



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 981-2025/CC2

RESOLUCIÓN N° 1299-2025/CC2

DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN PERUANA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (ASPEC)
DENUNCIADO : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (CLARO)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
ACTIVIDAD : MEDIDA CAUTELAR
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Lima, 29 de mayo de 2025

HECHOS

- Mediante escrito de denuncia del 19 de mayo de 2025, la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (en adelante, ASPEC) presentó una denuncia contra América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, Claro)¹ por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)², en la medida que al momento que un consumidor llama a un número celular en la red de Claro, automáticamente se escucha una locución del referido operador invitando a portar a su red.
- ASPEC solicitó una medida cautelar el cese inmediato de la locución impuesta por Claro en todas las llamadas que se realizan dentro y hacia su red.

CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- Luego de revisar el expediente y conforme a los antecedentes expuestos, la Comisión debe determinar si corresponde:
 - admitir a trámite la denuncia presentada por ASPEC contra Claro;
 - ampliar cargos contra Claro;
 - dictar la medida cautelar solicitada por ASPEC.

ANÁLISIS

DE LA LEGITIMIDAD DE ASPEC PARA PRESENTAR DENUNCIAS

- El artículo 107 del Código establece que los procedimientos sancionadores se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados, o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. Asimismo, el artículo 128 de dicho cuerpo normativo señala que las acciones en defensa de los

¹ Con Registro Único de Contribuyente (R.U.C.) N° 20467534026.

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 a partir de la cual desplegó plena vigencia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 981-2025/CC2

derechos del consumidor pueden ser efectuados a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

5. Se entiende como interés colectivo de los consumidores las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes de un conjunto determinado o determinable de consumidores que se encuentren ligados con un proveedor y que pueden ser agrupados dentro de un mismo grupo o clase; y, por interés difuso de los consumidores, las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados.
6. Adicionalmente, los artículos 129 y 153.2 del Código³ establecen que las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas por el INDECOPI están legitimadas para formular denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor, a quien le corresponde calificar la denuncia y otros elementos, a fin de decidir el inicio del procedimiento administrativo en defensa colectiva de los consumidores.
7. En el presente caso, ASPEC denunció que Claro obligaría a los consumidores a escuchar, durante las llamadas realizadas desde un operador distinto, una locución invitándolos a portar a su red.
8. En atención a ello, esta Comisión ha verificado que ASPEC se encuentra debidamente reconocida por el INDECOPI⁴. En ese sentido, el denunciado está legitimado para presentar denuncias en defensa de intereses colectivos.

SOBRE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

9. En el presente caso, ASPEC denunció como una presunta vulneración al literal e) del artículo 58 del Código, el hecho referido a que Claro obligaría a los

³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 129°. - Procedimientos administrativos en defensa colectiva de los consumidores

Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas por el Indecopi están legitimadas para formular denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y ante los demás órganos funcionales competentes del Indecopi, en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores o de los potencialmente afectados.

El órgano funcional competente del Indecopi califica la denuncia y otros elementos y decide el inicio del procedimiento administrativo en defensa colectiva de los consumidores. De igual manera, por propia iniciativa, puede iniciar este tipo de procedimiento o continuar de oficio cualquier otro cuando considera que puede estar afectándose el interés colectivo de los consumidores.

Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas están también legitimadas para formular denuncias en defensa de intereses difusos o colectivos ante los organismos reguladores de los servicios públicos.

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 153°. - Rol de las asociaciones de consumidores

(...)

153.2 Las asociaciones de consumidores reconocidas por el Indecopi están legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y los demás órganos funcionales competentes del Indecopi a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores.

⁴ Cfr. con el Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores inscritas en el registro de INDECOPI.

A tales efectos, ingresar al portal web siguiente:

<<https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/2419190/RO_AACC_JUNIO_2018.pdf/9c41d414-dd83-2886-231b-405e47df56cb>>

Consultado el día miércoles 1 de agosto de 2018, a las 13:08 horas.

consumidores a escuchar, durante las llamadas realizadas desde un operador distinto, una locución invitándolos a portar a su red.

