RESOLUCIÓN FINAL N.º 113-2020/CC3

EXPEDIENTE	**:**	**095-2019/CC3**
AUTORIDAD	**:**	**COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3**
ADMINISTRADO	**:**	**ONCOSALUD S.A.C.[1] (ONCOSALUD)**
MATERIA	**:**	**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS**
ACTIVIDAD	**:**	**OTRAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DE LA SALUD HUMANA**
SANCIÓN	***:***	***Amonestación (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 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, tal como se ha dispuesto en el artículo 58 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En ese sentido, en tanto se verificó que ONCOSALUD S.A.C. no cumplió con contar con el consentimiento previo de los consumidores al realizar comunicaciones comerciales, corresponde sancionarla con una Amonestación.

Lima, 11 de agosto 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.° 3 (Secretaría Técnica), mediante correo electrónico del 13 de noviembre del 2018, se delegó 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.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código).

2. Mediante Resolución N.° 1 del 8 de noviembre del 2019, la Secretaría Técnica, inició un procedimiento administrativo sancionador (PAS) en contra de ONCOSALUD, en los siguientes términos:

> *"**PRIMERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de ONCOSALUD S.A.C., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3, por la presunta infracción al literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que habría empleado métodos comerciales agresivos, en tanto estaría efectuando comunicaciones con la finalidad de promover sus 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 20101039910 y con domicilio fiscal ubicado en Av. República de Panamá N.° 3461 Int. 14, San Isidro, Lima. Asimismo, se encuentra registrado con Partida Registral N.° 00558907.

3. Mediante escritos del 2 y 19 de diciembre del 2019, 24 de febrero y 7 de mayo del 2020 ONCOSALUD presentó sus descargos alegando lo siguiente:
   (i) Se debe declarar la nulidad del procedimiento en tanto la fiscalización se realizó sin la presencia de ONCOSALUD, desconociéndose las garantías mínimas establecidas.

   (ii) Se encuentra en indefensión al no poder conocer en qué elementos de prueba se sustenta el presente procedimiento administrativo sancionador.

   (iii) No han incurrido en infracción toda vez que no promueven de manera directa la contratación de sus servicios, sino ello se realiza mediante terceros.

   (iv) De los ciento veintiún (121) reportes analizados, en 1 caso se repite un consumidor y en 3 de ellos no se advierte documentación[2].

   (v) Conforme a lo investigado por la GSF, en diecisiete (17) casos no existen indicios de comunicaciones sin consentimiento, por lo que dichos reportes deben quedar fuera del análisis.

   (vi) En dos (2) casos: correspondientes al señor [redacted], no están referidos al ofrecimiento de productos o servicios comerciales, sino al cobro de una deuda, por lo que corresponde la exigencia del consentimiento previo.

   (vii) Remite ocho (8) audios que permiten verificar que se contaba con el consentimiento previo de los consumidores[3] al realizar la oferta comercial.

   (viii) Durante la etapa de supervisión, ONCOSALUD cumplió con informar que, entre otras, Falabella Servicios Generales S.A.C. y el Banco Internacional del Perú S.A.A. se encargaban de ofrecer directamente a sus tarjetahabientes los programas oncológicos que esta brinda a través de contratos de comercialización; siendo que únicamente transfieren a ONCOSALUD los datos personales de los consumidores que finalmente hayan aceptado adquirir alguno de los programas de ONCOSALUD (afiliados). En atención a ello, tanto FALABELLA como INTERBANK cumplieron con presentar los contratos de trece (13) usuarios, a través de los cuales se acredita el consentimiento previo para el envío de la oferta comercial.

   (ix) Asumir que no se pueden celebrar estos contratos de transferencia de datos personales determinaría que todas las empresas se encuentren infracción a lo dispuesto en el artículo 58 del Código.

---

[2] Se encuentra repetido el reporte del [redacted] y los presuntos reportes de los señores [redacted] no obran en el expediente de supervisión.

[3] Estos audios corresponde a: [redacted]

(x) Remite documentación[4] respecto de cuarenta y nueve (49) reportes, los cuales no se evidencia falta de consentimiento al realizarse la oferta comercial, por lo que solicita se dejen fuera del análisis.
(xi) En los casos restantes si bien no se ha podido remitir información, se está realizando las acciones correspondientes.

