



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 084-2019/CC3

RESOLUCIÓN FINAL N.º 047-2020/CC3

EXPEDIENTE : 084-2019/CC3
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3 (COMISIÓN)
ADMINISTRADO : ENTEL PERÚ S.A. (ENTEL)¹
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES
SANCIÓN : 45 UIT (literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código de Protección y Defensa del Consumidor)

SUMILLA: *El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos dispuesto en el artículo 58 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor 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 ese sentido, en tanto se verificó que Entel Perú S.A. realizó comunicaciones con la finalidad de promover la contratación de sus productos y/o servicios, sin previamente haber recabado el consentimiento de sus consumidores, se ha resuelto sancionarlo con una multa ascendente a 45 UIT.

Lima, 26 de junio de 2020

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (Secretaría Técnica), mediante correo electrónico del 13 de noviembre del 2018, se encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) llevar a cabo acciones de supervisión, a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código).
2. Mediante Resolución N.º 1 del 26 de septiembre del 2019, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Entel, en los siguientes términos:

PRIMERO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de ENTEL PERU S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, habría empleado métodos comerciales agresivos en tanto habría realizado comunicaciones con la finalidad de promover sus productos y/o servicios sin, previamente, haber recabado el consentimiento de los consumidores.*

¹ Cabe señalar que la administrada está registrada en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20106897914 y con domicilio fiscal ubicado en Av. República de Colombia N.º 791 (Piso 14 Esquina Cuadra 34 de Paseo de la República), San Isidro, Lima. Asimismo, se encuentra inscrita en la base de datos de la Sunarp con partida registral 00661651.

3. El 10 de octubre de 2019, Entel solicitó se le otorgue una prórroga del plazo para presentar sus descargos, la cual le fue concedida mediante Resolución N.º 2 del 16 de octubre de 2019.
4. El 13 de noviembre de 2019, Entel presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
 - (i) Actualmente trabajan con dos empresas proveedoras externas de call center, las cuales son: Servicios de Call Center del Perú S.A (SCC) y AST Perú S.A.C. (AST), pero, hasta noviembre de 2018, trabajaban también con Conduent (CDE). De estas tres empresas se obtuvieron los datos personales de los ciento veintidós (122) usuarios que formularon reportes a través de la herramienta "Whatsapp no Insista", debiendo precisar lo siguiente:
 - Se realizó un primer contacto permitido a un grupo de ochenta y siete (87) consumidores, a quienes se les consultó si otorgaban su consentimiento para recibir promociones de sus productos y servicios. Estos consumidores no otorgaron el consentimiento oportunamente, por lo que fueron retirados de la base de datos.
 - Nueve (9) consumidores fueron contactados de manera previa al 06 de septiembre de 2018, fecha en que entró en vigencia el Decreto Legislativo 1390, que modificó el artículo 58 del Código, y estableció la obligación de contar con el consentimiento previo del consumidor para enviarle comunicaciones comerciales.
 - Dieciséis (16) consumidores contactados son sus clientes y otorgaron su consentimiento al momento de contratar. Incluso, en el caso de tres (3) de estos consumidores, las llamadas habrían sido realizadas por estos (llamadas entrantes).
 - No tiene registro de que se hayan realizado comunicaciones a seis (6) consumidores en la fecha reportada por estos.
 - Tres (3) comunicaciones fueron realizadas por los consumidores o por el servicio de atención al cliente, por lo que no encajan en el tipo infractor.
 - (ii) Procedió a retirar y/o bloquear de la base de datos a los consumidores que no otorgaron su consentimiento para la promoción de productos y servicios. Tal situación debe ser considerada un atenuante de responsabilidad de acuerdo a lo establecido en el numeral 2 del artículo 112 del Código, siguiendo los criterios de la Resolución N.º 1604-2018/SPC-INDECOPI.
 - (iii) Solicita se le conceda el uso de la palabra a través de una audiencia de informe oral.
5. Mediante Resolución N.º 3 del 04 de marzo de 2020, se puso en conocimiento de Entel el Informe Final de Instrucción N.º 065-2020/CC3-ST (IFI), emitido por la Secretaría Técnica, otorgándoles un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de descargos.
6. A través de la Resolución N.º 4 del 09 de marzo de 2020, se puso en conocimiento de Entel que la audiencia de informe oral había sido programada para el día 13 de marzo de 2020. En dicha diligencia, el administrado señaló lo siguiente:
 - (i) Coincide con las conclusiones expuestas en el IFI.
 - (ii) Ha adoptado medidas para remediar los efectos de la infracción, tales como la eliminación masiva de los datos de quienes no brindaron su consentimiento, el

cambio de protocolos de atención (particularmente el discurso dirigido a los clientes), la implementación de auditorías a los procedimientos de sus proveedores externos de call center, y la realización de charlas de concientización dirigidas a su personal y de los call centers.

7. El 13 de marzo de 2020, Entel presentó sus descargos al IFI, reiterando sus argumentos anteriores.
8. A través de la Resolución N.º 5 del 22 de junio de 2020, se puso en conocimiento de Entel que se había programado una nueva diligencia de informe oral para el día viernes 26 de junio de 2020 a través de la plataforma "Microsoft Teams". Pese a lo anterior, los representantes del administrado no se apersonaron virtualmente a dicha diligencia.
9. En consecuencia, corresponde a la Comisión analizar los documentos obrantes en el Expediente N.º 084-2019/CC3 y emitir la decisión final en el presente procedimiento administrativo sancionador (PAS).

II. ANÁLISIS

A. Sobre la aplicación de métodos comerciales agresivos

10. En el numeral 58.1² del artículo 58 del Código se establece que 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.
11. En esa línea, en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código se establece, como práctica prohibida, utilizar centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover la contratación de productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas de consumidores que no hayan brindado a los proveedores de dichos bienes y servicios su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco, para la utilización de esta práctica comercial. Este consentimiento puede ser revocado, en cualquier momento y conforme a la normativa que rige la protección de datos personales.
12. Para verificar el cumplimiento de lo previsto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, la GSF inició una investigación a Entel con la finalidad de

²

Código

Artículo 58.- Definición y alcances. -

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

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

e) Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas de consumidores que no hayan brindado a los proveedores de dichos bienes y servicios su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco, para la utilización de esta práctica comercial. Este consentimiento puede ser revocado, en cualquier momento y conforme a la normativa que rige la protección de datos personales. (...)

determinar, en función de los reportes ingresados en la herramienta “Whatsapp no Insista” y la documentación recabada, si el referido proveedor aplicó métodos comerciales agresivos.

