, es el hermano.

Denunciante: Si, pero yo no tengo comunicación con ella. Ella no vive aquí en el país, entonces yo les he pedido a ustedes, o sea, Estudio Martínez, que me molestan hace más de dos años, no ya son casi dos años prácticamente, que me dejen de llamar, porque ya les he dado incluso número de teléfono, correos electrónicos. Yo no hablo con mi familiar, no tengo buena relación con ella.

Denunciada: En todo caso (...) por favor indíqueme a la señora Claudia que se comunique por llamada telefónica para dar solución a la deuda que ella tiene (...).

Denunciante: Pero, señorita escúcheme le estoy comentando que yo no tengo buena relación con mi hermana ¿me comprendes? Entonces yo les he dado a ti, y a todas las otras personas que me llaman, el número de teléfono de ella y su correo electrónico, para que ustedes la llamen directamente y me saquen de su base de datos ¿cuándo me van a sacar de la base de datos?

Denunciada: (...) como número equivocado.

Denunciante: Sí, por favor, señorita. (...)

29. De dichos medios probatorios, es posible concluir que: i) el denunciante manifestó en múltiples oportunidades que el número al cual se comunicaba la denunciada no era de titularidad de la deudora; ii) el denunciante solicitó el retiro de sus datos de la base de datos de la denunciada, con el fin de que cesen las llamadas realizadas; y, iii) que la denunciada ofreció al denunciante



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 02560-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2023/CC2

retirar sus datos de base de datos, e incluso, consignar el número como número equivocado, sin embargo, las llamadas siguieron realizándose,

30. De otro lado, se debe precisar que el Estudio Martínez no ha presentado documentación alguna que permita probar que la señora Claudia Stephanie Monroy Rodríguez haya consignado, como número de contacto y/o referencia, el número telefónico del señor Monroy. Cabe indicar que no se está afirmando que ello hubiera habilitado de manera irrestricta al denunciado a realizar las llamadas; lo único que se afirma es que dicho alegato no está probado.
31. Siendo así, se concluye que en el presente caso existen indicios suficientes que permitirían probar que, el Estudio Martínez efectuó llamadas telefónicas al señor Monroy para requerirle el pago de la deuda de una tercera persona –la señora Claudia Stephanie Monroy Rodríguez–.
32. En virtud de lo señalado, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Estudio Martínez, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al probarse que dicha proveedora efectuó indebidamente llamadas telefónicas al denunciante para requerir el cobro de la deuda de una tercera persona.

Sobre la atención a reclamos

33. El numeral 1 del artículo 24° del Código⁴, establece que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles improrrogables.
34. En el presente caso, el señor Monroy denunció que el Estudio Martínez no respondió su reclamo contenido en el correo electrónico del 19 de julio de 2022, a través de la cual manifestó su incomodidad debido a las reiteradas llamadas que le realizaban a su número de celular, con el fin de cobrarle una deuda perteneciente a un tercero.
35. Al respecto, la Comisión declaró fundado este extremo de la denuncia interpuesta contra el Estudio Martínez, puesto que, pese a los descargos presentados la denunciada no informó haber respondido al citado reclamo.
36. En su apelación, el Estudio Martínez no presentó alegatos respecto de este extremo de la denuncia.

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 24°.** - Servicio de atención de reclamos. - 24.1 24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables. (*) **Texto vigente a la fecha de la comisión de la infracción (19 de julio de 2022).**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 02560-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2023/CC2

37. Ahora bien, de la revisión del expediente, se verifica que el denunciante remitió una comunicación al correo electrónico: “*info@estudiomartinez.com*” -ver reverso de la foja 11 del expediente-. Adicionalmente, esta Sala considera preciso mencionar que, de la revisión de la constancia de activación de casilla electrónica de la denunciada, se verificó que dicha proveedora consignó un correo electrónico con dominio “*@estudiomartinez.com*”.
38. Asimismo, el Estudio Martínez en los escritos presentados a lo largo del procedimiento, no ha negado la recepción del citado correo electrónico, así como tampoco, ha alegado haber comunicado su respuesta al reclamo.
39. Finalmente, no se advierte ningún medio de prueba que evidencie que el Estudio Martínez haya brindado alguna respuesta al reclamo materia de denuncia.
40. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el presente extremo.

Sobre las medidas correctivas⁵, la sanción impuesta⁶, la condena al pago de las costas y los costos y la inscripción del Estudio Martínez en el RIS

⁵ Las medidas correctivas dictadas por la Comisión son:

- Retirar los datos del denunciante de su base de datos.
- Abstenerse de realizar llamadas, mensajes o cualquier tipo de comunicación al denunciante sobre la cobranza de una deuda ajena.
- Atender el reclamo del 19 de julio de 2022, presentado por el denunciante.

⁶ Las sanciones impuestas al Estudio Martínez de acuerdo con el siguiente detalle:

Nº	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	Respecto a que el proveedor efectuó constantes llamadas telefónicas y mensajes de textos al denunciante para la cobranza de una deuda de un tercero, pese a que solicitó que éstas cesen.	2,00 UIT
2	Respecto a la falta de atención al reclamo presentado.	3,19 UIT
TOTAL		5,19 UIT

Cabe indicar que:

- Respecto a que el proveedor efectuó constantes llamadas telefónicas y mensajes de textos al denunciante para la cobranza de una deuda de un tercero, pese a que solicitó que éstas cesen, la Comisión utilizó los criterios establecidos en el artículo 112º del Código, conforme al siguiente detalle: **i) Perjuicio al consumidor:** En el presente caso, el perjuicio ocasionado al consumidor se ve reflejado en la perturbación a su tranquilidad al ser receptor de llamadas telefónicas para el cobro de la deuda de una tercera persona; y, **ii) Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto la Autoridad de Consumo contó con información confiable y de fácil acceso para poder detectar la comisión de la infracción por parte del Estudio Martínez.
- Respecto a la falta de atención al reclamo presentado, la comisión utilizó el “*Método de valores preestablecidos*” del Decreto Supremo, conforme al siguiente detalle:
 - Etapa I: Multa base (m):** determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo con el nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente: $(m) = (k) * (D)$.
 - Para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k), la Comisión recurrió al Cuadro 16 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, concluyéndose que la infracción cometida por el Estudio Martínez consistió en una infracción referida a la atención de reclamos, por lo que, se consideró que el nivel de afectación de la infracción analizada era “*baja*”.
 - Respecto del tamaño del infractor (K), se apreció que el Estudio Martínez no informó el monto de sus ingresos al año 2022 –ejercicio concluido; por lo que se procedió tomar la información del Padrón de Contribuyentes de la Sunat 2022, en atención a ello, se le asignó el valor de “*Pequeña Empresa*” y



41. Considerando que en su apelación la denunciada no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar estos extremos y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos ya han sido desvirtuados, en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6º del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS -TUO de la LPAG⁷, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos puntos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.
42. Sin perjuicio de ello, respecto a la sanción impuesta, esta Sala considera que la misma debió ser de una cuantía mayor. No obstante, en atención a la prohibición de la *reformatio in peius*⁴ (reforma en peor), las segundas instancias administrativas o judiciales no podrán emitir un pronunciamiento empeorando la situación de los apelantes en relación con la resolución impugnada⁵, por lo que la Sala advierte que las sanciones a imponer no pueden ser incrementadas respecto de las que son cuestionadas.
43. En ese sentido, requerir al Estudio Martínez que cumpla con:
- i) Presentar a la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer multas coercitivas conforme a lo establecido en el artículo 118º del Código⁸. De

como valor de (k) el monto de 3,19 conforme a lo establecido en el Cuadro 19 del Decreto Supremo 032-2021-PCM.

- Sobre el factor de duración (D), la Comisión determinó que la infracción era de naturaleza instantánea; por lo que, de acuerdo con el Cuadro 23 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, correspondía asignarle un valor de 1,0; y,
- por consiguiente, la multa base (m) fue de 3,19 UIT, resultado de multiplicar 3,19 UIT (k) por 1 (D).
- **Etapa II: multa preliminar (M):** valor que resultaba de multiplicar la multa base (m) por los factores agravantes o atenuantes (F), conforme a la siguiente fórmula: **(M) = (m) * (F)**.
 - Cabe precisar que (F) se obtendría de la sumatoria de los factores agravantes o atenuantes previstos, de acuerdo con la fórmula establecida en el inciso B del Capítulo I del Decreto Supremo 032-2021-PCM, conforme se detalla a continuación: **(F) = 1 + (f₁ + f₂ + f₃ + ...f_n)**, donde "n" representaría el número de circunstancias agravantes o atenuantes identificadas.
 - Ahora, teniéndose en cuenta que la multa base era de 3,19 UIT, no se evidenció la existencia de agravantes ni atenuantes, por lo que ese factor fue equivalente a 1. Bajo ese escenario, la Multa Base (m) obtenida no sufrió ninguna variación respecto a la Multa Preliminar (M).
- **Etapa III: multa final (M*):** en este último paso la Comisión analizó si la multa preliminar (M) se encontraba dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada órgano resolutorio, el cual podía estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de UIT (Nº UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (%IT), siendo expresado de la siguiente manera: **(M*) = Mín {M, Nº UIT, %IT}**, donde Mín representaba el valor mínimo de los elementos en consideración.
- Considerando que la infracción objeto de prueba no superaba tope legal alguno, la multa final impuesta (M*) fue de 3,19 UIT.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6º.- Motivación del acto administrativo. (...)** 6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.** Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 02560-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2023/CC2

- otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el denunciante podrá comunicarlo al referido órgano resolutorio, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI; y,
- ii) De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG⁹, el pago espontáneo de las multas confirmadas en la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.
 - iii) Finalmente, se ordena al Estudio Martínez que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin¹⁰, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, de acuerdo con el artículo 117° del Código¹¹. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva¹².

hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.** Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

¹⁰ **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.** En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

¹² **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.** 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 02560-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2023/CC2

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 1991-2023/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Grupo Marbatt MB S.A.C. – Estudio Martínez Consultores & Abogados S.A.C. por infracción de los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado probado que la denunciada efectuó constantes llamadas telefónicas y mensajes de texto al denunciante para la cobranza de una deuda de un tercero, pese a que solicitó que estas cesaran.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 1991-2023/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Grupo Marbatt MB S.A.C. – Estudio Martínez Consultores & Abogados S.A.C. por infracción al numeral 24.1 del artículo 24º del Código, en tanto ha quedado probado que la denunciada no atendió el reclamo del 19 de julio de 2022, presentado por el denunciante.

TERCERO: Confirmar las medidas correctivas ordenadas en la Resolución 1991-2023/CC2, y, en consecuencia, ordenar a la denunciada que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con: i) Retirar los datos del denunciante de su base de datos; ii) Abstenerse de realizar llamadas, mensajes o cualquier tipo de comunicación al denunciante sobre la cobranza de una deuda ajena; y, iii) Atender el reclamo del 19 de julio de 2022, presentado por el denunciante.

CUARTO: Confirmar la Resolución 1991-2023/CC2, en el extremo que sancionó al Grupo Marbatt MB S.A.C. – Estudio Martínez Consultores & Abogados S.A.C., conforme al siguiente detalle:

Nº	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	Respecto a que el proveedor efectuó constantes llamadas telefónicas y remitió mensajes de textos al denunciante para la cobranza de una deuda de un tercero, pese a que solicitó que éstas cesen	2,00 UIT
2	Respecto a la falta de atención al reclamo presentado	3,19 UIT
TOTAL		5,19 UIT

QUINTO: Confirmar la Resolución 1991-2023/CC2, en lo referido a la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento. En consecuencia, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, deberá cumplir con pagar las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.

SEXTO: Requerir al Grupo Marbatt MB S.A.C. – Estudio Martínez Consultores & Abogados S.A.C. que cumpla con lo siguiente:

de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos. (...) 40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutivo procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código. (...) M-SPC-13/1B 13/14



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 02560-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2023/CC2

- El pago espontáneo de las multas confirmadas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.
- Presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de las medidas correctivas confirmadas y el pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados para tales fines, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, en caso de incumplimiento, el denunciante podrá informarlo a la Comisión de origen.

SÉTIMO: Confirmar la inscripción del Grupo Marbatt MB S.A.C. – Estudio Martínez Consultores & Abogados S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por las infracciones confirmadas en la presente resolución.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y José Abraham Tavera Colugna.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente