



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR n.^o
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.^o 002-2025/CC3-SAN5

RESOLUCIÓN FINAL N.^o 004-2026/CC3

EXPEDIENTE	:	002-2025/CC3-SAN5
AUTORIDAD	:	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.^o 3
ADMINISTRADO	:	INTEGRATEL PERÚ S.A.A.¹
MATERIA	:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ACTIVIDAD	:	ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES ALÁMBRICAS

SUMILLA: Se halla responsable a Integratel Perú S.A.A. por infringir el artículo 5 del Decreto Legislativo n.^o 807, toda vez que, de manera injustificada, no cumplió con dar respuesta al requerimiento de información formulado en la Carta n.^o 1459-2025/INDECOPI-DFI del 14 de julio de 2025, reiterado mediante la Carta n.^o 1705-2025/INDECOPI-DFI del 7 de agosto de 2025.

SANCIÓN: **21.44 UIT por infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo n.^o 807.**

Lima, 9 de febrero de 2026

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Memorándum n.^o 0269-2024-CC3/INDECOPI del 3 de julio de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión (en adelante, Secretaría Técnica) delegó a la Dirección de Fiscalización del Indecopi (en adelante, DFI) la realización de acciones de fiscalización del cumplimiento de lo dispuesto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 de la Ley n.^o 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) por parte de Integratel Perú S.A.A.² (en adelante, Integratel).³

¹ El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con R.U.C. n.^o 20100017491 y con domicilio fiscal ubicado en Jr. Domingo Martínez Luján Nro. 1130 (Jr. Domingo Martínez Luján 1110-1188-1196), Surquillo – Lima – Lima. Asimismo, se encuentra registrado en el Registro de Personas Jurídicas de la SUNARP en la Partida Registral n.^o 11015766.

² Cabe destacar que, en el asiento B00039 de la Partida Registral n.^o 11015766, consta la modificación de la denominación social de Integratel, antes Telefónica del Perú S.A.A. Dicha información se recogió en el Documento de Registro de Información de fecha 22 de agosto de 2025.

³ Se debe mencionar que, con fecha 29 de abril de 2025, la DFI remitió el Memorándum n.^o 0380-2025-DFI/INDECOPI recomendando, mediante el Informe n.^o 0037-2025-DFI/INDECOPI, el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra Integratel. Ello, en tanto habría incumplido de manera injustificada, con el requerimiento de información formulado a través de la Carta n.^o 2383-2024/INDECOPI-DFI, toda vez que no habría presentado las grabaciones recabadas en formato de audio de las llamadas telefónicas efectuadas a los consumidores, con la finalidad de ofertar productos y/o servicios.

Sin embargo, mediante Memorándum n.^o 0262-2025-CC3/INDECOPI del 23 de mayo de 2025, esta Secretaría Técnica devolvió la copia del expediente de fiscalización, a fin de que emitiera un nuevo requerimiento que contenga todas las particularidades y características que se estarían exigiendo al administrado en la presentación de la información (esto es, que la información que se remita permita la descarga masiva y rápida) y a su vez que en este se explique la necesidad de que la información remitida deba permitir esa clase de descarga (desarrollar la metodología de análisis de los programadas utilizados). Ello, en la medida que, de la revisión del expediente, se advirtió que, la forma de descarga solicitada por la DFI “masiva y rápida” de los audios enviados por la empresa investigada, no fue precisada o informada por la DFI al administrado, a través de la Carta n.^o 2383-2024/INDECOPI-DFI, mediante la cual se efectuó el requerimiento inicial a dicho proveedor, sino en posteriores cartas y en las reuniones que fueron llevadas a cabo con dicha empresa.

En virtud de ello, la DFI comunicó a través del Memorándum n.^o 0482-2025-DFI/INDECOPI, de fecha 4 de junio de 2025 que, para atender lo solicitado solicitarían a Integratel otro periodo de audios de llamadas telefónicas, el cual pasaría a reemplazar la información previamente requerida a dicho administrado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR n.º
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 002-2025/CC3-SAN5

2. En virtud de ello, mediante la Carta n.º 1075-2025/INDECOPI-DFI (notificada el 6 de junio de 2025⁴), la DFI requirió a Integratel que presente el número total de las llamadas telefónicas efectuadas a los consumidores por cada uno de los centros de contacto con los que haya contratado, así como de las directamente realizadas por la empresa, con la finalidad de ofertar productos y/o servicios, durante los siguientes periodos: (i) del 1 al 15 de diciembre de 2024; (ii) del 15 al 31 de enero de 2025; y, (iii) del 1 al 15 de marzo de 2025. Dicho pedido fue reiterado a través de la Carta n.º 1216- 2025/INDECOPI-DFI⁵.
3. El 30 de junio de 2025, Integratel indicó que cumplió con presentar la información requerida; sin embargo, luego de analizar la documentación presentada, la DFI reiteró la solicitud efectuada al administrado a través de la Carta n.º 1404-2025/INDECOPI-DFI, notificada el 7 de julio de 2025.
4. A través del 7 de julio de 2025, Integratel presentó la información solicitada por la DFI, contenida en un documento *Excel*. Así, teniendo en cuenta la cantidad de llamadas informadas por dicho administrado, mediante la **Carta n.º 1459-2025/INDECOPI-DFI**⁶ (en adelante, la carta de requerimiento), se le requirió, entre otros, que entregue las grabaciones de las llamadas telefónicas efectuadas a los usuarios el 31 de enero de 2025; este último requerimiento fue reiterado con la **Carta n.º 1705-2025/INDECOPI-DFI**⁷. Sin embargo, este no fue atendido por el administrado.
5. Como resultado de la fiscalización, mediante Informe n.º 0237-2025/DFI del 3 de septiembre de 2025, la DFI recomendó el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS), en contra de Integratel por presunta infracción al artículo 5 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo n.º 807 (en adelante, D. Leg. 807), toda vez que habría incumplido de manera injustificada el requerimiento de información formulado en la Carta n.º 1459-2025/INDECOPI-DFI, reiterado por la Carta n.º 1705-2025/INDECOPI-DFI, consistente en la entrega de grabaciones de llamadas realizadas el 31 de enero de 2025 para ofertar productos y/o servicios.
6. Por Resolución n.º 1 del 2 octubre de 2025⁸, la Secretaría Técnica inició un PAS en contra de Integratel por el presunto incumplimiento al artículo 5 del D. Leg. 807, conforme al siguiente detalle:

"IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

PRIMERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de Integratel Perú S.A.A. por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 5 de la Ley sobre Facultades,

⁴ La Carta n.º 1075-2025/INDECOPI-DFI fue debidamente notificada a Integratel el 6 de junio de 2025 al domicilio ubicado en Jr. Domingo Martínez Lujan n.º 1130 (Jirón Domingo Martínez Luján n.º 1110-1188-1196).