13. En virtud de lo anterior, la GSF efectuó cinco (5) acciones de supervisión remotas (con fechas 27 de diciembre de 2018, 23 de enero, 01 y 12 de febrero y 04 de marzo de 2019), consistentes en revisar la herramienta “Whatsapp no Insista”; verificándose de estas el ingreso de ciento veinte (120) reportes³. Además, se requirió a Entel que remita la documentación que evidencie que contaba con el consentimiento previo de aquellos consumidores a quienes remitió comunicaciones que tenían por finalidad promover la contratación de los productos y/o servicios que ofrece. Asimismo, se le requirió que señale a través de qué proveedores externos (de call-center o mailing) realizaría las citadas televentas.
14. De manera paralela, se requirió a las empresas de call-center informadas por el administrado que indiquen cuáles son los números máscara utilizados para comunicarse con los clientes/potenciales clientes de Entel.
15. De la revisión de la documentación remitida tanto por Entel, como por las empresas de call center (SCC y AST), se advierte lo siguiente:
 - (i) Para el caso de cuarenta y seis (46) consumidores⁴, las llamadas se realizaron –como se advierte del reporte remitido por Entel el 30 de abril de 2019– mediante el sistema IVR (respuesta de voz interactiva), verificándose que se solicitó a los consumidores que brinden su consentimiento de manera previa al ofrecimiento comercial, mediante la selección de distintas teclas numéricas. En ese sentido, en ningún caso se llegó a realizar comunicaciones comerciales, puesto que los consumidores expresamente denegaron su consentimiento, lo que originó que culminara la llamada telefónica.
 - (ii) En dos (2) casos reportados⁵, Entel remitió grabaciones de las llamadas realizadas a sus consumidores, de cuya revisión se advierte que sí solicita la autorización de sus clientes de manera previa al ofrecimiento comercial.
 - (iii) Para dieciocho (18) casos⁶, Entel remitió los contratos suscritos por los consumidores, los cuales contienen cláusulas que dan cuenta que dichos clientes autorizaron el envío de ofertas comerciales por parte de Entel.
 - (iv) En treinta y cuatro (34)⁷ casos, se advierte que el número reportado por los consumidores no coincide con los números máscara utilizados por los proveedores externos del administrado. Por tal motivo, estos casos no serán tomados en cuenta para analizar la presunta responsabilidad administrativa del proveedor.
 - (v) En dieciocho (18) casos, se verifica que el número reportado por los consumidores coincide con los números máscara utilizados por las empresas

³ Cabe precisar que, si bien en las acciones de supervisión remotas se recogió un total de ciento veintidós (122) reportes, se advirtió un (01) reporte se encuentra referido a una empresa distinta a Entel, por lo que dicho caso no fue considerado por la GSF.

⁴ Relación de consumidores indicada por Entel en el escrito de fecha 30 de abril de 2019.

⁵ Reportes de los casos de los usuarios de los teléfonos: 921 *** 503 y 944 *** 620.

⁶ Reportes de los casos de los usuarios de los teléfonos: 924 *** 522, 946 *** 179, 946 *** 913, 959 *** 435, 946 *** 757, 923 *** 553, 949 *** 666, 963 *** 484, 949 *** 035, 967 *** 760, 960 *** 894, 986 *** 093, 924 *** 403, 917 *** 970, 960 *** 822, 960 *** 129, 993 *** 412 y 977 *** 261.

⁷ Reportes de los casos de los usuarios de los teléfonos: 935 *** 954, 957 *** 905, 947 *** 180, 947 *** 265, 924 *** 964, 934 *** 275, 985 *** 843, 955 *** 470, 933 *** 991, 960 *** 839, 992 *** 227, 989 *** 911, 926 *** 640, 933 *** 831, 984 *** 662, 986 *** 911, 953 *** 270, 933 *** 082, 924 *** 844, 980 *** 418, 924 *** 689, 963 *** 669, 990 *** 306, 946 *** 371, 963 *** 044, 971 *** 928, 999 *** 215, 934 *** 264, 963 *** 650, 938 *** 720, 955 *** 493, 920 *** 779, 944 *** 455 y 923 *** 661.

- de call-center. Para diecisiete (17) de estos reportes, Entel no remitió grabaciones o contratos mediante los cuales sus clientes brinden consentimiento previo; mientras que, para el caso restante (1), si bien se cuenta con el contrato suscrito por el consumidor, este no contiene ninguna cláusula a través de la cual este autorice a que se le envíen comunicaciones comerciales.
- (vi) En un (1) caso, se verifica que el Entel habría remitido un mensaje pop-up al teléfono del consumidor; sin embargo, de la revisión del contrato suscrito por este (y remitido por Entel) se advierte que no contiene ninguna cláusula a través de la cual dicho consumidor autorice a que se le envíen comunicaciones comerciales.
- (vii) En un (1) caso, se verifica que Entel llamó a un consumidor a quien le brindó información comercial de una “súper promoción” de manera previa a solicitar su consentimiento.
16. De lo anterior se advierte que, en sesenta y seis (66) casos, Entel solicitó el consentimiento de los consumidores antes de brindarles alguna información referida a los productos y/o servicios que oferta (mediante la selección de distintas teclas numéricas en una llamada IVR⁸, indicación verbal en una llamada⁹, o cláusulas en los contratos suscritos de manera previa¹⁰). En estos casos, no se advierten indicios de infracción administrativa, motivo por el cual los reportes realizados por dichos usuarios no serán considerados al momento de analizar la presunta responsabilidad de Entel en el hecho imputado.
17. Asimismo, en los treinta y cuatro (34) casos en los que no coincide el número reportado con alguna de las máscaras usadas por los proveedores externos de Entel, no es posible determinar que dichas comunicaciones hayan sido realizadas por el administrado, de manera que esos casos tampoco serán considerados al momento de analizar la presunta responsabilidad de Entel.
18. Considerando lo anterior, se verifica veinte (20) casos¹¹ en los cuales Entel no habría acreditado contar con consentimiento previo para realizar comunicaciones comerciales, conforme se muestra a continuación:

Nº	Nº de reporte	Nº teléfono del usuario	Número reportado	Número máscara utilizado	¿Solicitó consentimiento previo?	Detalle
1	4	944 *** 372	908994919 906803838 924302735	924302735	NO	El número reportado por el consumidor coincide con la máscara y no se ha presentado consentimiento
2	11	983 *** 521	924122616 959877656	924122616	NO	El número reportado por el consumidor coincide con la máscara y en el contrato no se advierte consentimiento
3	36	987 *** 378	998238344	998238344	NO	El número reportado por el consumidor coincide con la máscara y no se ha presentado consentimiento
4	40	951 *** 363	981474820	981474820	NO	El número reportado por el consumidor coincide con la máscara y no se ha presentado consentimiento
5	42	933 *** 445	Mensaje pop up desde Mi Menú	-	NO	En el reporte se verifica un mensaje pop-up enviado directamente por el operador al

⁸ Cuarenta y seis (46) casos de acuerdo al inciso (i) del numeral anterior.