(xii) Se modificó el guion de discurso de ventas que venía siendo utilizado por los call centers a efectos de adecuarse a las nuevas disposiciones del Decreto Legislativo N° 1390, medios probatorios que fueron presentados durante la etapa de fiscalización.

(xiii) En el caso que se decida imponer una sanción, se ha tomado conocimiento de los criterios considerados por el Indecopi los cuales se debe señalar que resultan desproporcionales e irrazonables.

(xiv) Los criterios aplicados por el Indecopi no resultan congruentes, ya que en la Resolución Final N.° 289-2019/CC3, a pesar de advertirse que no se contaba con el consentimiento de 160 reportes, se impuso una amonestación.

4. Por Resolución N.° 4 del 17 de julio de 2020, se puso en conocimiento de ONCOSALUD el Informe Final de Instrucción N.° 092-2020/CC3-ST (IFI).

5. Mediante escrito del 24 de julio del 2020, ONCOSALUD reafirmó sus argumentos de defensa y reiteró su solicitud de uso de la palabra mediante informe oral.

6. En consecuencia, corresponde a la Comisión emitir la decisión final en el presente PAS iniciado en contra de ONCOSALUD.

II. ANÁLISIS

2.1 Cuestión Previa: sobre los documentos de registro de información y las acciones de supervisión

7. En su defensa, ONCOSALUD alegó que los documentos de registro de información elaborados por la GSF contravienen lo dispuesto por el TUO de la LPAG en la medida que no se contó con su participación como administrado fiscalizado, ya que nunca fue informada de las acciones de supervisión realizadas por la GSF por lo que no pudo participar en las mismas y ejercer sus derechos, lo cual vulnera las garantías mínimas establecidas.

8. Sobre el particular, se debe precisar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 239[5] del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), se entiende como actividad de

[4] Anexo 3-I del escrito N.° 3.

[5] **TUO de la LPAG**
Artículo 239.- Definición de la actividad de fiscalización
239.1 La actividad de fiscalización constituye el conjunto de actos y diligencias de investigación, supervisión, control o inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y otras limitaciones exigibles a los administrados, derivados de una norma legal o reglamentaria, contratos con el Estado u otra fuente jurídica, bajo un enfoque de cumplimiento normativo, de prevención del riesgo, de gestión del riesgo y tutela de los bienes jurídicos protegidos. (…)

fiscalización al conjunto de actos y diligencias de investigación, supervisión, control o inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y otras limitaciones exigibles a los administrados, derivados de una norma legal o reglamentaria, contratos con el Estado u otra fuente jurídica, bajo un enfoque de cumplimiento normativo, de prevención del riesgo, de gestión del riesgo y tutela de los bienes jurídicos protegidos.

9. En esa línea, el Indecopi, a efectos de poder contar con elementos que le permitan conocer el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 58 del Código, puso a disposición de los consumidores la herramienta "WhatsApp No Insista".

10. En la referida herramienta los consumidores pueden reportar al Indecopi las comunicaciones que reciben de proveedores a los cuales no han brindado su consentimiento previo, lo cual permite al Indecopi contar con indicios y poder realizar las acciones que correspondan para detectar presuntas infracciones a la normativa de protección al consumidor.

11. En ese sentido, los reportes obtenidos de dicha herramienta le permiten al Indecopi realizar acciones de supervisión, como lo fueron el envío de cartas de la GSF a la administrada solicitando acreditar el consentimiento de las comunicaciones realizadas, reportadas por los consumidores.

12. Así, debe indicarse que como parte de las actividades de fiscalización se encuentran los actos de investigación; en los cuales la administración puede tomar conocimiento de determinadas conductas que pueden configurar infracciones administrativas y con ellas iniciar una supervisión. En el presente caso, conforme se ha señalado la herramienta "WhatsApp No Insista" sirve de insumo para recopilar información sobre presuntas infracciones; recabada esta información la Administración realiza una seria de actuaciones tendientes a determinar si hay indicios de infracción o no.

13. En esta primera etapa no nos encontramos frente a actuaciones que involucren la necesidad de la intervención de la administrada pues es una etapa de recopilación de información de un registro habilitado para el efecto, por ello no corresponde aplicar las disposiciones referidas a las actas de fiscalización previstos en el artículo 244[6] del TUO de la LPAG.

---

[6] **TUO de la LPAG**
Artículo 244.- Contenido mínimo del Acta de Fiscalización
244.1 El Acta de Fiscalización o documento que haga sus veces, es el documento que registra las verificaciones de los hechos constatados objetivamente y contiene como mínimo los siguientes datos:
1. Nombre de la persona natural o razón social de la persona jurídica fiscalizada.
2. Lugar, fecha y hora de apertura y de cierre de la diligencia.
3. Nombre e identificación de los fiscalizadores.
4. Nombres e identificación del representante legal de la persona jurídica fiscalizada o de su representante designado para dicho fin.
5. Los hechos materia de verificación y/u ocurrencias de la fiscalización.
6. Las manifestaciones u observaciones de los representantes de los fiscalizados y de los fiscalizadores.
7. La firma y documento de identidad de las personas participantes. Si alguna de ellas se negara a firmar, se deja constancia de la negativa en el acta, sin que esto afecte su validez.
8. La negativa del administrado de identificarse y suscribir el acta.

244.2 Las Actas de fiscalización dejan constancia de los hechos verificados durante la diligencia, salvo prueba en contrario.

14. Sin perjuicio de lo anterior, una vez recopilada la información, la Administración corrió traslado a la administrada sobre los datos de los consumidores que habrían reportado haber recibido comunicaciones sin consentimiento, a efectos de que puedan presentar sus observaciones, así como documentación que acredite el consentimiento en cada caso, por lo cual ha podido ejercer sus derechos como administrado fiscalizado.

15. En consecuencia, queda desvirtuado lo alegado por ONCOSALUD en su defensa.

2.2 Cuestión Previa: sobre la solicitud de informe oral

16. En sus descargos, ONCOSALUD solicitó el uso de la palabra para exponer sus argumentos de defensa.

17. Al respecto, en el artículo 16 del Decreto Legislativo N.º 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi (D. Leg. 1033), se establece que la Comisión podrá convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. Asimismo, cuenta con la facultad para denegar dicho tipo de solicitudes mediante decisión fundamentada[7].

18. La Sala Especializada en Protección al Consumidor (Sala) ha señalado, en anteriores oportunidades, que constituye una facultad discrecional del órgano resolutivo para convocar o denegar la solicitud para la actuación de informe oral[8].

19. Asimismo, mediante Sentencia de fecha 10 de abril de 2006, recaída en el Expediente de Apelación 356-2005-Piura, la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de la República, confirmando una sentencia que declaró infundada una demanda contenciosa administrativa, afirmó que:

> *"(...) se colige que es una facultad y no una obligación de la entidad demandada [el INDECOPI] el conceder los informes orales a las partes; por lo que no se evidencia que se haya contravenido el derecho de defensa de la apelante (...)".*

20. A mayor abundamiento, el Tribunal Constitucional, en Sentencia del 29 de agosto de 2006, recaída en el proceso de amparo signado bajo el Expediente 3075-2006-PA/TC, ha señalado como precedente de observancia obligatoria, que no todo informe oral resulta obligatorio por el solo hecho de haber sido solicitado, sino que este procede particularmente, cuando del análisis de los actuados aparecen notorias irregularidades acaecidas durante el desarrollo del procedimiento.

21. Lo señalado en los párrafos anteriores, se evidencia que la referida solicitud se encuentra estrechamente vinculada a los elementos de juicio que tenga la autoridad resolutiva sobre el tema materia de controversia. En tal sentido, si la autoridad tiene plena convicción de lo que resolverá, a la luz de los medios probatorios que obran en

---

7 **D. Leg. 1033**
Artículo 16.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.-
16.1 Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio ó a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada. (…)
16.3 Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.

8 Ver Resolución 3597-2012/SPC-INDECOPI. En el procedimiento seguido por el señor Erick Tomas Estrada Oré en contra de Hipermercados Metro S.A

el expediente y los argumentos esgrimidos por las partes, resultará innecesario conceder el uso de la palabra.

22. Por tanto, se verifica que constituye una facultad discrecional de la Comisión del Indecopi, el conceder el uso de la palabra. Es por ello por lo que, en el caso que esta instancia considere complejo y trascendente un caso o advierta una eventual afectación de los derechos de los administrados durante la tramitación del procedimiento, resultará razonable que se conceda el uso de la palabra.

23. En el presente caso, la Comisión considera durante la tramitación del presente procedimiento el administrado ha tenido la posibilidad de presentar sus argumentos de defensa que considerara pertinentes, los cuales serán valorados en la presente resolución.

24. En ese sentido, se cuenta con elementos de juicio suficientes para emitir un pronunciamiento sobre la cuestión en discusión y, dado que, la denegatoria del pedido de uso de la palabra de ONCOSALUD no implica una afectación a su derecho, corresponde denegar la solicitud efectuada.

A. Sobre la aplicación de métodos comerciales agresivos

25. En el numeral 58.1[9] 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.

26. En esa línea, en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código se ha establecido como práctica prohibida el 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 telemercadeo, 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.

---

9 **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 telemercadeo, 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. (…)

27. 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 ONCOSALUD con la finalidad de determinar, en función de los reportes ingresados en la herramienta "WhatsApp No Insista" y la documentación recabada, si la referida empresa incurrió o no en la práctica de métodos comerciales agresivos.

28. En virtud de lo anterior, la GSF efectuó acciones supervisiones remotas a través de la herramienta "WhatsApp No Insista"; en las cuales se advirtieron ciento veintiún (121) reportes de los consumidores[10].

29. En ese sentido, se imputó a la administrada que habría vulnerado lo dispuesto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código.

30. En sus descargos alegó que, se encuentra en indefensión al no poder conocer en qué elementos de prueba se sustenta el presente procedimiento administrativo sancionador.

31. Contrariamente a lo alegado por ONCOSALUD, se debe señalar que mediante la notificación de imputación de cargos formulada en la Resolución N.° 1, se puso en su conocimiento la documentación recaba en la etapa de supervisión así como el Informe al que concluyó la GSF, por lo cual se advierte que ha contado con elementos suficientes para poder conocer los hechos materia del procedimiento.

32. A mayor abundamiento, de los escritos de descargos presentados se ha evidenciado que ha podido identificar los hechos y reportes analizados, pudiendo remitir argumentos de defensa, con lo cual se evidencia que no se ha menoscabado sus derechos ni se encuentra en indefensión, por lo que se debe rechazar lo alegado en este extremo.

33. Añadió que, no han incurrido en infracción toda vez que no promueven de manera directa la contratación de sus servicios, sino ello se realiza mediante terceros.

34. Sobre el particular, se debe señalar que en atención al principio de primacía de la realidad, al realizarse ofrecimientos comerciales a los consumidores referidos a ONCOSALUD, estos asumen que la contratación es con dicho proveedor.

35. Adicionalmente, debe indicarse que la actuación de los dependientes (como es el caso de las empresas contratadas para ofrecer sus servicios) se asume como parte de su actividad en el mercado, por lo que es responsable de que las mismas se ajusten al cumplimiento de sus obligaciones previstas legalmente, por lo que debe rechazarse lo alegado en su defensa.

36. De los ciento veintiún (121) reportes analizados, en 1 caso se repite un consumidor y en 3 de ellos no se advierte documentación[11].

---

[10] El detalle de los mismos corresponde el indicado en el Informe N.° 294-2019/GSF

[11] Se encuentra repetido el reporte del señor [redacted] los presuntos reportes de los [redacted] no obran en el expediente de supervisión.

37. De la revisión de la documentación obrante en el expediente se ha verificado lo alegado en este punto, por lo que se dejarán fuera del análisis a los cuatro (4) casos alegados.

38. Agregó ONCOSALUD que, conforme a lo investigado por la GSF, en diecisiete (17) casos no existen indicios de comunicaciones sin consentimiento, por lo que dichos reportes deben quedar fuera del análisis.

39. En este punto, toda vez que no se ha evidenciado que dichas comunicaciones contravengan lo dispuesto en el artículo 58 del Código, no serán consideradas a efectos de determinar el incumplimiento de sus obligaciones, en la medida que no forman parte de los indicios que acrediten la presunta infracción.