⁵ La Carta n.º 1216-2025/INDECOPI-DFI fue debidamente notificada a Integratel el 20 de junio de 2025 al correo electrónico maria.vidalr@telefonica.com.

⁶ Dicha carta fue debidamente notificada a Integratel, el 16 de julio de 2025 al domicilio ubicado en Jr. Domingo Martínez Lujan n.º 1130 (Jirón Domingo Martínez Luján n.º 1110-1188-1196).

⁷ Dicha carta fue debidamente notificada a Integratel, el 11 de agosto de 2025 al domicilio ubicado en Jr. Domingo Martínez Lujan n.º 1130 (Jirón Domingo Martínez Luján n.º 1110-1188-1196).

⁸ Notificada el 6 de mayo de 2025 a la casilla del Indecopi n.º 334384 correspondiente a Integratel (fecha en la cual brindó acuse de recibo).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR n.º
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 002-2025/CC3-SAN5

Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 807, toda vez que, de manera injustificada, no habría cumplido con dar respuesta al requerimiento de información formulado en la Carta n.º 1459-2025/INDECOPI-DFI del 14 de julio de 2025, reiterada mediante Carta n.º 1705- 2025/INDECOPI-DFI del 07 de agosto de 2025.”

7. El 14 de octubre de 2025⁹, Integratel se apersonó al PAS, solicitando una prórroga de 15 días hábiles para presentar sus descargos.
8. Por Resolución n.º 2 del 16 de octubre de 2025¹⁰, se concedió a Integratel un plazo de 13 días hábiles para presentar sus descargos; sin embargo, no los presentó.
9. Por Resolución n.º 3 del 8 de enero de 2026¹¹, la Secretaría Técnica puso en conocimiento del administrado el Informe Final de Instrucción n.º 001-2026/CC3-ST¹² (en adelante, IFI), concediéndole cinco días hábiles para presentar sus observaciones.
10. El 15 de enero de 2026, Integratel presentó sus observaciones al IFI, señalando lo siguiente:

Sobre la inexistencia de obstrucción o impedimento

- (i) Del artículo 5 del D. Leg 807, se desprende que la conducta que amerita una sanción debe ser activa y dolosa de generar perjuicio a la investigación.
- (ii) La noción jurídica de obstrucción o impedimento, según la jurisprudencia del Tribunal Constitucional¹³, exige la existencia de mala fe e intencionalidad manifiesta a obstaculizar o afectar el procedimiento.
- (iii) La simple falta de respuesta o una eventual pasividad absoluta no constituye una conducta obstrucciónista, dado que para que sea catalogada como tal se requiere un signo inequívoco de mala fe por parte del administrado.
- (iv) Para que se configure un comportamiento obstrucciónista, se requiere: (i) acreditar un comportamiento manifiestamente intencionado a afectar el desarrollo del procedimiento y (ii) que la autoridad demuestre que la conducta, en efecto, es obstrucciónista.
- (v) Contrario a lo señalado por la Secretaría Técnica, no realizó ninguna conducta activa destinada a impedir u obstaculizar la investigación.
- (vi) Asimismo, la Secretaría Técnica no demostró que Integratel haya actuado con mala fe ni con intención de afectar el procedimiento.
- (vii) Debe considerarse que sí cumplió con atender los requerimientos iniciales y la Carta n.º 1404-2025/INDECOPI-DFI, hecho reconocido en el IFI en sus considerandos 4 y 5.
- (viii) Además, mediante escrito de fecha 7 de enero de 2025, se otorgó acceso total al sistema a través de usuario, contraseña e instructivo; y, posteriormente, a la información alojada en la nube. El acceso a dicha

⁹ Asimismo, Integratel fijó como domicilio procesal electrónico el siguiente correo: baxel5@baxel.pe.

¹⁰ Notificada el 17 de octubre de 2025 al correo electrónico baxel5@baxel.pe (fecha en la cual brindó acuse de recibo).

¹¹ El administrado brindó el acuse de recepción el 9 de enero de 2026.

¹² A través del IFI, se recomendó declarar la responsabilidad de Integratel y sancionarlo con una multa de 21.44 UIT.

¹³ El administrado citó las sentencias recaídas en el Expediente 2437-2007/PHC-TC, Expediente 1535-2015-PHC/TC, Expediente 461-2022-PHC/TC y Expediente 929-2012-PHC/TC.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR n.º
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 002-2025/CC3-SAN5

- información consta en el Acta 325-2025/DFI, la cual confirma la plena colaboración durante la diligencia, incluyendo el acceso total a la plataforma.
- (ix) Una imputación fundada en la supuesta imposibilidad de realizar una descarga rápida y masiva, con el fin de atribuir una presunta obstrucción, carece de sustento, toda vez que la autoridad sí logró acceder a la totalidad de los audios.