⁹ Dos (2) casos de acuerdo al inciso (ii) del numeral anterior.

¹⁰ Dieciocho (18) casos de acuerdo al inciso (iii) del numeral anterior.

¹¹ Correspondientes a los casos indicados en los incisos (v), (vi) y (vii) del numeral 11 del presente informe.

						celular del consumidor. En el contrato remitido no hay una cláusula de consentimiento
6	72	961 *** 369	981207667	981207667	NO	El número reportado por el consumidor coincide con la máscara y no se ha presentado consentimiento
7	79	928 *** 376	946110462 981474820	946110462	NO	El número reportado por el consumidor coincide con la máscara y no se ha presentado consentimiento
8	83	950 *** 116	981207667	981207667	NO	El número reportado por el consumidor coincide con la máscara y no se ha presentado consentimiento
9	87	950 *** 108	963979743 922815713	963979743	NO	El número reportado por el consumidor coincide con la máscara y no se ha presentado consentimiento
10	94	947 *** 605	998231358 977348374	998231358 977348374	NO	El número reportado por el consumidor coincide con la máscara y no se ha presentado consentimiento
11	95	943 *** 146	977348374 998231358	977348374 998231358	NO	El número reportado por el consumidor coincide con la máscara y no se ha presentado consentimiento
12	97	941 *** 108	946118462	-	NO	Entel remitió una grabación en la que, previamente a solicitar el consentimiento del consumidor, se le brinda información comercial de una "super promoción", y luego le pide consentimiento después.
13	101	982 *** 502	970820623	970820623	NO	El número reportado por el consumidor coincide con la máscara y no se ha presentado consentimiento. El consumidor indica que llamó nuevamente para asegurarse que era el número, pero asegura que la llamada fue recibida de ese número 4 minutos antes.
14	105	979 *** 064	998231160 941854602 955149406	998231160 955149406	NO	El número reportado por el consumidor coincide con la máscara y no se ha presentado consentimiento
15	107	998 *** 590	977352371 977348374	977352371 977348374	NO	El número reportado por el consumidor coincide con la máscara y no se ha presentado consentimiento
16	109	997 *** 218	955149406	955149406	NO	El número reportado por el consumidor coincide con la máscara y no se ha presentado consentimiento
17	114	993 *** 935	980734448 981470852	981470852	NO	El número reportado por el consumidor coincide con la máscara y no se ha presentado consentimiento
18	115	997 *** 990	998231160	998231160	NO	El número reportado por el consumidor coincide con la máscara y no se ha presentado consentimiento
19	117	993 *** 094	981474820	981474820	NO	El número reportado por el consumidor coincide con la máscara y no se ha presentado consentimiento
20	119	961 *** 228	955149406	955149406	NO	El número reportado por el consumidor coincide con la máscara y no se ha presentado consentimiento

19. Ahora bien, con relación al alegato de Entel referido a que correspondería requerir información a la empresa de call center CDE (la cual le prestaba servicios hasta noviembre de 2018); cabe precisar, en primer lugar, que la todas las comunicaciones reportadas por los consumidores del proveedor, a través de la herramienta "Whatsapp no Insista", son de fecha posterior. Por tal motivo, no corresponde

requerir información a aquellas empresas de call center que habría prestado servicios a Entel antes de noviembre de 2018.

20. Por otro lado, sí bien Entel cuestionó la totalidad de reportes presentados a través de la herramienta "Whatsapp no Insista" (121 reportes), corresponderá analizar solo aquellos respecto de los cuales se verificó que no existiría consentimiento previo del consumidor (20 reportes), tal y como se indicó en el considerando 17 de la presente resolución.
21. En primer lugar, Entel alegó que realizó un primer contacto permitido a los consumidores señalados a continuación, a quienes se les consultó si otorgaban su consentimiento para recibir promociones de sus productos y servicios, siendo que, estos no le otorgaron su consentimiento, motivo por el cual procedió a retirarlos de su base de datos:

Nº	Nº del reporte	Nº teléfono del usuario	Número reportado	Número máscara utilizado
1	4	944 *** 372	908994919 906803838 924302735	924302735
2	36	987 *** 378	998238344	998238344
3	40	951 *** 363	981474820	981474820
4	72	961 *** 369	981207667	981207667
5	79	928 *** 376	946110462 981474820	946110462
6	83	950 *** 116	981207667	981207667
7	87	950 *** 108	963979743 922815713	963979743
8	94	947 *** 605	998231358 977348374	998231358 977348374
9	95	943 *** 146	977348374 998231358	977348374 998231358
10	97	941 *** 108	946118462	-
11	101	982 *** 502	970820623	970820623
12	105	979 *** 064	998231160 941854602 955149406	998231160 955149406
13	109	997 *** 218	955149406	955149406
14	114	993 *** 935	980734448 981470852	981470852
15	115	997 *** 990	998231160	998231160
16	117	993 *** 094	981474820	981474820
17	119	961 *** 228	955149406	955149406

22. Respecto a los consumidores antes mencionados, se debe señalar que, si bien Entel refiere haberles solicitado el consentimiento al contactarlos telefónicamente, no ha remitido medio probatorio que permita verificarlo, tales como algún contrato o las grabaciones de las llamadas realizadas. A ello se añade que, los consumidores que efectuaron dichos reportes a través del aplicativo "Whatsapp no Insista" indicaron haber recibido llamadas comerciales sin su consentimiento.
23. En segundo lugar, Entel argumentó que, en algunos casos, los consumidores contactados serían sus clientes, quienes habrían otorgado su consentimiento con la suscripción del contrato de afiliación correspondiente. A decir del administrado, ello sería aplicable al caso del usuario del teléfono 983 *** 521, por lo cual remitió los siguientes documentos:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 084-2019/CC3