40. Añadió el administrado que, en dos (2) casos: correspondientes al [redacted], no están referidos al ofrecimiento de productos o servicios comerciales, sino al cobro de una deuda, por lo que corresponde la exigencia del consentimiento previo.

41. De la revisión de la documentación referida a dichos reportes, se ha verificado que los mismos no corresponden a comunicaciones de carácter comercial, por lo que deben quedar fuera del análisis al no requerirse el consentimiento previo para la realización de las mismas.

42. En sus descargos, remite ocho (8) audios que permiten verificar que se contaba con el consentimiento previo de los consumidores[12] al realizar la oferta comercial.

43. Agregó en sus descargos que, remite documentación[13] respecto de cuarenta y nueve (49) reportes, los cuales no se evidencia falta de consentimiento al realizarse la oferta comercial, por lo que solicita se dejen fuera del análisis.

44. De la revisión de los audios ofrecidos y la documentación presentada, se ha evidenciado que se solicitó el consentimiento a los consumidores a efectos de proceder a realizar la oferta de los servicios de ONCOSALUD, por lo cual no se advierte una infracción en dichos casos analizados.

45. En esa línea, tenemos que de los ciento veintiún (121) reportes, deben quedar fuera del análisis ochenta (80) casos, por los que se advierte que existen cuarenta y un (41) reportes en los que no se ha acreditado el consentimiento previo de los consumidores.

46. Añadió en su defensa que, durante la etapa de supervisión, cumplió con informar que, entre otras, Falabella Servicios Generales S.A.C. y el Banco Internacional del Perú S.A.A. se encargaban de ofrecer directamente a sus tarjetahabientes los programas oncológicos que esta brinda a través de contratos de comercialización; siendo que únicamente transfieren a ONCOSALUD los datos personales de los consumidores que finalmente hayan aceptado adquirir alguno de los programas de ONCOSALUD

[12] Estos audios corresponde a: [redacted]

[13] Anexo 3-I del escrito N.° 3.

(afiliados). En atención a ello, tanto FALABELLA como INTERBANK cumplieron con presentar los contratos de trece (13) usuarios, a través de los cuales se acredita el consentimiento previo para el envío de la oferta comercial.

47. Contrariamente a lo manifestado por ONCOSALUD, se debe señalar que, si bien se advierte que se solicita consentimiento a los consumidores para el tratamiento de sus datos personales, no se solicita de forma clara, precisa y expresa el consentimiento para remitir comunicaciones de carácter comercial.

48. Así, contrariamente a lo alegado por el administrado, se debe reiterar que el consentimiento para el tratamiento de datos personales no es equiparable al consentimiento para efectuar comunicaciones de carácter comercial, por lo que queda desvirtuado lo argumentado en su defensa.

49. Asimismo, no se advierte en los documentos ofrecidos que los consumidores hayan autorizado expresamente a ONCOSALUD para el envío de comunicaciones comerciales, por lo que queda desvirtuado lo alegado.

50. Añadió en su defensa que, asumir que no se pueden celebrar estos contratos de transferencia de datos personales determinaría que todas las empresas se encuentren infracción a lo dispuesto en el artículo 58 del Código.

51. Contrariamente a lo alegado por ONCOSALUD, se debe reiterar que la transferencia y uso de datos personales no implica un consentimiento para la remisión o envío de comunicaciones comerciales, por lo que debe rechazarse lo afirmado en su defensa.

52. Argumentó en su defensa, que en los casos restantes donde no se advierte un consentimiento previo, si bien no se ha podido remitir información, se está realizando las acciones correspondientes.

53. Sobre el particular, se debe indicar a ONCOSALUD que, en tanto debía contar con el consentimiento previo de los consumidores y ello es un elemento que lo eximiría de responsabilidad, tiene la carga de la prueba de acreditar dichos consentimientos, por lo que al no haberlos presentado se advierte la comisión de una infracción en este extremo.

54. Añadió ONCOSALUD que, se modificó el guion de discurso de ventas que venía siendo utilizado por los call centers a efectos de adecuarse a las nuevas disposiciones del Decreto Legislativo N° 1390, medios probatorios que fueron presentados durante la etapa de fiscalización.

55. Al respecto, se debe señalar a ONCOSALUD que ello no es un supuesto que lo exima de responsabilidad. Sin embargo, en tanto se advierte que adoptó medidas para mitigar los efectos que podrían seguir produciéndose en el mercado, ello será considerado como una circunstancia atenuante en atención a lo previsto en el artículo 112 del Código.

56. Argumentó que, en el caso que se decida imponer una sanción, se ha tomado conocimiento de los criterios considerados por el Indecopi los cuales se debe señalar que resultan desproporcionales e irrazonables.

57. Asimismo añadió que los criterios aplicados por el Indecopi no resultan congruentes, ya que en la Resolución Final N.° 289-2019/CC3, a pesar de advertirse que no se contaba con el consentimiento de 160 reportes, se impuso una amonestación.

58. Sobre el particular, se debe señalar que la graduación propuesta en el IFI se realiza considerando lo previsto en el TUO de la LPAG, así como lo dispuesto en el Código. Sin embargo, este Colegiado considera apartarse del mismo y realizar una nueva graduación.

59. A mayor abundamiento, con relación al caso alegado se debe señalar que dicho pronunciamiento no tiene el carácter de precedente de observancia obligatoria, por lo que la Comisión al emitir la Resolución Final no se encuentra obligada a considerar los mismos argumentos, debiendo considerar las circunstancias particulares del caso concreto, la normativa aplicable y la motivación correspondiente, por lo que queda desvirtuado lo alegado en dicho extremo.

60. Por lo expuesto, corresponde sancionar a ONCOSALUD por infracción a lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, en la medida que, habría empleado métodos comerciales agresivos en tanto estaría efectuando comunicaciones con la finalidad de promover sus servicios sin, previamente, haber recabado el consentimiento de los consumidores.

B. Medidas Correctivas

61. En el artículo 105 del Código se establece la facultad de la Comisión para adoptar las medidas que reviertan los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se repita[14].

62. Ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 244[15] del TUO de la LPAG, por el cual las entidades solo podrán dictar medidas correctivas siempre que estén habilitadas por Ley o Decreto Legislativo y mediante decisión debidamente motivada y observando el Principio de Proporcionalidad.

63. Asimismo, en el artículo 249[16] del TUO de la LPAG se ha previsto que las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de

---

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

[15] **TUO de la LPAG**
Artículo 244.- Medidas cautelares y correctivas
Las entidades solo podrán dictar medidas cautelares y correctivas siempre que estén habilitadas por Ley o Decreto Legislativo y mediante decisión debidamente motivada y observando el Principio de Proporcionalidad.

[16] **TUO de la LPAG**
Artículo 249.- Determinación de la responsabilidad
249.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados,

medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

64. En el presente caso, se acreditó que ONCOSALUD efectuó comunicaciones con la finalidad de promover sus servicios sin, previamente, haber recabado el consentimiento de los consumidores.

65. Por tal motivo, esta Comisión considera que corresponde imponer como medidas correctivas a ONCOSALUD que, en un plazo máximo e improrrogable de quince (15) días hábiles, cumpla con:

- Implementar una base de datos que incluya los datos de todos aquellos consumidores que recibieron comunicaciones comerciales del administrado sin su consentimiento, así como los datos de aquellos consumidores que ya no desean recibir comunicaciones comerciales del administrado, en adelante.

- Implementar, como parte de su protocolo de contacto, las medidas que sean necesarias para garantizar que se requiera el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco del consumidor que es contactado directamente por el administrado.

- Solicitar de manera expresa a las empresas y/o personas naturales con las que tercerizan los servicios de llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto a celular o de correos electrónicos masivos, que incluyan, como parte de su protocolo de contacto, las medidas que sean necesarias para garantizar que se requiera el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco del consumidor que es contactado en representación del administrado

66. Adicionalmente, ONCOSALUD deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo precedente.

67. En caso no cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión, será pasible de imponerse una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código[17], y en caso de persistir

---

las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.
249.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

[17] **Código**
Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano

el incumplimiento de lo ordenado, este Colegiado puede imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

C. Graduación de la sanción

68. Corresponde a la Comisión determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el TUO de la LPAG.

69. Al respecto, el artículo 110 del Código dispone que el órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta 450 UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves[18].

70. Por su parte, el artículo 112 del Código dispone que el órgano resolutivo puede tener en consideración el beneficio ilícito esperado u obtenido, la probabilidad de detección 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 adoptar[19].

---

resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

[18] **Código**
Artículo 110.- Sanciones administrativas
El órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.
La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutivo puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que lo sustituya o complemente.
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutivo y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

[19] **Código**
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas
Al graduar la sanción, el órgano resolutivo 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.

71. 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.

72. A su vez, 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, establece que los factores a tener en cuenta para determinar la multa a imponer son los siguientes: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño ocasionado por la infracción), dividido entre la probabilidad de detección, y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.

73. Finalmente, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el principio de razonabilidad[20], según el

---

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 resolutivo.
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.

[20] **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

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.

74. Sobre el particular, cabe precisar que la Comisión, con una conformación anterior, consideró necesario utilizar, a efectos de graduar la sanción a imponer en estos casos, una Tabla, elaborada sobre la base del factor "tipo de infracción" (según la infracción sea leve, grave o muy grave) y el factor "tipo de empresa" (según la facturación anual del administrado).

75. Sin embargo, esta nueva conformación del Colegiado, en ejercicio de su autonomía resolutiva y aplicando los principios establecidos en el TUO de la LPAG, el Código y con la debida motivación, considera que el criterio adecuado para valorizar la afectación de la conducta infractora que se analiza en el presente procedimiento es mediante la cuantificación del daño ocasionado a los consumidores, para lo cual se requiere contar con elementos suficientes para medir el impacto de dicha afectación a los consumidores en el mercado, siendo necesario para ello la información sobre el universo de consumidores del proveedor para que, a partir de ello, se tome una muestra representativa que permita dimensionar el daño ocasionado.

76. Ello en razón a que, de acuerdo a lo previsto por el principio de razonabilidad, en la graduación de las sanciones a imponer a los administrados se debe considerar la gravedad del daño producido al interés público, el perjuicio económico causado, las circunstancias de la comisión de la infracción, entre otras que permitan medir una sanción que resulte proporcional al fin público que se busca alcanzar, como es en el presente caso la tutela de los derechos de los consumidores frente a comunicaciones no autorizadas por éstos.

77. Sin embargo, de la revisión de la documentación obrante en el expediente, se advierte que, si bien se cuentan con elementos probatorios que acreditan la comisión de una infracción, estos no resultan suficientes para medir el impacto producido en el mercado con esta conducta. En efecto, en el presente procedimiento se tomó en consideración para la verificación de la conducta cuarenta y un (41) reportes de consumidores, que fueron contactados sin consentimiento; ello sobre ciento veintiún (121) reportes registrados en la herramienta Whastapp no insista; sin embargo, estos registros no representan el universo de consumidores a los que el proveedor ha podido alcanzar; y, por ende, los reportes -si bien dan cuenta de la comisión de la infracción- no constituyen en el expediente una muestra representativa en base a la cual se permita cuantificar el daño al interés público, el perjuicio económico causado y, por consiguiente, el impacto de la conducta del infractor sobre el universo de consumidores afectados.

78. En esa línea, si bien es cierto la GSF realizó actuaciones a efectos de determinar la existencia de indicios sobre la comisión de la infracción; este Colegiado considera que

---

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.

para los casos como el que es materia del presente procedimiento, resulta necesario contar con una muestra representativa que permita medir la afectación producida al universo de consumidores correspondientes al infractor, información con la que no se cuenta en el presente caso.

79. Adicionalmente, respecto a los factores atenuantes, se debe señalar que, en el presente caso, el administrado acreditó la adopción de medidas para mitigar el perjuicio a los consumidores al modificar el guion de discurso de ventas que venía siendo utilizado por los call centers a efectos de adecuarse a las nuevas disposiciones, luego de haber sido notificado con la imputación de cargos, por lo tanto, corresponde atenuar la multa según el artículo 112 de Código[21]. En consecuencia, esta Comisión considera atenuar la multa en un 10%.

80. En ese sentido, y sin desconocer que se ha acreditado la comisión de la infracción; este Colegiado no cuenta con la información necesaria para determinar la sanción de multa que en efecto pudiera corresponder al administrado. Por ello, en aplicación de los principios de razonabilidad y proporcionalidad y atendiendo a las incidencias antes detalladas, esta Comisión considera imponer una sanción de <u>amonestación</u>.