Sobre la falta de claridad y precisión en la imputación

- (x) La imputación inicial se basó en un presunto incumplimiento por falta de respuesta a la Carta n.º 1459-2025/INDECOPI-DFI y la Carta n.º 1705-2025/INDECOPI-DFI, lo cual no se corresponde con los hechos expuestos.
- (xi) La imputación formulada carece de precisión, claridad y suficiencia, vulnerando el derecho constitucional de defensa reconocido en el artículo 139 de la Constitución Política del Perú de 1993. El debido procedimiento exige que la imputación sea clara, concreta y expresa, para permitir una defensa efectiva.
- (xii) Conforme al Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) el debido procedimiento comprende la posibilidad de refutar los cargos imputados. En esa misma línea, Morón Urbina reconoce que las garantías del debido procedimiento incluyen el principio de contradicción y el derecho de defensa.
- (xiii) El ejercicio del derecho de defensa obliga a la autoridad a señalar de forma expresa y correcta los aspectos específicos vinculados a los cargos que formula. Solo si se cumple con dicha obligación —esto es, si el administrado comprende con claridad aquello frente a lo cual debe defenderse— se garantiza el debido procedimiento.
- (xiv) Asimismo, según lo señalado por el Tribunal Constitucional respecto de la exigencia de precisión, claridad y suficiencia en la imputación, así como a lo establecido en el artículo 3 del artículo 254 del TUO de la LPAG sobre la notificación de los hechos imputados, y a la regla de notificación de cargos desarrollada por Morón Urbina, según la cual dicho acto debe sustentarse en razones y no en hechos distintos ni en una nueva calificación jurídica al momento de la decisión definitiva.
- (xv) También deben observarse las exigencias previstas en la “Guía práctica del procedimiento administrativo sancionador”, elaborada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, respecto de la claridad, precisión, inmutabilidad y suficiencia de la notificación de cargos.
- (xvi) Una correcta notificación permite al administrado conocer los hechos imputados, la calificación jurídica aplicable, las posibles sanciones y la competencia de la autoridad, lo que resulta indispensable para preparar una defensa adecuada.
- (xvii) En este caso, la imputación se construyó sobre una presunta obstaculización de la investigación; sin embargo, el sustento de la DFI se limita a señalar que la plataforma que contiene los audios no permite su descarga masiva, lo cual no constituye, por sí solo, un acto de obstrucción.
- (xviii) Una imputación podría configurarse si la DFI no hubiera podido acceder a la plataforma o al total de audios, o si hubiera existido una real imposibilidad de obtener la información por otra vía; ninguno de estos supuestos ocurrió.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR n.º
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 002-2025/CC3-SAN5

Por ello, sostener una imputación bajo dicha circunstancia resulta improcedente.

Sobre la graduación de la sanción

- (xix) La multa propuesta de 21.44 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT) careció de debida motivación y evaluación individualizada del caso concreto.
- (xx) El Tribunal Constitucional ha precisado que toda decisión debe encontrarse sustentada en criterios de racionalidad; del mismo modo, el Poder Judicial, de conformidad con la Casación n.º 118-2022, debe garantizar el estricto cumplimiento del deber de debida motivación.
- (xxi) Asimismo, el TUO de la LPAG, consagra el principio de razonabilidad, conforme al cual las sanciones deben ser proporcionales al incumplimiento. Para tal efecto, se establecen siete criterios: el beneficio ilícito obtenido, la probabilidad de detección, la gravedad del daño o del bien jurídico protegido, el perjuicio económico ocasionado, la reincidencia, las circunstancias de la comisión y la existencia o no de intencionalidad.
- (xxii) En el caso concreto, la metodología se aplicó de manera meramente mecánica, sin que se efectuara un análisis de los criterios de graduación exigidos por la LPAG; en consecuencia, la Secretaría Técnica, que tenía la obligación de individualizar los hechos y graduar la sanción conforme a dichos parámetros, incumplió con ese deber esencial.
- (xxiii) Ello ha sido ratificado por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo en el Expediente 1126-2023, al señalar que, si bien el Indecopi cuenta con fórmulas para la determinación de sanciones, estas no pueden aplicarse de forma automática, sistematizada ni descontextualizada, sino que deben armonizarse con los principios generales del procedimiento administrativo sancionador, tales como la razonabilidad, el análisis de la responsabilidad concreta y las condiciones previstas en la ley.
- (xxiv) Así, el cálculo de la multa no evalúa el beneficio ilícito, la gravedad del daño, la reincidencia, el perjuicio económico ni la intencionalidad.
- (xxv) Aplicar una multa sin observar la razonabilidad de esta y la debida motivación constituye exceso de punición y vulnera principios del derecho administrativo sancionador.
- (xxvi) Por lo expuesto, debe archivarse el PAS al no haberse configurado la conducta infractora ni cumplido con los requisitos esenciales de imputación y motivación.

II. ANÁLISIS

II.1. Cuestión previa: sobre la imputación efectuada en la Resolución n.º 1

- 11. Preliminarmente, corresponde precisar que el presente PAS se circumscribe al nuevo periodo de fiscalización establecido por la DFI mediante la Carta n.º 1075-2025/INDECOPI-DFI, el cual comprende: (i) del 1 al 15 de diciembre de 2024; (ii) del 15 al 31 de enero de 2025; y (iii) del 1 al 15 de marzo de 2025. Esta delimitación fue precisada mediante el Memorándum



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR n.º
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 002-2025/CC3-SAN5

n.º 0482-2025-DFI/INDECOPI, y la adopción de un nuevo periodo fue informada a Integratel mediante la Carta n.º 1075-2025/INDECOPI-DFI¹⁴.