Documento “Anexo 139 – Solicitud de Autorización de Tratamiento de Datos Sensibles”

e) entel		ANEXO 139 - Solicitud de Autorización de Tratamiento de Datos Sensibles		Fecha 27/07/2018	Incidente/orden: 50118084 ² ... 00061
Razón Social / Nombre y Apellidos		R.U.C. / D.N.I.			
LUIS FERNANDO MAMANI PAYEHUANCA		76011241			
El Cliente autoriza expresamente a Entel Perú S.A. para que realice el tratamiento de sus datos BIOMETRICOS que nos proporciona en la presente transacción. El tratamiento de la información tiene como finalidad:					
- Para Venta o Portabilidad :					
1 Ejecución del contrato;					
2 Firma electrónica de documentos digitales correspondientes a la contratación del servicio público de telecomunicaciones;					
3 Aceptación del detalle de la compra correspondiente al equipo, terminal y/o accesorios;					
4 Verificación biométrica de identidad del cliente.					
- Atención de Servicio Postventa :					
1 Firma electrónica de documentos digitales correspondientes a la contratación del servicio público de telecomunicaciones;					
2 Aceptación del detalle de la compra correspondiente al equipo, terminal y/o accesorios;					
3 Verificación biométrica de identidad del cliente.					
Asimismo, declaro que la presente autorización de tratamiento de datos biométricos cumple con los requisitos establecidos por Ley No. 29733, de Protección de Datos Personales y su reglamento, al haber sido previa a la recopilación de los datos, expresa y verdadera, informada y manifestada de manera libre por mi persona.					
Observaciones		-Uso Interno de Entel- Adm. Vtas.		Asesor	
				ELHAR JUVENAL CARDEÑA LAIME	
Fecha de actualización: Mar2018 (V001)					

Verificado y firmado por		Anexo 139 - Solicitud de Tratamiento de Datos Sensibles		(2 páginas)
		Creado el 2018-07-27 16:10:27 - N° Docto: PE-8000-0040-5FAB-0AN2		
		Este documento es una representación de un documento original en formato electrónico. Para validar el estado actual del documento, verifíquelo en www.dec.com.pe		
 Firma Simple Validado con Biometría	Firmante:	76011241 LUIS FERNANDO MAMANI PAYEHUANCA		
	Institución - Rol:	PERSONA NATURAL		
	Fecha Creación:	2018-07-27 16:10:27		
	Auditoría Auténtica:	ENPR-BODN-PWFL-4P96		
	Operador:	1303-X		
	Email:	luis.mamani.payehuanca@ucsp.edu.pe		
	Número de Orden:	50118084/O		

Documento “Cláusulas Especiales y Acuerdos – Canal Personas”

e) entel

CLÁUSULAS ESPECIALES Y ACUERDOS - CANAL PERSONAS

ACUERDO PARA LA VENTA DE EQUIPOS CON DESCUENTO ESPECIAL

- El plazo correspondiente a la Vigencia del Acuerdo se computará a partir de la fecha de activación del servicio. En caso de suspensión de los servicios prestados a través de los equipos por causas imputables al cliente dicho plazo se prorrogará por el periodo de suspensión.
- El Cliente declara conocer y aceptar que, de producirse alguno de los supuestos señalados en los siguientes puntos antes del vencimiento del Plazo, perderá el Descuento Especial otorgado, debiendo reintegrar a Entel el importe por cada Equipo adquirido, de acuerdo a la fórmula señalada en el punto 4. Entel podrá facturar dicho importe como "Reintegro por financiamiento de equipos" en el recibo de servicios inmediato posterior a la fecha en que se produzca la causal que determina la pérdida del Descuento Especial o en cualquier recibo posterior, cuando se cumpla cualquiera de las siguientes consideraciones, El Cliente: A) decida unilateralmente dejar sin efecto el Acuerdo; B) cambie de modelo de Equipo; C) solicite la baja de los Servicios de telecomunicaciones activados en cualquiera de los Equipos D) migre a un plan tarifario cuya renta básica sea menor a la renta básica del plan tarifario original del cual migró o migre a la modalidad prepago; E) no solicite la reconexión de los Servicios activados en cualquiera de los Equipos dentro del plazo de 15 días hábiles, ya sea por: i) hurto, robo, pérdida, u otra circunstancia que impida el uso de cualquiera de los Equipos; o, ii) no solicite la reconexión de cualquiera de los Equipos suspendidos a solicitud del Cliente luego del plazo establecido en la normativa vigente. Asimismo cuando se proceda a la baja de los Servicios en cualquiera de los Equipos por falta de pago de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente o se realice la Suspensión del Servicio en cualquiera de los Equipos o resolución del contrato de prestación de servicio público de telecomunicaciones (el "Contrato") suscrito por el Cliente antes del Plazo, por cualquiera de las causales previstas en la normativa vigente y/o en el Contrato.
- El Cliente no podrá ceder los Equipos sin que medie aprobación previa y por escrito de Entel, en cuyo caso las partes acuerdan que los anexos suscritos por Descuento Especial que se encuentran vigentes a la fecha pasarán al Aceptante.
- El reintegro por el Descuento Especial será de acuerdo a la fecha de producido el hecho. La fórmula para cálculo del descuento a reintegrar es: $((PL-PV)/N) \times (N-D)$ Donde: PL: Precio de Lista del Equipo; PV: Precio de Venta o Precio Pagado del Equipo; N: Vigencia del acuerdo en días; D: Cantidad de días con el servicio activo. Para definir el precio de venta se toma como referencia el precio del Equipo en el mercado prepago.

ACUERDO DE VENTA DE EQUIPOS TERMINALES EN CUOTAS

- Mediante el presente acuerdo (el "Acuerdo"), Entel realiza la venta en cuotas de los equipos nuevos (los

(...)

Documento: "Anexo 98 – Planes Canal Persona – Prepago"

000022

e) entel

Anexo 98 - Planes Canal Persona – Prepago

Nº: 1-9285528042

El presente anexo tiene por objeto informar las principales condiciones y características de los planes tarifarios.

TARIFA	Plan Tarifario	Tarifas adicionales													
		MB	SMS			Telefonía									
		MB	SMS 1	SMS 2	SMS 3	E-F (min)	E-E (min)	E-O (min)	LDI F S/ (min)	LDI S/ (min)	LDI E1 S/ (min)	LDI E2 S/ (min)	LDI E3 S/ (min)	LDI E4 S/ (min)	
T1	Internet Entel Prepago (Servicio Internet móvil)	0.10													
	Plan Power	-	0.10	0.10	0.49	0.49	0.49	0.49	0.49	0.69	2.09	9.78	18.34	3.90	
	Entel Prepago	-	0.10	0.10	0.49	0.49	0.49	0.49	0.49	0.69	2.09	9.78	18.34	3.90	
	Plan Turista	-	-	-	0.49	-	-	-	0.49	0.69	2.09	9.78	18.34	3.90	

Tarifa de los servicios mediante la activación de Tarjetas Prepago o Recargas Virtuales en SI. Con IDV.