81. Sin perjuicio de lo antes mencionado, este Colegiado considera pertinente indicar que, en caso se advierta reincidencia[22] en la conducta infractora, se tomará en cuenta ello como agravante en la graduación de la sanción que corresponda imponer.

82. Finalmente, en tanto en el presente pronunciamiento se ha señalado la posición del Colegiado respecto a los elementos necesarios para poder determinar la sanción a imponer en estos casos, resulta necesario poner en conocimiento de la GSF ello a fin de que realice nuevas acciones de supervisión a ONCOSALUD a efectos de verificar el cumplimiento de lo previsto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, para lo cual deberá observar los criterios antes indicados y considerar en sus requerimientos la obtención de información necesaria para contar con una muestra representativa que permita medir la magnitud del daño ocasionado con la conducta investigada.

---

21 **Código**
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas
(…)
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
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. (…)

22 **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: (…)
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; (…)

D. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

83. Este Colegiado dispone la inscripción de la infracción y sanción a que se refiere la presente Resolución en relación con ONCOSALUD, 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[23] del Código.

E. Sobre la remisión de copia de la Resolución Final

84. En este punto debemos señalar que, en atención de que se adopten las medidas correspondientes que permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones previstas a los proveedores en el Código, corresponde poner en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi lo resuelto en la presente Resolución a efectos de que realice nuevas acciones de supervisión a ONCOSALUD e informar sus resultados a esta Comisión.

85. Adicionalmente a ello, resulta importante poner en conocimiento de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos lo resuelto en el presente procedimiento a efectos de que realice las acciones pertinentes en el ámbito de su competencia.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Amonestar a ONCOSALUD S.A.C., por infracción a lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, empleó métodos comerciales agresivos en tanto efectuó comunicaciones con la finalidad de promover sus servicios sin, previamente, haber recabado el consentimiento de los consumidores.

SEGUNDO: Denegar la solicitud de Informe Oral solicitada por ONCOSALUD S.A.C. en tanto este Colegiado ha contado con suficientes elementos de convicción para pronunciarse sobre el fondo del procedimiento administrativo sancionador.

TERCERO: Ordenar a ONCOSALUD S.A.C. en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo e improrrogable de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con:

a) Implementar una base de datos que incluya los datos de todos aquellos consumidores que recibieron comunicaciones comerciales del administrado sin su consentimiento, así como los datos de aquellos consumidores que ya no desean recibir comunicaciones comerciales del administrado, en adelante.

---

[23] **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.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

b) Implementar, como parte de su protocolo de contacto, las medidas que sean necesarias para garantizar que se requiera el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco del consumidor que es contactado directamente por el administrado.
c) Solicitar de manera expresa a las empresas y/o personas naturales con las que tercerizan los servicios de llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto a celular o de correos electrónicos masivos, que incluyan, como parte de su protocolo de contacto, las medidas que sean necesarias para garantizar que se requiera el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco del consumidor que es contactado en representación del administrado.

Adicionalmente, ONCOSALUD S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo precedente.

En caso no cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión, será pasible de imponerse una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código.

CUARTO: Informar a ONCOSALUD S.A.C., 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 218[24] del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 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 plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

QUINTO: Disponer la inscripción de la infracción y sanción a la que se refiere la presente Resolución con relación a ONCOSALUD S.A.C., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Poner en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi la presente Resolución y ordenar la realización de nuevas acciones de supervisión ONCOSALUD PERÚ S.A.C. a efectos de verificar el cumplimiento de lo previsto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, para lo cual deberá observar criterios económicos como es solicitar un universo de consumidores y tomar una muestra representativa.

---

[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." (…)

SÉPTIMO: Remitir copia de la presente resolución a la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para que evalúe las acciones en el ámbito de su competencia, considerando las implicancias de este tipo de infracciones respecto a los derechos de los consumidores.

Con la intervención de los señores Comisionados: Fernando Alonso Lazarte Mariño, Ana María Granda Becerra y Juan Manuel García Carpio.

Fernando Alonso Lazarte Mariño
Presidente