12. En atención a ello, el análisis se limita a los hechos ocurridos dentro de este nuevo periodo fiscalizable. Los actos o circunstancias vinculados al periodo previo no forman parte del objeto del presente procedimiento, puesto que la DFI determinó sustituirlo expresamente mediante la comunicación indicada.
13. En sus observaciones al IFI, Integratel alegó que la imputación vulneró su derecho al debido procedimiento y a la defensa, por carecer —según afirmó— de precisión, claridad y suficiencia, además de atribuirle una presunta obstaculización de la investigación que, a su juicio, no se condice con los hechos del expediente.
14. Sin embargo, conforme a la Resolución n.º 1, la imputación fue formulada en observancia del artículo 5 del D. Leg. 807, que sanciona el incumplimiento injustificado de requerimientos de información. En ese marco, la Secretaría Técnica delimitó los hechos imputados —la falta de respuesta a los requerimientos efectuados—, realizó el análisis correspondiente y calificó la conducta dentro del tipo infractor aplicable.
15. De la revisión del expediente (en el periodo al que se circscribe el presente PAS) se advierte, además, que Integratel no habría cuestionado la razonabilidad del requerimiento contenido en la Carta n.º 1459-2025/INDECOPI-DFI, reiterado mediante la Carta n.º 1705-2025/INDECOPI-DFI, ni habría expuesto motivo que justificara su inatención. En tal sentido, la Secretaría Técnica consideró que existirían indicios razonables para consignar la falta de respuesta injustificada como hecho imputado y subsumirlo en el supuesto previsto en el artículo 5 del D. Leg. 807, manteniendo congruencia entre los hechos y los cargos atribuidos¹⁵.
16. Asimismo, en el fundamento 13 del IFI, la Secretaría Técnica citó el precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución n.º 0328-2005/TDC-INDECOPI, según el cual, la falta de entrega de la información requerida, sin un cuestionamiento expreso sobre la razonabilidad del requerimiento, constituye un incumplimiento injustificado.
17. A la luz de dicho precedente, la imputación formulada no puede considerarse imprecisa ni carente de claridad, por cuanto se sustentó en hechos verificables: la ausencia de respuesta a los requerimientos efectuados, cuya información resultaría importante para el avance de la fiscalización.
18. En consecuencia, no se aprecia vulneración del debido procedimiento ni del derecho de defensa¹⁶ de Integratel, toda vez que la imputación de cargos, así

¹⁴ Por la Carta n.º 1075-2025/INDECOPI-DFI, la DFI señaló a Integratel que, en atención al tiempo transcurrido desde el primer requerimiento, correspondía efectuar un nuevo requerimiento basado en un periodo distinto de llamadas, el cual se detalla en el presente considerando.

¹⁵ Véase el **artículo 3 y el numeral 4 del 248 del Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General)**. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

¹⁶ Véase el **inciso 14 del artículo 139 de la Constitución Política del Perú de 1993**. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR n.º
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 002-2025/CC3-SAN5

como su notificación, fueron realizadas de manera expresa, concreta y coherente con el marco normativo aplicable, lo que permitió al administrado conocer con claridad los hechos imputados, la norma presuntamente infringida y las consecuencias jurídicas derivadas, garantizando así el adecuado ejercicio de su derecho de defensa.

19. Bajo estas consideraciones, corresponde desestimar el cuestionamiento formulado por Integratel respecto de la supuesta falta de claridad o suficiencia de la imputación, así como la alegada vulneración del debido procedimiento y afectación a su derecho de defensa. Cabe precisar que el análisis sobre la responsabilidad administrativa y presunta obstaculización de la investigación serán desarrollados en la sección siguiente.
- II.2. **Sobre las obligaciones de los proveedores para eliminar o reducir los riesgos no previstos de los productos o servicios colocados en el mercado**
20. El artículo 1¹⁷ del D. Leg. 807 establece que las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Asimismo, el artículo 2¹⁸ de la referida norma señala que, entre las facultades que pueden ser ejercidas por las Secretarías Técnicas, se encuentra la de –entre otros– solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.
21. Además, el artículo 5¹⁹ del mismo cuerpo normativo dispone que quien, 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 (o los órganos que actúen en su representación), será sancionado con multa no menor de 1 UIT ni mayor de 50 UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.
22. En concordancia con lo anterior, en el precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución n.º 0328-2005/TDC-INDECOPI²⁰, emitida por la Sala de Defensa de la Competencia, se indicó cuáles son los requisitos de los requerimientos de información formulados al amparo del artículo 2 del D. Leg. n.º 807.

“(...)

1. *Al requerir información en un procedimiento en materia de libre competencia, ejerciendo la facultad contemplada en el literal a) del artículo 2 del Decreto Legislativo n.º 807, la Secretaría Técnica de la Comisión debe indicar la base normativa que le otorga la facultad de requerir*

Véase el numeral 1.2. del artículo IV del Título Preliminar del Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

¹⁷ Véase el artículo 1 del Decreto Legislativo n.º 807 – Facultades, normas y organización del INDECOPI. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/inicio>.

¹⁸ Véase el artículo 2 del Decreto Legislativo n.º 807 – Facultades, normas y organización del INDECOPI. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/inicio>.

¹⁹ Véase el artículo 5 del Decreto Legislativo n.º 807 – Facultades, normas y organización del INDECOPI. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/inicio>.

²⁰ Resolución 0328-2005/TDC-INDECOPI del 18 de marzo de 2005, emitida en el marco del procedimiento de oficio iniciado por la Comisión de Libre Competencia del Indecopi contra Clorox Perú S.A.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR n.º
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 002-2025/CC3-SAN5

información, el plazo en el que deberá facilitarse la información y las sanciones por la presentación de información falsa o por el incumplimiento injustificado del requerimiento.