MB: Mega Bytes; SMS1: Mensajes de texto de Entel a Entel nacional; SMS2: Mensajes de texto a otros operadores nacionales; SMS3: Mensajes de texto a operadores internacionales; E-F: Entel hacia fijos de otros operadores a nivel nacional E-E: Entel hacia Entel a nivel nacional; E-O: Entel hacia otros operadores móviles a nivel nacional.

(...)

000623

Consideraciones Generales:

- Para el uso de las aplicaciones, el usuario deberá tenerlas descargadas previamente en su dispositivo móvil y también deberá estar registrado y suscrito a cada aplicación. No incluye la descarga y actualización de las aplicaciones.
- No aplica para terminales configurados con Proxy.
- Los Minutos, MB, SMS y aplicaciones de redes sociales no aplican para uso de roaming.
- Las aplicaciones de redes sociales no aplican para Tethering ni Hotspot (compartir datos).
- Entel no se responsabiliza por el funcionamiento de las aplicaciones descritas en la presente publicación (redes sociales 1 y 2).
- Sobre el orden de consumo, los bonos anteriormente mencionados tendrán prioridad sobre las bolsas adquiridas por los clientes y finalmente del saldo de recarga.
- Enlaces externos que lleven a otros ambientes ajenos al funcionamiento de las aplicaciones descritas en la presente publicación estarán sujetos a la tarifa de navegación o al descuento de MB disponibles al momento del consumo.
- No aplica para futuras funcionalidades de las aplicaciones descritas en la presente publicación que no hayan sido expresamente indicadas.
- Una vez transcurrido el plazo de la vigencia correspondiente, la totalidad de los minutos, SMS y MB recibidos en calidad de bono que no hubiesen sido utilizados se perderán.

RESTRICCIONES

- El Plan Tarifario podrá ser contratado mediante la adquisición de un chip Entel y la celebración de un contrato de acceso al servicio.
- Para la utilización de los servicios ofrecidos por el Plan Tarifario, el usuario deberá encontrarse dentro del área de cobertura establecida por Entel para el Servicio, la cual se encuentra detallada en la página web www.entel.pe.
- Válido solo para clientes que lo contratan con DNI.
- Los Minutos a todo Destino limitados otorgados en el plan solo podrán ser utilizados para uso personal del cliente, siendo condición esencial que los minutos limitados no sean utilizados para comercialización, reventa, uso en dispositivos distintos a celulares móviles, y que no se desnaturalice el uso personal del servicio.
- Los Minutos a todo Destino limitados otorgados en el plan solo podrán ser utilizados de forma limitada con los primeros 50 números diferentes durante los 30 días del bono. A partir del destino 51, el cliente no contará con saldo adicional y se le cobrará una tarifa adicional. A partir del destino 51, el minuto adicional costará S/. 0.49 se descontará del saldo.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE PROTECCIÓN DE DATOS DEL CLIENTE

La información proporcionada por el Usuario será utilizada para ponernos en contacto con él, por cualquier medio, a fin de enviar publicidad sobre nuestros diversos productos y servicios. Es por ello que, el Usuario autoriza expresa e inequívocamente el tratamiento y uso de sus datos personales, de acuerdo con la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y demás normas complementarias a efectos de permitir (i) que sean utilizados para las finalidades antes señaladas, por el plazo legal aplicable; y (ii) que sean compartidos y/o almacenados en los bancos de datos y sistemas informáticos de Entel, así como los de sus empresas vinculadas o los de terceros con los que éstas mantengan una relación contractual, para promover sus productos y servicios. Asimismo, el Usuario reconoce que ha sido debidamente informado sobre su derecho a ejercitar los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación, oposición) de sus datos personales enviando una comunicación escrita a los centros de atención de Entel.

El tratamiento de los datos personales del Usuario se encuentra bajo el marco de la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento.

En caso de cambio de plan tarifario, el Cliente tiene cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se hace efectiva la migración para desistirse de la misma, solicitando la reversión al plan tarifario original a través de nuestros canales de atención al cliente. La reversión al plan tarifario original se ejecutará a partir del día de facturación inmediato posterior a su solicitud de desistimiento. El desistimiento de la migración podrá generar que se dejen sin efecto beneficios o descuentos otorgados como consecuencia del cambio de plan.

Firma

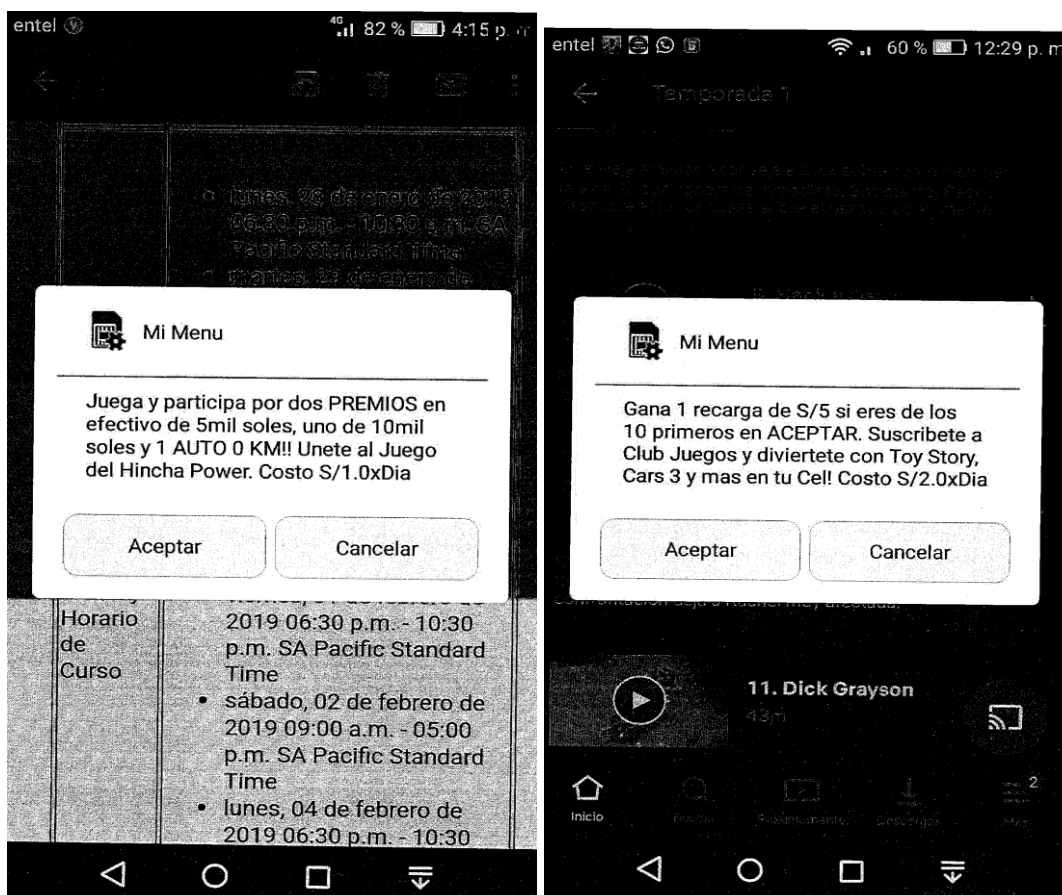
Tipo de Documento: DNI Nro. De documento: 75122340