10. Sobre el particular, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución N° 1886-2023/SPC-INDECOPI del 10 de julio de 2023, señaló que, la imputación de cargos efectuada por la autoridad administrativa debe contener la calificación jurídica descrita por ASPEC, veamos:

"(...)

51. Por otro lado, si bien la labor de tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia, esto no puede implicar desconocer los hechos cuestionados y la fundamentación específicamente utilizada por la parte denunciante, puesto que estos permiten delimitar el punto en controversia que será materia de evaluación durante el transcurso del procedimiento

52. En este punto, no pasa desapercibido para este Colegiado que, a diferencia de aquellos casos donde los denunciantes son consumidores particulares (quienes no siempre cuentan con el patrocinio de un abogado), las asociaciones de consumidores como Acurea sí cuentan con experiencia y habilidad suficiente para efectuar la defensa de los intereses colectivos o difusos invocados, lo cual evidencia que tienen mayores conocimientos sobre la normativa de protección al consumidor y, por lo tanto, pueden sustentar jurídicamente sus denuncias con mayor exactitud. Por ello, en el caso concreto, se estima que la imputación de cargos debía considerar la calificación jurídica descrita por Acurea en su denuncia." (sic)

11. En atención a lo señalado, la Comisión, en ejercicio de sus facultades⁵, considera que corresponde imputar contra Claro, conforme a lo señalado por ASPEC, el hecho referido a que obligaría a los consumidores a escuchar durante las llamadas realizadas desde un operador distinto, una locución invitándolos a portar a su red, como una presunta infracción al literal e) del artículo 58 del Código⁶.

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

DECRETO LEGISLATIVO 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI. Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor.- Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

⁶ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 58.- Definición y alcances

58.1 El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:

(...)

e. Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing a consumidor alguno, con la única excepción del envío de comunicación comercial o publicitaria a aquel consumidor que, por iniciativa propia, se contacte directamente con el proveedor y manifieste su consentimiento libre, previo, informado, expreso e inequívoco de ser contactado a través de un número telefónico, dirección electrónica o cualquier otro medio análogo de comunicación. Este consentimiento puede ser revocado, con efecto inmediato y sin expresión de causa, en cualquier momento y conforme a la normativa que rige la protección de datos personales. La vulneración a esta prohibición o a su revocatoria es considerada infracción muy grave.

12. En tanto la denuncia reúne los requisitos establecidos por la norma citada, corresponde admitirla a trámite.

SOBRE LA AMPLIACIÓN DE CARGOS

13. El Principio de Informalismo, consagrado en el numeral 1.6 del Artículo IV – Título Preliminar del TUO establece que las solicitudes y pretensiones de los administrados deben ser interpretados favorablemente en función a la emisión de una decisión final sobre los hechos sometidos a conocimiento de la Autoridad administrativa, de manera que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicho proceder no afecte derechos de terceros o el Interés Público.
14. Sobre el particular, cabe tener en cuenta lo dispuesto por el Texto Único de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS respecto al principio de impulso de oficio que orienta la actuación de la autoridad administrativa, bajo los siguientes términos:

“Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo
(...)

1.3. Principio de impulso de oficio.-

Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.”

15. Conforme a lo señalado de forma precedente, se advierte que, ASPEC cuestionó que, durante las llamadas realizadas por los consumidores de un operador distinto a Claro, estos debían escuchar una locución invitándolos a portar a su red.
16. En este punto, corresponder tener en consideración lo señalado por el literal d) del artículo 58 del Código, el mismo que prohíbe realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, de manera impertinente, conforme se observa a continuación:

“Artículo 58.- Definición y alcances

58.1 El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:

(...)

d) Realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio, de manera persistente e impertinente, o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades.” (sic) (el subrayado es nuestro)

17. Conforme a lo desarrollado en el párrafo anterior, la Comisión en ejercicio de sus facultades⁷, considera que el hecho referido a que el proveedor denunciado

⁷

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

realizaría proposiciones no solicitadas por los consumidores, durante las llamadas realizadas desde un operador distinto, invitándolos a portar a su red; involucraría una afectación al literal d) del artículo 58 del Código⁸.