2. La falta de presentación de la información solicitada por la Secretaría Técnica de la Comisión, sin un cuestionamiento expreso por parte de un requerido acerca del carácter razonable del requerimiento de información, constituye un incumplimiento injustificado de éste. El hecho que un requerido responda el requerimiento indicando que no ha cometido una infracción al Decreto Legislativo n.º 701, no constituye un cuestionamiento expreso acerca del carácter razonable del requerimiento de información y, por tanto, equivale a un incumplimiento injustificado de éste.
 3. **Ante un cuestionamiento por parte de un requerido acerca del carácter razonable del requerimiento de información formulado por la Secretaría Técnica de la Comisión, ésta se encuentra obligada a exponer de manera expresa las razones que justifican el requerimiento de información.** Asimismo, deberá reiterar la base normativa que le otorga la facultad de requerir información, el plazo en el que deberá facilitarse la información y las sanciones por la presentación de información falsa o por el incumplimiento injustificado del requerimiento.
 4. La falta de presentación de la información solicitada por la Secretaría Técnica de la Comisión, luego de haber sido expuestas de manera expresa las razones que justifican el requerimiento de información, constituye un incumplimiento injustificado de éste, salvo que, del tenor de las referidas razones, se evidencie una vulneración del principio de razonabilidad por parte de la autoridad. Este último hecho es un argumento válido de defensa en el marco del procedimiento sancionador que se iniciaría luego de la persistencia del requerido en su negativa a entregar la información requerida debido a la falta de razonabilidad del requerimiento.
 5. El requerimiento de información efectuado por la Secretaría Técnica de la Comisión, que responde al cuestionamiento por parte de un requerido acerca de su carácter razonable, exponiendo de manera expresa las razones que lo justifican no es impugnable, debido a que no constituye un acto definitivo que ponga fin a la instancia y tampoco es un acto de trámite que determine la imposibilidad de continuar el procedimiento o que produzca indefensión. Esto último debido a que el ordenamiento cautela toda aquella información recibida por un órgano funcional del Indecopi que constituya un secreto industrial o comercial, ordenando que sea declarada y tratada como reservada por el órgano funcional que corresponda. La negativa a presentar la información solicitada por la Secretaría Técnica de la Comisión, alegando el carácter confidencial o reservado de dicha información, constituye un incumplimiento injustificado del requerimiento de información, en los términos del artículo 5 del Decreto Legislativo n.º 807.
 6. En caso de que, pese a haber sido solicitada la reserva, la información entregada por el requerido no fuera declarada reservada, dicho sujeto puede interponer el recurso de apelación correspondiente para que el superior jerárquico revise la decisión y, de este modo, evitar la inclusión de la información entregada en el expediente público. Al momento de conceder el recurso de apelación, la autoridad de competencia deberá suspender de oficio la ejecución del acto que denegó la reserva de la información, a fin de evitar el perjuicio irreparable que supondría incorporar al expediente público los secretos comerciales o industriales cuya reserva se discute, hasta el pronunciamiento del superior jerárquico.
 7. El incumplimiento injustificado del requerimiento de información deberá ser evaluado en el marco de un procedimiento sancionador, conforme a las disposiciones del Capítulo II del Título IV de la Ley del Procedimiento Administrativo General, a fin de determinar si la conducta de la empresa se ajusta al tipo establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo n.º 807. Dicho procedimiento sancionador únicamente podrá ser iniciado válidamente frente a una negativa por parte de una empresa a entregar la información requerida sin un cuestionamiento expreso por parte de la empresa de las razones del requerimiento o luego de absuelto válidamente el referido cuestionamiento por la autoridad (...)"
23. De acuerdo con lo señalado anteriormente, las Secretarías Técnicas, en el marco de las investigaciones preliminares (fiscalizaciones), y a través de los funcionarios que estas designen, pueden solicitar información a las empresas investigadas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR n.º
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 002-2025/CC3-SAN5

Para ello, los requerimientos de información se deben precisar con la siguiente información: (i) la base normativa que le otorga la facultad de requerir información al funcionario que corresponda; (ii) el plazo en el que deberá facilitarse la información; y, (iii) las sanciones por la presentación de información falsa o por el incumplimiento injustificado del requerimiento.

24. En el presente caso, es materia de imputación la Carta n.º 1459-2025/INDECOPI-DFI del 14 de julio de 2025, reiterada mediante Carta n.º 1705- 2025/INDECOPI-DFI del 07 de agosto de 2025.
25. Previo al análisis de cumplimiento, corresponde abordar los cuestionamientos formulados por el administrado respecto a la naturaleza de su conducta.
26. Integratel sostuvo que la infracción prevista en el artículo 5 del D. Leg. 807 exige una actuación activa y dolosa, con una intencionalidad manifiesta de afectar el procedimiento, conforme lo señalado por el Tribunal Constitucional. En tal sentido, una mera falta de respuesta o una pasividad absoluta no constituyen una conducta obstructiva, situación que no se presentó en el caso. Asimismo, la Secretaría Técnica no demostró que haya actuado de mala fe o con intención de afectar el procedimiento.
27. Sobre el particular, sostener que únicamente las conductas activas y dolosas configuran infracción no resulta compatible con el artículo 5 del D. Leg. 807, el cual prevé la sanción frente a la obstrucción del procedimiento sin establecer distinción entre acciones u omisiones (ver considerando 21). En consecuencia, la pasividad frente a los requerimientos de la autoridad, la falta de respuesta o la negativa a colaborar constituyen también formas de obstrucción sancionables.
28. En esa línea, la falta de atención a requerimientos válidamente formulados por la autoridad —incluida la ausencia total de respuesta— constituye una manifestación típica de obstrucción administrativa, sin que resulte necesario acreditar intencionalidad dolosa cuando la norma no incorpora dicho elemento subjetivo. En el presente caso, pese a haber sido notificada mediante las Cartas n.º 1459-2025/INDECOPI-DFI y n.º 1705-2025/INDECOPI-DFI, Integratel no proporcionó la información solicitada, configurándose así una negativa injustificada a colaborar con la investigación. Esta omisión, pese a las reiteraciones y al apercibimiento efectuado, afectó directamente el avance de las actuaciones a cargo de la DFI, materializando la obstrucción al ejercicio de la función fiscalizadora.
29. Sobre el criterio del Tribunal Constitucional que exige la verificación de mala fe o intencionalidad manifiesta para calificar determinadas conductas como obstrucciónistas, corresponde precisar que los estándares construidos para el ámbito penal —por su finalidad y estructura de imputación— no se trasladan automáticamente al derecho administrativo sancionador. En particular, el propio intérprete de la Constitución ha señalado que debe considerarse que las garantías del *ius puniendi* se proyectan al ámbito administrativo con matices distintos al penal, atendiendo a la naturaleza y fines de la potestad sancionadora²¹.

²¹

Véase la Sentencia del Tribunal Constitucional del 15 de junio de 2022, bajo el Expediente 00002-2021-PI/TC (fundamentos 46 a 48).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR n.º
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 002-2025/CC3-SAN5

30. Sobre ello, cabe reiterar que el artículo 5 del D. Leg. 807 establece lo siguiente:

"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 información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia."

31. De la lectura de este artículo, se advierte que se trata de una infracción asociada al deber de colaboración con la función investigadora, configurada como un tipo de conductas identificables. Uno de estos supuestos es la constatación del incumplimiento injustificado del requerimiento de información, siendo que su evaluación debe realizarse de manera objetiva.
32. Asimismo, el numeral 10 del artículo 248 del TUO de la LPAG²² establece que la responsabilidad administrativa es, como regla, subjetiva; no obstante, la propia norma prevé la responsabilidad objetiva cuando una ley o decreto legislativo así lo disponga. En esa línea, el Tribunal Constitucional, a través de la Sentencia n.º 201/2022²³, confirmó la constitucionalidad de las sanciones impuestas bajo un régimen de responsabilidad administrativa objetiva, considerándolas una excepción válida al principio de culpabilidad, siempre que la habilitación se encuentre prevista en una ley o decreto legislativo. En el presente caso, el tenor del artículo aplicable evidencia que la evaluación de la conducta debe realizarse bajo un criterio objetivo, siendo válida su aplicación.
33. En consecuencia, para la configuración de la infracción por obstrucción de la actividad fiscalizadora, no resulta exigible acreditar una conducta activa ni la existencia de mala fe. Es suficiente la constatación objetiva del incumplimiento del deber de colaboración con la autoridad, el cual también puede materializarse mediante omisiones, tales como la falta de respuesta o la inacción frente a requerimientos válidamente formulados.
34. Dicho criterio sobre la responsabilidad objetiva ha sido confirmado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor²⁴ (en adelante, Sala), señalando que, respecto de la intencionalidad, la infracción prevista en el artículo 5 del D. Leg. 807 se configura a partir de una evaluación objetiva, por lo que resulta irrelevante la existencia o no de intencionalidad en la conducta del administrado.
35. Ahora bien, para el análisis específico del cumplimiento del requerimiento de información, de la revisión de ambas cartas objeto de controversia se advierte lo siguiente:

²² Véase el numeral 10 del artículo 248 del Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

²³ Véase la Sentencia del Tribunal Constitucional del 15 de junio de 2022, bajo el Expediente 00002-2021-PI/TC (fundamentos 52 a 58).

²⁴ Ver Resoluciones n.º 0707-2018/SPC-INDECOPI y 2239-2023/SPC-INDECOPI.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR n.º
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 002-2025/CC3-SAN5

n.º	CONDICIONES	CUMPLIMIENTO	CONTENIDO
1	Facultad para requerir	Sí, ambas cartas.	Se indicó que la base normativa que facultaba a la DFI a requerir la información se sustenta en el artículo 2 del D. Leg. 807.
2	Plazo	Sí, ambas cartas.	Se estableció el plazo para la entrega de la información requerida, fijándose en 10 días hábiles para atender la Carta n.º 1459-2025/INDECOPI-DFI y en 3 días hábiles para la Carta n.º 1705-2025/INDECOPI-DFI.
3	Apercibimiento	Sí, ambas cartas.	Se señaló que las sanciones que corresponderían imponerse se amparan en el artículo 5 del D. Leg. 807.

36. En relación con la información solicitada en la Carta n.º 1459-2025/INDECOPI-DFI, se precisa que la DFI efectuó cuatro requerimientos específicos²⁵ e indicó que la información sobre las llamadas telefónica debía presentarse en un formato que permitiera su descarga masiva, rápida y eficiente. Así, una vez vencido el plazo otorgado y ante la falta de respuesta por parte de Integratel, la DFI reiteró el requerimiento mediante la Carta n.º 1705-2025/INDECOPI-DFI; sin embargo, el administrado tampoco atendió esta comunicación²⁶.
37. **Corresponde reiterar que el presente procedimiento se circunscribe al nuevo periodo de fiscalización** (ver considerando 2) y, en particular, al incumplimiento injustificado del requerimiento de información de las cartas mencionadas previamente. En ese marco, los hechos y actuaciones vinculados a requerimientos anteriores o a períodos distintos no integran el objeto del presente PAS, por lo que no corresponde su valoración para determinar la responsabilidad imputada.
38. Precisado lo anterior, de la revisión del expediente se advierte que Integratel no formuló observación ni cuestionamiento ante la DFI respecto del requerimiento de información contenido en las cartas antes citadas, ni expuso razones que justifiquen su inatención. Asimismo, no presentó descargos oportunos frente a la Resolución n.º 1 por el hecho imputado que desarrollen esta inatención en su oportunidad. En esa línea, incluso al presentar observaciones al IFI, el administrado no desarrolló una justificación concreta sobre la omisión en la entrega de la información solicitada, limitándose a sostener que habría cumplido con requerimientos previos o con entregas iniciales de información sobre otros períodos; no obstante, ello no resulta pertinente para enervar la responsabilidad atribuida en este procedimiento.
39. Así, respecto del análisis de la infracción, corresponde reiterar que esta se ha centrado en la falta de atención injustificada al requerimiento de información reiterado a Integratel, y no en una presunta infracción por obstrucción. Si bien se empleó el término obstaculizar, ello se utilizó únicamente para ejemplificar cómo la inatención afectó la labor de fiscalización de la DFI, más no en el análisis de la intencionalidad. En esa línea, tal como lo ha señalado la Sala²⁷, la falta de información puede generar un impacto negativo en la investigación, en tanto impide el análisis y la verificación de posibles infracciones.

²⁵ La información solicitada comprende: (i) grabaciones de audio de las llamadas realizadas el 31 de enero de 2025, con especificaciones que permitan una descarga rápida, eficiente y masiva; (ii) registro de llamadas en formato Excel; (iii) detalle de los productos y/o servicios ofertados; y (iv) declaración sobre si las llamadas fueron efectuadas directamente por Integratel.

²⁶ Precisar que ambas misivas fueron notificadas válidamente (ver pies de página 8 y 9).

²⁷ Véase la Resolución n.º 3390-2025/SPC-INDECOPI (fundamentos 23 y 24).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR n.º
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 002-2025/CC3-SAN5

40. En consecuencia, la falta de respuesta injustificada por parte de Integratel habría afectado el desarrollo normal de la investigación, ya que la información solicitada era exclusiva del administrado y no podía obtenerse por otra vía²⁸. Esta inatención u omisión impidió a la DFI contar con elementos que permitieran verificar, en su caso, posibles incumplimientos de lo previsto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código.
41. Cabe destacar que, de la revisión de los actuados del expediente, no se advierte la existencia de circunstancias objetivas que justifiquen una limitación en la capacidad de Integratel para atender el requerimiento formulado. Por el contrario, considerando que dicho requerimiento, entre otros, consistía en la remisión de grabaciones de llamadas telefónicas, resulta razonable presumir que la empresa contaba con los medios necesarios para cumplir con lo solicitado por la DFI, en atención a las actividades que desarrolla como empresa del sector telecomunicaciones. Asimismo, se indica que el análisis del caso ha sido consistente en evaluar los hechos imputados, sin realizar variación alguna del objeto controvertido.
42. En ese sentido, se declara responsable a Integratel, toda vez que incumplió, de forma injustificada, con remitir la información requerida mediante Carta n.º 1459-2025/INDECOPI-DFI del 14 de julio de 2025, reiterada mediante Carta n.º 1705-2025/INDECOPI-DFI del 07 de agosto de 2025.

IV. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

43. Corresponde a este Colegiado determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el TUO de la LPAG, así como lo dispuesto en el Decreto Supremo n.º 032-2021-PCM (en adelante, Decreto Supremo), publicado en el *Diario Oficial El Peruano* 25 de febrero de 2021, que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.
44. En el Anexo del Decreto Supremo se señala que la multa preliminar (M) está en función de la multiplicación de una multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F), conforme a la siguiente fórmula: $M = m \times F$. Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M^*).
45. En tal sentido, la multa base (m) representa una aproximación directa o indirecta del beneficio ilícito o afectación (perjuicio económico o daño) generada por el infractor; y para calcularla se utiliza uno de los siguientes dos tipos de métodos: (i) método basado en valores prestablecidos, o (ii) método *ad-hoc*.
46. Según la norma, el método basado en valores preestablecidos se elegirá siempre que la infracción cumpla la totalidad de las siguientes tres características: (i) se

²⁸

Como se desprende del párrafo 17, la información requerida era de carácter exclusivo del administrado, dado que se refería a grabaciones y registros internos generados por su propia operación comercial. Por ello, su entrega era indispensable para continuar con la fiscalización.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR n.º
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 002-2025/CC3-SAN5

desarrolle por un periodo menor a dos años, (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas, y (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

47. En el caso concreto, las infracciones cometidas por Integratel están referidas a no atender la totalidad de los requerimientos de información formulados por la autoridad administrativa, siendo de naturaleza instantánea, no dañó ni puso en riesgo la vida o salud, ni tuvo alcance geográfico nacional, pues únicamente se generó una afectación al ejercicio de la actividad de fiscalización. En consecuencia, para el cálculo de la multa base (*m*) se utilizará el método basado en valores pre establecidos.
48. En este extremo, antes de que este Colegiado realice el cálculo de la sanción correspondiente, se analizarán los argumentos esgrimidos respecto a la graduación de sanción realizada en el IFI, mediante su escrito de 15 de enero de 2026 (ver párrafo 11 de la presente resolución).
49. El administrado sostiene que la recomendación de multa (21.44 UIT) careció de la debida motivación y evaluación individualizada del caso concreto. Asimismo, señaló que el Tribunal Constitucional precisó que, toda decisión de la Autoridad deberá encontrarse sustentada en criterios de racionalidad y la debida motivación. Además, que el TUO de LPAQ consagra el principio de razonabilidad, obteniéndose sanciones proporcionales al incumplimiento, empleando criterios como el beneficio ilícito obtenido, la probabilidad de detección, la gravedad del daño o del bien jurídico protegido, el perjuicio económico ocasionado, la reincidencia, las circunstancias de la comisión y la existencia o no de intencionalidad.
50. En esa línea, Integratel señaló que la metodología empleada (descrita en el Decreto Supremo) es de aplicación mecánica automática, sin un análisis individualizado a los hechos y la sanción deberá tomar los parámetros descritos en los dos párrafos anteriores.
51. Al respecto, es preciso señalar que el Decreto Supremo —empleado para graduar la sanción— no contraviene lo dispuesto en el TUO de la LPAQ ni los principios citados como la debida motivación, razonabilidad (ni los criterios como el beneficio ilícito, la probabilidad de detección, etc.), ni el Código, pues, por el contrario, recoge de manera más específica los factores y consideraciones que la Autoridad debe tener en cuenta para estimar las sanciones a imponer. El Decreto Supremo establece reglas objetivas, criterios y parámetros transparentes para la estimación del valor económico de las multas en materia de protección al consumidor²⁹, basándose en información histórica proveniente de expedientes y multas aplicadas por Indecopi entre los años 2015 al 2019.
52. Además, la finalidad del referido Decreto es uniformar y mejorar los fundamentos técnicos que emplean los Órganos Resolutivos (OR) para la graduación de multas, en concordancia con los principios de razonabilidad, predictibilidad, disuasión y eficiencia social³⁰. En este sentido, mediante la Resolución 0400-2024/SPC-

²⁹ El sustento y la aplicación práctica detallada con sus respectivos criterios y parámetros se encuentran en el Documento de Trabajo N° 01-2020/GEE denominado “Propuesta metodológica para el cálculo de multas en el Indecopi”, adjunto mediante DRI del 29 de enero de 2026.

³⁰ Para mayor detalle de los principios descritos, ver página 13 del documento citado en el anterior párrafo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR n.º
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 002-2025/CC3-SAN5

INDECOPI del 14 de febrero de 2024, la Sala indicó que el uso de estos criterios responde a parámetros objetivos y se alinea con lo dispuesto en el TUO de la LPAG.

53. Además, como parte de la metodología del cálculo de la sanción, es preciso mencionar que, la multa a imponer se ajusta –dentro del último paso– a los topes máximos permitidos por la normativa de cada OR, sea en términos de la cuantía máxima en UIT (nº de UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (% IT) con el fin de evitar que la multa final exceda el tope legal permitido.
54. Ahora bien, Integratel manifiesta la ausencia de criterios en la multa como el beneficio ilícito, la gravedad del daño al interés público; el perjuicio económico causado; la reincidencia; y la intencionalidad. En ese punto, es importante referir lo descrito en el párrafo 30 del IFI:

"30. En el caso concreto, las infracciones cometidas por Integratel están referidas a no atender la totalidad de los requerimientos de información formulados por la autoridad administrativa, siendo de naturaleza instantánea, no dañó ni puso en riesgo la vida o salud, ni tuvo alcance geográfico nacional, pues únicamente se generó una afectación al ejercicio de la actividad de fiscalización. En consecuencia, para el cálculo de la multa base (m) se utilizará el método basado en valores preestablecidos. (...)"

55. Dado que el método es de valores preestablecidos, se emplea dos componentes: el primero ($k_{i,j}$), representa el nivel de afectación y el tamaño de empresa del infractor y el segundo componente (D_t), es el tiempo de duración de la infracción. Los valores de cada componente son descritos en los cuadros 16, 20 y 23 del Decreto Supremo. Por lo que, bajo el método empleado no se valorizó algún ingreso extraordinario, ganancias ilícitas ni perjuicios económicos en términos monetarios o de daño, ni la probabilidad de detección, ya que estos parámetros pertenecen al método *ad-hoc*. En esa medida, quedan desestimados los alegatos referidos en esta sección.
56. Luego de realizar el análisis de los descargos al IFI de Integratel, este Colegiado procede a graduar la sanción de los siguientes extremos:

IV.1 No cumplió con dar respuesta al requerimiento de información de la Carta n.º 1459-2025/INDECOPI-DFI, reiterado con la Carta n.º 1705-2025/INDECOPI-DFI.

a) Estimación de la multa base (m)

57. Según el numeral A.4 del Anexo del Decreto Supremo, la multa base (m) se estimó de la multiplicación de un primer componente ($k_{i,j}$), que representa el nivel de afectación y el tamaño de empresa del infractor, por un segundo componente (D_t), siendo este el tiempo de duración de la infracción.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR n.º
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 002-2025/CC3-SAN5

58. En el presente caso, la infracción fue clasificada con un nivel de afectación muy baja³¹ y al considerar el tamaño del infractor, gran empresa³², el primer componente ($k_{i,j}$) toma el valor de 21.44 UIT³³.
59. Respecto al segundo componente (D_t), el tiempo de duración de la infracción es de naturaleza instantánea, por lo que asume el valor de 1³⁴.
60. Al multiplicar los dos componentes antes descritos, la multa base (m) resultó en 21.44 UIT³⁵.

b) Estimación de la multa preliminar (M): Aplicación de las circunstancias agravantes y/o atenuantes (F)

61. Dada la naturaleza de la infracción analizada, la cual parte de una solicitud de información de la Autoridad hacia el proveedor y que este último no lo atendió en su totalidad, dentro de los plazos establecidos; no corresponde aplicar ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que la multa preliminar (M) se mantiene en 21.44 UIT.

c) Estimación de la multa final (M*): Ajuste de la multa según los topes legales

62. En este punto, se analiza si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, en el presente caso, consideró el tope legal establecido en el artículo 5 del D. Leg. n.º 807, donde la multa no podrá ser menor a 1 UIT ni mayor a 50 UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. Por lo que la multa final (M^*) queda determinada según la siguiente expresión:

$$M^* \cong \text{Mín } \{M, N^{\circ}UIT, \%IT\}$$

³¹ De acuerdo al cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo:

Nivel de afectación	Tipo de infracción
Muy baja	Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso).

³² En la medida que el administrado no remitió las declaraciones juradas ante la autoridad tributaria (SUNAT), donde conste el volumen de ventas del último año, se estimó el tamaño de empresa en función a la información registrada en el “Padrón SUNAT 2023”, elaborado por la Oficina de Estudios Económicos (OEE) del Indecopi, clasificándolo como una gran empresa.

³³ Conforme al cuadro 20 del Anexo del Decreto Supremo:

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Microempresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy baja	3.27	5.86	11.39	21.44

³⁴ Según el cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo:

Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1.0

³⁵ Multa base (m) = $k_{i,j} \times D_t = 21.44 \times 1 = 21.44$ UIT



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR n.º
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 002-2025/CC3-SAN5

63. En la medida que el proveedor es clasificado como una gran empresa (ver párrafo 58), se comparó los valores de la multa preliminar (M), 21.44 UIT y el tope máximo legal, 50 UIT, para escoger el valor mínimo entre ellos:

$$M* = \text{Mín} \{21.44, 50.0\}$$

$$M* = 21.44 \text{ UIT}$$

64. Conforme a lo señalado, corresponde sancionar a Integratel con una sanción de 21.44 UIT en el presente PAS.

V. SOBRE EL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

65. Este Colegiado dispone la inscripción de la infracción y sanción impuesta al administrado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119³⁶ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a **INTEGRATEL PERÚ S.A.A.** con una multa de 21.44 Unidades Impositivas Tributarias, por el incumplimiento de lo establecido en el artículo 5 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo n.º 807, toda vez que incumplió, de forma injustificada, con remitir la información requerida mediante Carta n.º 1459-2025/INDECOPI-DFI del 14 de julio de 2025, reiterada mediante Carta n.º 1705- 2025/INDECOPI-DFI del 7 de agosto de 2025.

Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a 15 días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Informar a **INTEGRATEL PERÚ S.A.A.**, que la presente resolución tiene eficacia 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 218³⁷ del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS, cabe la interposición del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión de Protección al Consumidor n.º 3 en un plazo máximo de 15 días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

TERCERO: Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones impuesta a **INTEGRATEL PERÚ S.A.A.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo

³⁶ Véase el **artículo 119 de la Ley n.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor)**. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

³⁷ Véase el **artículo 218.1 del Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General)**. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR n.º
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 002-2025/CC3-SAN5

establecido en el artículo 119³⁸ de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Requerir a **INTEGRATEL PERÚ S.A.A.** el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General³⁹, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Con la intervención de los señores Comisionados: Marcos Miguel Agurto Adrianzén, Luz Marina Chiong Acosta y Carlos Raphael García Lynch.

Marcos Miguel Agurto Adrianzén
Presidente

³⁸ Véase el **artículo 119 de la Ley n.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor)**. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

³⁹ Véase el **numeral 4 del artículo 205 del Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General)**. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.