*Aplica solo para formatos sin firma digital
Fecha de actualización: 12/09/2018

24. De la revisión del “Anexo 139 – Solicitud de Autorización de Tratamiento de Datos Sensibles”, se advierte que dicho documento contiene una cláusula de autorización para dar tratamiento a los datos biométricos; sin embargo, en esta no se detalla la finalidad del tratamiento; esto es, si los datos recabados serán utilizados para promover la contratación de los productos y servicios que ofrece Entel.
25. De la revisión de las “Cláusulas Especiales y Acuerdos – Canal Personas”, se advierte que dicho documento no contiene ninguna cláusula referida a obtener el consentimiento del consumidor para realizarle ofertas comerciales.
26. De la revisión del “Anexo 98 – Planes Canal Persona – Prepago”, se advierte que, si bien contiene que contiene una cláusula de consentimiento para recibir publicidad sobre productos y servicios, dicho documento: (i) no se encuentra firmado por el consumidor (no contiene firma física, digital o alguna validación biométrica, como ocurrió en el caso del “Anexo 139”); y, (ii) el número de DNI indicado (75****40)¹² no coincide con el del consumidor que formuló el reporte correspondiente (76****41). En tal sentido, el “Anexo 98 – Planes Canal Persona – Prepago” tampoco acredita el consentimiento brindado por el usuario.

¹² Incluso, este número de DNI pertenece a un consumidor que realizó un reporte desde otro número telefónico (986 *** 911), reporte que además no ha sido considerado en el presente análisis de la imputación.

27. En consecuencia, ninguno de los medios de prueba antes mencionados acredita que el administrado cuente con el consentimiento del consumidor, usuario del teléfono 983 *** 521, para remitirle información comercial; por lo que corresponde desvirtuar el alegato de Entel en este extremo.
28. En tercer lugar, Entel sostiene que habrían llamadas de las cuales no tiene ningún registro en la fecha reportada por los consumidores. Este alegato sería aplicable a las llamadas realizadas al consumidor usuario del teléfono 998 *** 590.
29. De la revisión de los reportes formulados a través de la herramienta "Whatsapp no Insista", se advierte que los números desde los cuales se efectuaron las llamadas al consumidor usuario del teléfono 998 *** 590, pertenecen a los números máscara utilizados por los call center SCC y AST. En consecuencia, esta Comisión considera que existen indicios suficientes para concluir que dichas llamadas fueron realizadas, en efecto, por el servicio call center contratado por Entel.
30. En cuarto lugar, el administrado señaló que algunas llamadas habrían sido realizadas por los propios consumidores (llamadas entrantes). Este alegato sería aplicable a las llamadas al consumidor usuario del teléfono 933 *** 445.
31. Sobre el particular, debe precisarse que, a través del reporte efectuado por el usuario del teléfono 933 *** 445, no se cuestionó la realización de una llamada telefónica, sino el envío de un mensaje pop-up, enviado directamente al Menú de teléfono móvil del consumidor, conforme se muestra a continuación:



32. En ese sentido, corresponde desvirtuar lo alegado por Entel en este extremo, pues el reporte objeto de análisis no hacía referencia a ninguna llamada telefónica.
33. Sin perjuicio de ello, obra en el expediente el contrato suscrito por el consumidor usuario del teléfono 933 *** 445, el cual se muestra a continuación:

 000546

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES - PREPAGO

Conste el contrato de prestación del servicio público de telecomunicaciones (el "Contrato") que celebran Entel Perú S.A. ("Entel"), con RUC No. 20106897914, domiciliada en Av. República de Colombia No. 791, San Isidro, Lima, y el cliente (el "Cliente") cuyos datos se consignan en la parte inferior del mismo, de acuerdo a los siguientes términos:

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

1.1 Entel se obliga a prestar al Cliente el servicio público móvil (que incluye el servicio de canales múltiples de selección automática digital y/o el servicio de comunicaciones personales –el "Servicio") de acuerdo a lo dispuesto en el Contrato y sus anexos, dentro del área de cobertura de Entel, detallada la página web de Entel www.entel.pe/personas/ayuda-y-soporte/cover. 1.2 En caso que el Cliente contrate el servicio de acceso a Internet inalámbrico (el "Servicio Internet Móvil") éste será prestado a través de un dispositivo inalámbrico (el "Dispositivo Inalámbrico") el mismo que, le proporcionará al Cliente la posibilidad de transferir datos. Entel ha informado de los sistemas operativos compatibles con los Dispositivos Inalámbricos tales como Windows 2000 SP4, Windows XP SP2, Windows Vista 32 bits y/o Mac OS X 10.4 y 10.5 así como aquellos otros que se encuentran incluidos en el listado de la Página Web, la cual se encuentra debidamente actualizada el mismo que le proporcionará al Cliente la posibilidad de transferir datos.

SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Son obligaciones del Cliente: (i) Usar conforme a las leyes vigentes el Servicio contratado, (ii) Cumplir con la normatividad "Antispam" reseñada en la página web www.entel.pe/informacion-de-abonados-y-usuarios. Queda establecido que el Cliente es el único responsable del uso que haga del Servicio.

TERCERA: PLAZO DEL CONTRATO

El Contrato se encuentra sujeto a plazo indeterminado.

CUARTA: CONTRAPRESTACIÓN

El Cliente pagará a Entel las tarifas sujetas al plan tarifario y/o a la promoción contratada, establecidas en el anexo adjunto.

QUINTA: HURTO, ROBO O PÉRDIDA DEL EQUIPO U OTRA CIRCUNSTANCIA EQUIVALENTE

En caso de suspensión por hurto, robo, pérdida del equipo el Cliente o usuario deberá reportarlo a Entel. Entel suspenderá el servicio y bloqueará el Equipo de manera inmediata y entregará un código de bloqueo. Dicho código deberá ser entregado por el Cliente a Entel a fin de reportar la recuperación del Equipo, de ser el caso.