SOBRE EL ACTA DE VERIFICACIÓN SUSCRITA POR LA SECRETARÍA TÉCNICA

18. Considerando los hechos denunciados por ASPEC contra Claro, la Secretaría Técnica, de acuerdo con sus facultades⁹, realizó una diligencia de verificación, a fin de contar con mayores elementos de juicio respecto a los hechos denunciados, redactándose el acta correspondiente, la misma que se pondrá en conocimiento de las partes en mérito de Anexo a la presente Resolución.

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

19. A efectos de contar con mayores elementos de convicción, la Secretaría Técnica, en ejercicio de las facultades que la Ley¹⁰ le confiere, estima oportuna requerir A Claro que, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumplan con:

- (i) Indicar la fecha desde la cual habría incluido durante las llamadas realizadas de otro operados, la grabación y/o locución materia de denuncia; y,

DECRETO LEGISLATIVO 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI. Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor.- Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

⁸ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 58.- Definición y alcances

58.1 El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:

(...)

d) Realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio, de manera persistente e impertinente, o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades.

⁹ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

Artículo 2.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

(...)

c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas.

¹⁰ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807 LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI**

Artículo 1.- Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

- (ii) identificar la cantidad de usuarios que habría migrado a la red Claro desde la inclusión de la grabación y/o locución materia de denuncia.

20. Dicho requerimiento se efectúa de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2° literal a) y 5° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹¹.

SOBRE LA MEDIDA CAUTELAR

21. El artículo 109 del Código¹² establece que, en cualquier etapa del procedimiento, sea de oficio o a solicitud de parte, el Indecopi puede, de considerarlo pertinente y dentro del ámbito de su competencia, dictar medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva.
22. El artículo 10 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, señala que para que proceda el dictado de una medida cautelar es necesario que se cumpla con acreditar, de manera copulativa: (i) la verosimilitud de la infracción; y, (ii) la necesidad de la intervención a fin de evitar que el daño se convierta en irreparable¹³.

¹¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807**

Artículo 2°.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del Indecopi tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.
(...)

Artículo 5°.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o, mediante violencia o amenaza, impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de cincuenta (50) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

¹² **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 109.- Medidas cautelares. En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, el Indecopi puede, dentro del ámbito de su correspondiente competencia, dictar una o varias de las siguientes medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva:

- La cesación de los actos materia de denuncia.
- El comiso, el depósito o la inmovilización de los productos, etiquetas, envases y de cualquier otro bien que sea materia de denuncia.
- La adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de denuncia.
- El cierre temporal del establecimiento del denunciado.
- Cualquier otra medida que tenga por objeto evitar que se produzca algún perjuicio derivado del acto denunciado o que tenga como finalidad la cesación de este.
- El Indecopi puede, de considerarlo pertinente, ordenar una medida cautelar distinta a la solicitada por la parte interesada. En caso de existir peligro actual o inminente si es que no se adoptan las medidas cautelares correspondientes, el secretario técnico puede imponerlas, con cargo a dar cuenta inmediatamente a la comisión. La comisión ratifica o levanta la medida cautelar impuesta. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en materia de protección al consumidor goza también de la facultad de ordenar medidas cautelares.

¹³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**
Artículo 10.- Las Comisiones y Oficinas podrán dictar de ser necesario, medidas cautelares dirigidas a evitar que un daño se torne irreparable, siempre que exista verosimilitud del carácter ilegal de dicho daño.

23. Asimismo, el artículo 25 de la referida norma señala expresamente que la Comisión deberá pronunciarse sobre el dictado de las medidas cautelares en cualquier etapa del procedimiento, pudiendo ser las mismas solicitadas de oficio o a pedido de parte; correspondiendo evaluarlas y ordenar aquéllas que se encuentren específicamente destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva¹⁴.
24. En tal sentido, de acuerdo con las normas mencionadas, y haciendo una interpretación sistemática de las normas contenidas en el Código; el Texto Único de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO); y, el Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión considera que existen tres presupuestos que deben presentarse de forma conjunta a efectos de analizar la viabilidad de dictar una medida cautelar solicitada en los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor:
- (i) La verosimilitud de la infracción alegada;
 - (ii) el peligro en la demora de la emisión del pronunciamiento que definiría la controversia; y,
 - (iii) la adecuación de la medida cautelar solicitada.
25. Sobre el primer punto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha señalado en diversos pronunciamientos que el grado de verosimilitud requerido para el dictado de una medida cautelar puede ser equiparado a un nivel intermedio de certeza, en el cual la autoridad administrativa debe tener la percepción que la presunta infracción denunciada tiene apariencia de verdadera, existiendo la probabilidad que el procedimiento sea declarado fundado.
26. Al respecto, la Comisión considera que la verosimilitud de la infracción es un grado intermedio entre la *duda* y la *certeza*, sin constituir un estado que acredite fehacientemente la comisión de una infracción al Código.
27. De otro lado, sobre el segundo presupuesto, corresponde demostrar que la intervención inmediata de la autoridad es necesaria, en la medida que existe peligro en la demora de la emisión de la decisión que definirá la controversia presentada ante la Comisión. En este punto, la Sala ha establecido que dentro del *peligro en la demora* debe analizarse la posibilidad que el retraso en la decisión genere un *daño irreparable*, entendiendo por éste, el perjuicio que se puede ocasionar a los administrados de no disponerse la medida cautelar solicitada¹⁵.
28. En tal sentido, el *peligro en la demora* debe ser interpretado como el presupuesto bajo el cual se debe demostrar que el transcurso del tiempo que puede existir entre

¹⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**
Artículo 25.- La Comisión se pronunciará sobre la admisión a trámite de la denuncia, el dictado de las medidas cautelares, las nulidades por defectos de procedimiento, la resolución final, y la concesión o denegación de recursos impugnativos.

¹⁵ Ver Resolución N° 977-2008/TDC-INDECOPI de fecha 21 de mayo de 2008, emitida por la Sala en el Expediente N° 2156-2007/CPC.

la denuncia y la resolución final de un caso específico va a generar un riesgo directamente vinculado a la efectividad de la decisión que la Comisión adoptará finalmente.

29. Por ello, debe acreditarse que la decisión del presente Órgano Colegiado se puede ver amenazada por la demora que pueda devenir de la tramitación del expediente; sea porque el proveedor no podrá cumplir en el futuro con lo que se podría ordenar, por ejemplo, en calidad de medida correctiva; o porque la decisión que se adopte posteriormente no resultara eficaz para los fines por los cuales se inició el procedimiento.
30. Finalmente, sobre el último y tercer presupuesto para el dictado de una medida cautelar, la Comisión cumple con precisar que debe entenderse por *adecuación*, la necesidad de verificar que la medida a ordenar sea proporcional y específica para lograr la finalidad de la *tutela cautelar*, esto es, asegurar la eficacia de la decisión final que pueda emitir la Comisión.

Aplicación en el caso en concreto

31. ASPEC cuestionó que, durante las llamadas realizadas por los consumidores de un operador distinto a Claro, estos debían escuchar una locución invitándolos a portar a su red.
32. En el presente caso, ASPEC solicitó en calidad de medida cautelar el cese inmediato de la locución impuesta por Claro.
33. Como se ha indicado en las líneas precedentes, para proceder al dictado de una medida cautelar es necesario que se cumpla con acreditar, en forma conjunta: (i) la verosimilitud de la infracción; (ii) el peligro en la demora de la emisión del pronunciamiento que definiría la controversia; y, (iii) la adecuación de la medida cautelar; siendo que, en caso no se verifique la existencia de uno de estos elementos, no será posible otorgar la misma.

Verosimilitud de la infracción denunciada

34. En la presente resolución, se analizará si en esta etapa del procedimiento se evidencia la verosimilitud de la ocurrencia de las presuntas infracciones alegadas por los denunciantes en atención a los medios probatorios que obran en el expediente.
35. Respecto de la verosimilitud de la infracción denunciada, el denunciante señaló que el actuar de Claro busca mantener activa una conducta ilegal por parte de la operadora, en detrimento de los consumidores, y que no es otra que contactar a los ciudadanos con ofertas de productos y/o servicios a través de métodos comerciales agresivos.
36. Al respecto, obran en el expediente las grabaciones presentadas por ASPEC, en las cuales se escucha el siguiente enunciado: "*cambiarte a claro es muy fácil 080000200*".

37. Asimismo, del Acta de Verificación del 22 de mayo de 2025 suscrita por la Secretaría Técnica se advierte que, al realizar llamadas de un operador distinto a Claro, esto es, desde Telefónica, Entel y Bitel, el consumidor debe escuchar el siguiente enunciado: “*cambiarte a claro es muy fácil 080000200*” antes de que su llamada empiece a timbrar, veamos:
- “(...)”
- Se realizó una llamada desde el número telefónico 9xxxxxx29 (operador Bitel) al teléfono 9xxxxxx64 (operador Claro), siendo posible advertir que antes del timbrado de la llamada, se escucha el siguiente mensaje “*cambiarte a claro es muy fácil 080000200*”. (Audio 1)
 - Se realizó una llamada desde el número telefónico 9xxxxxx28 (operador Telefónica) al teléfono 9xxxxxx64 (operador Claro), siendo posible advertir que antes del timbrado de la llamada, se escucha el siguiente mensaje “*cambiarte a claro es muy fácil 080000200*”. (Audio 2)
 - Se realizó una llamada desde el número telefónico 9xxxxxx91 (operador Entel) al teléfono 9xxxxxx64 (operador Claro), siendo posible advertir que antes del timbrado de la llamada, se escucha el siguiente mensaje “*cambiarte a claro es muy fácil 080000200*”. (Audio 3)
 - Se realizó una llamada desde el número telefónico 9xxxxxx38 (operador Claro) al teléfono 9xxxxxx64 (operador Claro), advirtiendo el timbrado automático de la llamada. (Audio 4) (...)” (sic)
38. De lo señalado, se advierte que los consumidores que no forman parte de la red móvil del denunciado deben escuchar una locución invitándolos a migrar a su red, siempre que quieran realizar una llamada a algún número telefónico que corresponda al operador Claro.
39. Ahora bien, el artículo 58 del Código, protege a los consumidores contra los métodos comerciales agresivos o engañosos, que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.
40. Así, de lo señalado de manera precedente se observa que, la referida locución no se presenta en las llamadas cursadas entre números de la red Claro sino únicamente en las llamadas realizadas desde otro operador (Telefónica, Entel, Claro), lo cual estaría vinculado a la captación de usuarios para la migración a dicha red de telefonía móvil.
41. En virtud de lo expuesto, **de lo actuado en esta etapa del procedimiento**, este órgano resolutorio verifica cierto grado de verosimilitud con respecto a la imposición de una locución invitando a los consumidores a migrar a su red móvil, pese a que dicha información no ha sido requerida.

Sobre el peligro en la demora

42. La intervención preventiva está referida a la amenaza de que el proceso se torne ineficaz a consecuencia del tiempo transcurrido desde su inicio hasta que se emita la resolución definitiva. Su existencia no está sustentada necesariamente en la posibilidad de que los actos de la otra parte impidan el cumplimiento de lo pretendido por el denunciante, sino también en que el transcurso del tiempo constituye, de por sí, un estado de amenaza que merece una tutela especial.
43. Sobre el particular, es importante traer a colación lo señalado por el Tribunal Constitucional respecto al presente requisito, a través del Auto del Tribunal Constitucional (Expediente N° 00004-2022-PCC/TC)

- “7. Asimismo, este Tribunal, en reiterada jurisprudencia, ha establecido que el otorgamiento de medidas cautelares en el proceso competencial requiere de la configuración de varios presupuestos de manera concurrente. Por ello, a fin de determinar la viabilidad de la solicitud planteada, el Tribunal debe examinar lo solicitado y analizar si en el caso se cumple con acreditar:
- (...)
- ii. El peligro en la demora (*periculum in mora*): se evalúa si resulta prima facie indispensable emitir un pronunciamiento que suspenda la eficacia del acto materia de controversia, a fin de que no se generen efectos inconstitucionales en el ámbito de las competencias del solicitante que puedan resultar irreversibles. En todo caso, el solicitante debe demostrar que, en caso de no adoptarse la medida de inmediato, determinada afectación de sus competencias podría resultar permanente” (sic) (subrayado y resaltado nuestro)
44. En el presente caso, ASPEC señaló que con la medida cautelar solicitada buscan evitar un daño de difícil reparación si se espera a que se resuelva el proceso principal.
45. Así, tal como se ha verificado, existe verosimilitud de la conducta infractora referida a que Claro vendría imponiendo a los consumidores una locución invitándolos a migrar a su red móvil, pese a que dicha información no ha sido requerida, siendo que esta resulta impertinente, toda vez que condiciona el ingreso de la llamada a la recepción del mensaje de voz.
46. A criterio de este Colegiado, el transcurso del tiempo durante la tramitación y/o instrucción de la presente denuncia hasta la emisión de la resolución final, podría generar una posible afectación masiva a los consumidores que no pertenezcan a la red Claro y deseen comunicarse con un contacto de dicha red, ello en la medida que existe verosimilitud respecto al empleo de métodos comerciales agresivos o engañosos.
47. En ese sentido, es preciso que se adopten acciones oportunamente que permitan proteger los derechos de aquellos consumidores que no pertenezcan a la red Claro, mientras dura el presente procedimiento y con ello prever daños irreparables a los intereses colectivos/difusos de los consumidores.
48. En ese sentido, ha quedado evidenciada la necesidad de dictar una medida cautelar para prever los posibles daños irreparables que los efectos de la presunta conducta infractora (métodos comerciales agresivos o engañosos) pudiera generar, toda vez que, en las actas levantadas por la Secretaría Técnica se evidencia que dicha locución expone a los operadores de telefonía que deseen comunicarse con algún teléfono de la red móvil de Claro.
49. En ese orden de ideas, se ha configurado el segundo supuesto -peligro en la demora- a efectos de ordenar el otorgamiento de una medida cautelar.

De la adecuación de la medida cautelar

50. Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, en el presente caso se tendrá que evaluar si la medida solicitada por el denunciante es adecuada; esto es, si guarda cauce lógico, proporcional y específico entre la medida prevista a ordenar y la finalidad de la tutela cautelar, que es mitigar el riesgo generado por el presunto



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 981-2025/CC2

hecho infractor a los consumidores hasta la emisión de la decisión final que pueda emitir la Comisión.

51. En esa línea, se advierte que la medida cautelar materia de evaluación, se encuentra dirigida a que se ordene el cese inmediato de la locución establecida por Claro.
52. En atención de ello, corresponde indicar que la adecuación de la medida cautelar consiste en la congruencia y proporcionalidad que existe entre el pedido cautelar y la situación jurídica o fáctica que es objeto de aseguración.
53. Al respecto, se tiene que la situación fáctica a asegurar es el cese de la grabación y/o locución a la que expone Claro a los consumidores que no forman parte de su red, antes del inicio de cada llamada realizada desde un operador distinto, situación que obtuvo relevancia jurídica al verificarse que dicha comunicación se realiza sin autorización de los consumidores y de manera impertinente, quienes se ven obligados a escuchar la misma siempre que deseen comunicarse con algún contacto que pertenezca a dicha red (Claro).
54. En dicha línea, una vez delimitada la situación fáctica y jurídica a asegurar, corresponde a este Colegiado verificar si el cese de la referida grabación y/o locución resulta congruente y proporcional a fin de asegurar el cumplimiento de dicha obligación.
55. Sobre el particular, el objetivo de una medida cautelar es evitar que los efectos de la conducta denunciada resulten insubsanables a la emisión de un pronunciamiento final.
56. Así, de ampararse la pretensión del denunciante y otorgarse una medida correctiva conducente al cese de la grabación y/o locución materia de denuncia al momento de emitir un pronunciamiento final, a dicha fecha, se habría mitigado el impacto generado por la presunta conducta infractora ante los consumidores.
57. Conforme lo expuesto, se evidencia la congruencia y proporcionalidad de la medida cautelar solicitada por ASPEC.
58. En ese sentido, la Comisión considera que, si bien tiene que determinarse la ilegalidad de la conducta cuestionada que en este estado del procedimiento ha generado cierto grado de verosimilitud, la medida cautelar consistente en el cese de la locución *"cambiarte a claro es muy fácil 080000200"* durante las llamadas realizada a los números telefónicos que forman parte de su red móvil, resulta adecuado y pertinente, en la medida que dicha solicitud cautelar también guardan relación con los hechos imputados a título de cargos contra Claro.
59. Por lo anteriormente expuesto y de conformidad con lo establecido por el artículo 10 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI; y, en la medida que en el presente caso se ha verificado la concurrencia de los requisitos para dictar las medidas cautelares, la Comisión considera que corresponde otorgar la medida cautelar bajo la modalidad de innovar y ordenar a Claro el cese inmediato de la locución *"cambiarte a claro es muy fácil 080000200"*.

60. Aunado a ello, es necesario indicar que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 617 del Código Procesal Civil¹⁶, norma que resulta compatible a los procedimientos administrativos del Indecopi, la medida cautelar otorgada puede ser variada a pedido del titular y en cualquier estado del procedimiento, sea modificando su forma, los bienes sobre los cuales recae, o su monto.
61. Asimismo, corresponde encargar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 realizar las gestiones necesarias para el cumplimiento de la medida cautelar ordenada en la presente resolución.
62. 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 apelación¹⁷, 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 notificación¹⁸, 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 consentida¹⁹.
63. Atendiendo a ello, y de acuerdo con lo señalado en el artículo 25 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Defensa y Protección al Consumidor (en adelante, la Directiva), corresponde al proveedor acreditar el cumplimiento, bajo apercibimiento de la imposición de la multa

¹⁶ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Variación.-

Artículo 617.- A pedido del titular de la medida y en cualquier estado del proceso puede variarse ésta, sea modificando su forma, variando los bienes sobre los que recae o su monto, o sustituyendo al órgano de auxilio judicial.

La parte afectada con la medida puede efectuar similar pedido, el que será resuelto previa citación a la otra parte. Para resolver estas solicitudes, el Juez atenderá a las circunstancias particulares del caso. La decisión es apelable sin efecto suspensivo.

¹⁷ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807**

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

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

¹⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, 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.

¹⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, 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.**

coercitiva por incumplimiento de mandato (medida cautelar), procedimiento previsto en el artículo 117 del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 19 de mayo de 2025, interpuesta por Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios contra América Móvil Perú S.A.C. por presunta a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- (i) Por presunta infracción al literal e) del artículo 58 del Código, en la medida que el proveedor denunciado obligaría a los consumidores a escuchar, durante las llamadas realizadas desde un operador distinto, una locución invitándolos a portar a su red.
- (ii) Por presunta infracción al literal d) del artículo 58 del Código, en la medida que el proveedor denunciado vendría realizando proposiciones no solicitadas por los consumidores, durante las llamadas realizadas desde un operador distinto, invitándolos a portar a su red

SEGUNDO: ORDENAR como **MEDIDA CAUTELAR** que, desde la notificación de la presente resolución, América Móvil Perú S.A.C. cese de manera inmediata con la locución "*cambiarte a claro es muy fácil 080000200*". Ello, al haberse determinado la configuración de los presupuestos necesarios para el otorgamiento de una medida cautelar.

TERCERO: Encargar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 realizar las gestiones necesarias para el cumplimiento de la medida cautelar ordenada en la presente resolución.

CUARTO: Tener por ofrecidos los medios probatorios presentados por Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios.

QUINTO: Requerir a América Móvil Perú S.A.C. que cumpla con lo siguiente:

- (i) Presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos o la declaración jurada que indique que cuenta con dicha inscripción;
- (ii) presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento o la declaración jurada que indique que cuenta con dichas facultades y las mismas se encuentran vigentes;
- (iii) señalar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC);
- (iv) fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442 del Código Procesal Civil; y,
- (v) cumpla con presentar los documentos (contables, tributarios o declaración jurada) correspondiente al ejercicio fiscal 2023 y 2024²⁰.

²⁰ 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 resolutores del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia

(...)

ANEXO: 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

(...)

SEXTO: Correr traslado de la denuncia a América Móvil Perú S.A.C. para que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26 del Decreto Legislativo N° 807, presente sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación.

SÉPTIMO: Informar a las partes que el artículo 110 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²¹ faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114, 115 y 116 de la referida norma²². Asimismo, se considera circunstancias atenuantes para la graduación de la

Cuadro 4: Tabla de Multa Referencial Por Tamaño Del Infractor, Según Tipo De Infracción (UIT)
(...)

1/ Los rangos de facturación deben considerarse en función de las ventas o ingresos percibidos por el infractor del año en el que se cometió la infracción (en caso de tratarse de un ejercicio concluido), o en su defecto, el del inmediato anterior. De no contar con la mencionada información, puede realizarse una estimación de dichas ventas o ingresos en base a la mejor información disponible.

21

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

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complemente. (...)

22

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- d. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- e. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- f. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complemente. (...)

sanción, el allanamiento de la denuncia o el reconocimiento de las pretensiones en ella contenidas, de acuerdo al artículo 112 del Código²³.

OCTAVO: Requerir a América Móvil Perú S.A.C. que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con:

- (i) Indicar la fecha desde la cual habría incluido durante las llamadas realizadas de otro operados, la grabación y/o locución materia de denuncia; y,
- (ii) identificar la cantidad de usuarios que habría migrado a la red Claro desde la inclusión de la grabación y/o locución materia de denuncia.

Dicho requerimiento se efectúa de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2° literal a) y 5° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi²⁴.

NOVENO: Remitir copia de la denuncia a la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi, a fin de que adopte las acciones que considere pertinente en el ámbito de sus funciones.

DÉCIMO: 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 del INDECOPI es el de apelación, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días

²³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

²⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807**

Artículo 2°.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del Indecopi tiene las siguientes facultades:

- b) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.

(...)

Artículo 5°.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o, mediante violencia o amenaza, impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de cincuenta (50) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 981-2025/CC2

hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación²⁵, 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 consentida²⁶.

Con la intervención de los Comisionados²⁷: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa⁶²⁸, Sra. Karina Rocío Montes Tapia y Sra. Silvia Magali Zavaleta Flores. Con la abstención del Sr. Jesús Edwin Maurate León.

EVA JESÚS CÉSPEDES CORREA 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 PDF⁷²⁹.

²⁵ 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

²⁶ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE 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.

²⁷ 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**.

²⁸ 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**.

²⁹ 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 eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.