SEXTA: CAUSALES RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Además de lo establecido en la normativa vigente, Entel tendrá la facultad de resolver de pleno derecho y automáticamente el Contrato en caso que (i) el Servicio del Cliente no tenga saldo de recarga, ni presente tráfico saliente, por un plazo dos (2) meses consecutivos, (ii) el Cliente no reactive el Servicio dentro de los treinta (30) días calendario de la suspensión por pérdida, hurto o robo del Equipo; (iii) el Cliente suministre información falsa al momento de la contratación. De manera previa a la resolución del contrato Entel enviará un SMS al Cliente indicando la fecha en la que se efectuará la baja del servicio y por tanto la pérdida del número telefónico asignado por las causales previamente indicadas. Al resolverse el Contrato y sus anexos, Entel recuperará la libre disposición del o los números o claves de señal asignadas al Cliente, pudiendo ser asignadas a otro cliente o usuario de Entel luego de transcurridos noventa (90) días calendario de resuelto el contrato.

SÉPTIMA: ACUMULACIÓN DE SALDOS

Entel cuenta con un mecanismo para la acumulación de saldos no utilizados en caso el Cliente active una nueva tarjeta. Este mecanismo se encontrará disponible hasta por un plazo de doscientos diez (210) días calendario contados desde la fecha de activación de la última recarga.

OCTAVA: CESIÓN DE OBLIGACIONES

Entel podrá ceder, traspasar en forma total o parcial los derechos u obligaciones del Contrato y demás documentos contractuales suscritos por el Cliente, para lo cual comunicará al Cliente de manera escrita, mensaje de texto y/o locución de voz. A dicho efecto el Cliente presta en forma previa y expresa su conformidad.

NOVENA: RESPONSABILIDAD

Entel no garantiza la calidad de su señal en lugares en los que en el que la altura o la infraestructura puedan dificultar la transmisión y recepción de la señal, (ascensores, sótanos, túneles, etc).

Fecha de actualización: Nov 2016 (V009)A.11 Page 1 of 2 **LEGAL**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 084-2019/CC3

DÉCIMA: LEY JURISDICCIÓN APLICABLE

52256725

El Contrato y/o demás documentos contractuales suscritos por el Cliente con Entel se rigen por las leyes de la República del Perú. Las partes someten cualquier conflicto a la competencia de los jueces y tribunales de Lima sin perjuicio de la competencia de OSIPTEL para la atención de reclamos de usuarios, ratificando como sus domicilios los señalados en el Contrato, además de las cláusulas establecidas en el Contrato y sus anexos son aplicables las disposiciones de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

DÉCIMO PRIMERA: LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS DEL CLIENTE

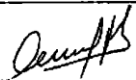
El Cliente autoriza expresamente a Entel a hacer uso y tratar los datos personales que le proporciona en la contratación de Servicio, así como en la información que se derive de su uso. El tratamiento de la información tiene como finalidad la ejecución del presente contrato. El Cliente puede ejercer los derechos de acceso, actualización, inclusión, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales enviando una comunicación escrita a los centros de atención de Entel.

Fecha 25 02 2019

Datos del cliente			
Nombre	Apellido	☐ DNI ☒ CE/CI ☐ Pasaporte	Teléfono de contacto
Plan Tarifario		Dirección Electrónica	
ENTEL PREDAGO SMART			

Información Centro Poblado. De acuerdo a la información de cobertura proporcionada por Entel, declaro que mi centro poblado de uso frecuente (CPUF) es:						☐ No conozco mi CPUF ☒ No tengo CPUF	
Item	Departamento	Provincia	Distrito	Centro Poblado	Es mi domicilio (X)?	Cobertura	
						SI	NO

☐ Deseo contratar el servicio, a pesar que se me ha informado que mi CPUF no cuenta con cobertura

 Representante legal de Entel	 Nombres y Apellidos del Cliente: DNI N°:	
---	--	---

Mediante su firma en este contrato el Cliente declara que ha sido informado y conoce todas las características y limitaciones del equipo y el servicio contratado. Que ha leído, entendido y aceptado todas las condiciones, tarifas, penalidades y demás contenidas en el presente contrato.

El cliente autoriza que las condiciones y características de los Planes Tarifarios sean notificadas mediante medios electrónicos. En caso contrario solicita: ☐ Envío físico de Planes Tarifarios

Fecha de actualización: Nov 2016 (V009)A.11

Page 2 of 2

34. Como se advierte, la cláusula Décimo Primera del contrato en cuestión autoriza a Entel a hacer uso de los datos personales de su cliente únicamente a efectos de lograr la ejecución del contrato suscrito. No obstante ello, no se podría considerar que, a través de dicha cláusula, el consumidor haya brindado su consentimiento para que el proveedor realice algún tipo de oferta comercial mediante llamadas telefónicas. En consecuencia, Entel no contaba con la autorización del consumidor, usuario del teléfono 933 *** 445, para remitir algún tipo de mensaje pop a su celular.
35. Por otro lado, con relación al alegato de Entel referido a que nueve (9) consumidores habrían sido contactados antes de que entrara en vigencia el tipo infractor imputado, cabe precisar, en primer lugar, que todas las comunicaciones reportadas por sus consumidores a través de la herramienta "Whatsapp no Insista", se realizaron cuando ya se encontraba vigente la obligación de contar con el consentimiento expreso de los clientes antes de realizar cualquier tipo de oferta comercial. No

obstante ello, cabe precisar que ninguna de las nueve (9) comunicaciones a las que Entel hace referencia es objeto de la presente supervisión.

36. Adicionalmente, Entel alegó que ha adoptado medidas para remediar los efectos de la presunta infracción, las cuales deberán ser consideradas como un atenuante de responsabilidad, solicitando la aplicación de lo establecido en el numeral 2 del artículo 112 del Código. Así, indicó que no solo realizó una eliminación masiva de los datos de quienes no brindaron su consentimiento, sino que también cambió sus protocolos de atención, implementó auditorías a los procedimientos de sus proveedores externos de call center, y brindó charlas de concientización dirigidas a su personal y de los call center.
37. Sobre el particular, esta Comisión considera pertinente señalar que el administrado únicamente acreditó la eliminación de los datos de los consumidores que no le brindaron consentimiento¹³, mas no obran en el expediente medios probatorios que verifiquen las demás medidas alegadas.
38. En ese sentido, solo corresponde considerar la eliminación masiva de datos de consumidores como una acción realizada por Entel remediar el efecto de la infracción cometida. Así, la Comisión coincidió con el criterio de la Secretaría Técnica y reitera que dicha circunstancia será tomada cuenta en el apartado correspondiente a la graduación de la sanción.
39. Por lo expuesto, corresponde sancionar a Entel por infracción a lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, en la medida que empleó métodos comerciales agresivos al enviar comunicaciones, con la finalidad de promover la contratación de sus productos y servicios, sin haber recabado el consentimiento de los consumidores de manera previa.

B. Graduación de la sanción

40. Corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando de los criterios previstos en el Código y los contemplados en el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG).
41. En el artículo 110 del Código se dispone que dicho órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas con amonestación y multas de hasta 450 UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves¹⁴.
42. Por su parte, en el artículo 112 del Código se dispone que la Comisión puede tener en consideración el beneficio ilícito esperado u obtenido, la probabilidad de detección

¹³ A través de correos electrónicos remitidos directamente a sus proveedores de call centers solicitando el retiro de datos de la base.

¹⁴ **Código**

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.

(...)

de la infracción, el daño resultante, los efectos generados, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio, así como otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar¹⁵. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.

43. En la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, se establece que los factores necesarios para la determinación de la multa a imponer por los órganos resolutive del Indecopi son: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño) dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.

15

Código**Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

Al graduar la sanción, el órgano resolutive puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutive.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
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 a 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.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

44. Finalmente, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el principio de razonabilidad¹⁶, según el cual las sanciones a imponer deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando ciertos criterios de graduación. En otras palabras, cuando la autoridad administrativa imponga sanciones debe considerar la proporción entre los medios utilizados y los fines públicos que debe tutelar, estableciéndose una relación lógica entre el hecho que motiva la sanción, el objetivo que se busca conseguir y el medio empleado para tal efecto.
45. Considerando lo expuesto en los párrafos precedentes, corresponde graduar la sanción a imponer, por infracción a lo establecido en el literal e) del artículo 58.1 del Código, utilizando la siguiente Tabla de Graduación de Multas¹⁷:

Tabla de Graduación de Multa

Multa en UIT		Tipo de Empresa (según tamaño)			
		Micro (facturación hasta 150 UIT)	Pequeña (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana (facturación de 1700 a 2300 UIT)	Grande (facturación de más de 2300 UIT)
Tipo de infracción	Muy Grave	56.25	112.5	225	450
	Grave	18.75	37.5	75	150
	Leve	Amonestación	12.5	25	50

46. En la determinación de las multas establecidas en la tabla, se tomó en consideración, para el **tipo de infracción**, el tope de sanción máxima que establece el artículo 110 del Código¹⁸, y, para el **tipo de empresa**, la facturación anual del administrado y su clasificación como micro, pequeña, mediana o gran empresa.

¹⁶

TUO de la LPAG

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹⁷

Sobre el particular, ver Resoluciones N.º 32-2020/CC3, 33-2020/CC3 y 34-2020/CC3 emitidas por esta Comisión.

¹⁸

Código

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El Indecopi 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.
- (...)

47. Con relación al **tipo de infracción**, cabe precisar que este se estima en función a la proporción de comunicaciones realizadas sin consentimiento, respecto del total de comunicaciones analizadas. Se considera que una infracción es leve cuando el porcentaje de comunicaciones sin consentimiento se encuentra entre 0% y 50%; grave, cuando se encuentra entre más de 50% y 90%; y, muy grave cuando se encuentra entre más de 90% y 100%.
48. De la revisión de la información obrante en el expediente se advierte que, de un total de 120 comunicaciones, 20 de ellas se realizaron sin tener el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco del consumidor. Por lo tanto, la proporción de comunicaciones realizadas sin consentimiento asciende a 16.67%; es decir, nos encontramos ante una infracción de tipo (gravedad) leve.
49. Con relación al **tipo de empresa**, cabe precisar, considerando lo establecido en el artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, que las empresas se clasifican, según su facturación anual, de la siguiente manera:

Tipo de empresa
Microempresa Hasta 150 UIT
Pequeña empresa Mayor a 150 UIT hasta 1700 UIT
Mediana empresa Mayor a 1700 UIT hasta 2300 UIT
Gran empresa Mayor a 2300 UIT

50. En ese sentido, teniendo en cuenta que, según su facturación anual, Entel puede ser clasificado como una gran empresa¹⁹; y que, según el tipo de infracción, la misma es de gravedad leve, la multa a imponer asciende a 50 UIT.
51. Finalmente, cabe precisar que Entel acreditó haber concluido la conducta ilegal y haber iniciado las acciones para remediar los efectos adversos de la misma, toda vez que eliminó, de su base de datos, los números de los consumidores que no le brindaron su consentimiento para recibir ofertas comerciales. En consecuencia, corresponde aplicar la circunstancia atenuante recogida en el numeral 3 del artículo 112 del Código y, en consecuencia, atenuar la multa a imponer en un 10%.
52. Considerando lo antes señalado, corresponde sancionar a Entel con una multa de 45 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) empresa²⁰.
53. Sin perjuicio de ello, este Colegiado considera pertinente indicar que, en caso se advierta reincidencia²¹ en la conducta infractora, se tomará en cuenta ello como

¹⁹ Los ingresos brutos que el administrado obtuvo para el año 2018 ascienden a CONFIDENCIAL, lo cual equivale a CONFIDENCIAL (considerando que el valor de la UIT para el año 2018 es de S/ 4 150,00 Soles). Fuente: Expediente 84-2019/CC3.

²⁰ Multa en UIT sin considerar factor atenuante * (1- Factor Atenuante) = 50 * (1-10%) = 45 UIT.

²¹ **TUO de la LPAG**
Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

agravante en la graduación de la sanción que corresponda imponer, incidiendo en la aplicación de la tabla antes expuesta.

C. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

54. Este Colegiado dispone la inscripción de la infracción y sanción a que se refiere la presente Resolución en relación a Entel en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119²² del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a Entel Perú S.A. con una multa de 45 UIT²³, por infracción a lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que empleó métodos comerciales agresivos, en tanto realizó comunicaciones con la finalidad de promover la contratación de sus productos y/o servicios, sin previamente haber recabado el consentimiento de sus consumidores. 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 quince (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 Entel Perú S.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 218²⁴ del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: (...)

e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.

f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; (...)

22

Código

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

23

Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

24

TUO de la LPAG

Artículo 218

218.1 Los recursos administrativos son:

a) Recurso de reconsideración.

b) Recurso de apelación.

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 084-2019/CC3

plazo máximo de quince (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 a que se refiere la presente Resolución en relación a Entel Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Requerir a Entel Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General²⁵, precisándose que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Con la intervención de los señores Comisionados: Elsa Galarza Contreras, Ana María Granda Becerra y Juan Manuel García Carpio

Elsa Galarza Contreras
Presidenta

25

TUO de la LPAG

Artículo 205.- Ejecución forzosa

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontaneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe