



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 0337-2018/CC2**



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**LIMA – PERÚ
2023**

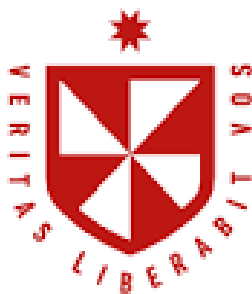


CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

**Informe Jurídico sobre Expediente N°
0337-2018/CC2**

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : PACHECO LEÓN, DAVID FABIÁN

Código : 2015126958

LIMA – PERÚ

2023

En el presente informe jurídico se realiza el análisis de:

Un procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor. El procedimiento se inicia con la denuncia incoada por el señor E.M.L.B. con fecha 16 de marzo de 2018, teniendo como hecho que A.M.P.S.A.C. habría realizado constantes llamadas a su número celular en las cuales le indicaba que terceros, desconocidos por el señor E.M.L.B., mantenían deudas con dicha empresa. Estas llamadas se habrían realizado hasta la fecha de la denuncia (16 de marzo de 2018), a pesar de que el señor E.M.L.B., previamente, habría presentado una queja en el libro de reclamaciones de dicha empresa y, esta última, habría respondido la misma indicando que "(...) se procedió a retirar de nuestra gestión de cobranza el número consignado en su Hoja de Reclamación". Si bien el denunciante no invocó ningún artículo del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 consideró que los hechos denunciados involucrarían una afectación al derecho del denunciante de no recibir llamadas telefónicas de cobranza respecto de obligaciones asumidas por terceras personas; en ese sentido, indicó que el hecho denunciado califica como presunta infracción al inciso f) del artículo 62° del Código. Por consiguiente, en vista que A.M.P. S.A.C. no presentó descargos.

La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 decide:

Declarar fundada la denuncia del señor E.M.L.B. tomando como medios probatorios la queja presentada en el libro de reclamaciones y la respuesta a la misma emitida por la denunciada; así lo dejó en claro la Resolución Final N° 1615-2018/CC2, en su considerando 10: «(...) De los citados medios probatorios ha quedado acreditado que el señor L. recibía constantes llamadas de cobranza a su número telefónico, por parte del área de cobranza de América Móvil, a través de las cuales le informaban respecto a la morosidad en el cumplimiento de obligaciones asumidas por terceras personas». En ese sentido, el mencionado Órgano Resolutivo ordenó, en calidad de medida correctiva, que A.M.P.S.A.C., en un plazo de 15 días hábiles, retire de la base de datos correspondientes a sus gestiones de cobranza el número celular del denunciante; asimismo, resuelve imponer a dicha empresa la multa ascendente a una (1) UIT y que cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento.

No obstante:

La denunciada interpone un recurso de apelación, basando sus fundamentos en que habría defectos en la razonabilidad y motivación de la resolución apelada, toda vez que una queja en el libro de reclamaciones no puede ser considerada per se un medio de prueba objetivo, del mismo modo, la respuesta que otorgó A.M.P.S.A.C. a dicha queja solo corresponde a una atención preventiva, en tanto no se acreditó la existencia de dichas llamadas. El recurso de apelación fue trasladado al denunciante y este aportó nuevos medios probatorios: impresiones de mensajes de texto mediante los cuales se informaría de una deuda pendiente, y una hoja impresa de grabaciones de llamadas realizadas en el mes de mayo de 2018 en las cuales se informaría de las deudas de terceros.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor:

Mediante Resolución 0682-2019/SPC-INDECOPI, determinó revocar la resolución venida en grado, toda vez que, de los medios probatorios presentados

por el denunciante, no se aprecia fehacientemente que los mensajes y llamadas hayan sido enviadas con anterioridad a la fecha de la denuncia; en consecuencia, resolvió declarar infundada la denuncia, al no haberse acreditado que, pese a que con anterioridad el denunciante había formulado una queja sobre la misma conducta, la denunciada volvió a enviar mensajes o llamadas a su número de celular con fines de cobranza respecto de obligaciones asumidas por terceras personas.

NOMBRE DEL TRABAJO

PACHECO LEON.docx

RECUENTO DE PALABRAS

8039 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

31 Pages

FECHA DE ENTREGA

Oct 5, 2023 10:20 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

42912 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

65.6KB

FECHA DEL INFORME

Oct 5, 2023 10:20 AM GMT-5**● 20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 8% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



USMP FACULTAD DE DERECHO
Dr. GINO RIOS PATIO
Director del Instituto de Investigación Jurídica

GRP/
REB

ÍNDICE

I. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	1
I.1. Denuncia	1
I.1.1. Hechos de la denuncia	1
I.1.2. Petitorio.....	2
I.1.3. Medios Probatorios	2
I.2. Admisión de la denuncia, apersonamiento de la denunciada y acta de asistencia	2
I.3. Resolución de la comisión de protección al consumidor N° 2 – Sede Central ...	3
I.4. Recurso de apelación de la denunciada y nuevos medios probatorios aportados por el denunciante	4
I.5. Resolución de la Sala Especializada en Protección del Consumidor	5
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	5
II.1. ¿Es competente el Indecopi para pronunciarse respecto a la denuncia formulada por el señor E.M.L.B.?	6
II.1.1. Sobre el Indecopi y la Economía Social de Mercado.....	6
II.1.2. Competencia del Indecopi en materia de protección al consumidor	7
II.1.3. Acerca del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones— Osiptel.....	9
II.1.4. Función del Osiptel en materia de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones	10
II.2. ¿La protección de los artículos 61° y 62° del CPDC es aplicable en el presente caso?	10
II.2.1. Marco legal y definición de los métodos abusivos de cobranza.....	11

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	12
III.1. ¿Es competente el Indecopi para pronunciarse respecto de la denuncia formulada por el señor E.M.L.B.?	12
III.1.1. Delimitando la competencia de Osiptel e Indecopi a razón de la denuncia formulada por el señor E.M.L.B.....	13
III.2. ¿La protección de los artículos 61° y 62° del CPDC es aplicable en el presente caso?	14
III.2.1. La prohibición de uso de métodos abusivos de cobranza protege a los consumidores en general	15
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	17
IV.1. Respecto a la resolución final N° 1615-2018/CC2 (resolución de primera instancia).....	17
IV.1.1. La incorrecta valoración de los medios probatorios aportados por el señor E.M.L.B.	17
IV.1.2. La incorrecta inversión de la carga de la prueba	18
IV.2. Respecto a la resolución final N° 0682-2019/SPC-INDECOPI (resolución de segunda instancia).....	20
IV.2.1. Correcta asignación de la carga de la prueba	20
IV.2.2. Correcta valoración de los medios probatorios aportados por el señor E.M.L.B.	21
V. CONCLUSIONES	22
VI. BIBLIOGRAFÍA	24
VII. ANEXOS	26

I. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

I.1. Denuncia

Con fecha 16 de marzo de 2018, el señor E.M.L.B. (en adelante, el denunciante) interpuso ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi) una denuncia contra la empresa A.M.P.S.A.C. (en adelante, la denunciada o la empresa operadora) por, presuntamente, generar constantes llamadas de cobranza a su número telefónico en las que se indagaba por terceras personas— desconocidas por el denunciante— que mantendrían obligaciones pendientes con la empresa operadora.

La narración de los hechos, el petitorio y los medios probatorios ofrecidos, se exponen en los siguientes párrafos.

I.1.1. Hechos de la denuncia

Con fecha 15 de septiembre de 2017, el denunciante se acercó a las oficinas de la denunciada y presentó una queja en la hoja de reclamación N° 110095 del libro de reclamaciones de dicha empresa, en la que manifestó recibir constantes llamadas del *Call Center* de la denunciada en las que se indagaba por terceras personas, desconocidas por el denunciante, que presuntamente tenían deudas con la empresa operadora.

Como respuesta a dicha queja, con fecha 19 de septiembre de 2017, la denunciada emitió una carta en la que indicó que: “(...) *se procedió a retirar de nuestra gestión de cobranza el número consignado en su Hoja de Reclamación*”.

No obstante, el denunciante alegó que en diciembre de 2017 las llamadas continuaban, toda vez que las mismas se generarían de manera diaria, por lo que el denunciante se acercó a las oficinas de la denunciada y manifiesta que le habrían indicado que ya no se podía hacer nada respecto de su problema.

Finalmente, el denunciante manifiesta sentirse acosado por las constantes llamadas, las mismas que, a la fecha de la denuncia, esto es 16 de marzo de 2018,

continuarían recibiendo; a pesar de haber ingresado una queja en el libro de reclamaciones.

I.1.2. Petitorio

Debido a los hechos alegados, el señor E.M.L.B. solicita una sanción para la denunciada y una compensación máxima por los hechos acontecidos.

I.1.3. Medios Probatorios

- i. Copia de la queja presentada a través de la Hoja de Reclamación N° 110095, ingresada en el Libro de Reclamaciones de la denunciada.
- ii. Copia de la carta emitida por la empresa operadora en respuesta a la queja N° 110095.

I.2. Admisión de la denuncia, apersonamiento de la denunciada y acta de asistencia

Mediante resolución N° 1, de fecha 16 de abril de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión, resuelve:

- i. Admitir a trámite la denuncia presentada por el señor E.M.L.B., por presunta infracción al artículo 62, inciso f) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que la empresa operadora habría realizado llamadas telefónicas al número de celular del denunciante con fines de cobranza respecto a obligaciones asumidas por terceras personas, pese a que presentó su queja el 15 de septiembre de 2017.
- ii. Correr traslado de la denuncia interpuesta por el señor E.M.L.B. a la empresa operadora, a fin de que en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles presente sus descargos.
- iii. Comunicar a las partes que, con fecha 24 de mayo de 2018 a las 09:00 horas, se programó una audiencia de conciliación a fin de que tengan la oportunidad de llegar a un acuerdo que soluciones la controversia.

Mediante escrito de fecha 26 de abril de 2018, se apersonó la denunciada; sin embargo, no presentó descargos.

Con fecha 24 de mayo de 2018, a las 09:10 horas, se levantó el Acta de Asistencia a la audiencia de conciliación programada, dejando constancia en ella que la parte denunciada no se presentó.

I.3. Resolución de la comisión de protección al consumidor N° 2 – Sede Central

Mediante Resolución Final N° 1615-2018/CC2, de fecha 20 de julio de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 – Sede Central (en adelante, la Comisión), resolvió:

- i. Declarar fundada la denuncia presentada por el señor E.M.L.B. en contra de la empresa operadora, por infracción al literal f) del artículo 62° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado habría realizado llamadas telefónicas al número celular del denunciante, con fines de cobranza respecto a obligaciones asumidas por terceras personas, pese a que interpuso una queja el 15 de septiembre de 2017.
- ii. Ordenar, en calidad de medida correctiva de oficio, a la denunciada que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado desde el día de la notificación de la presente resolución, cumpla con retirar de la base de datos correspondiente a sus gestiones de cobranza el número celular del denunciante; así como el cese de las comunicaciones de cobranza. Debiendo la empresa operadora acreditar ante la Comisión el cumplimiento de lo dispuesto en un plazo máximo de cinco (5) días contados a partir del vencimiento del plazo otorgado.
- iii. Imponer a la denunciada una multa ascendente a una (1) UIT.
- iv. Disponer la inscripción de la empresa operadora en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa.

I.4. Recurso de apelación de la denunciada y nuevos medios probatorios aportados por el denunciante

Con escrito de fecha 20 de agosto de 2018, la denunciada interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N° 1615-2018/CC2 de la comisión, la misma que declara fundada la denuncia en su contra.

En cuanto al recurso de apelación, el mismo se fundamenta en que habría una incorrecta apreciación de los hechos y del derecho, lo cual conllevaría a defectos en la razonabilidad y motivación de la resolución; toda vez que:

- i. Respecto a la valoración de la queja y la respuesta a la misma (medios probatorios aportados por el denunciante), la Comisión concluye como verdad material, sin inferencia o razonamiento alguno, que dichas llamadas existieron y que la empresa operadora habría accedido a la solicitud del denunciante, aceptado implícitamente las llamadas de cobranza. Siendo este razonamiento carente de fundamento lógico y producto de una sesgada valoración probatoria.
- ii. En primer lugar— esgrime la denunciada—, un reclamo no puede ser tomado *per se* como un medio de prueba objetivo, sino tan sólo un medio probatorio indiciario, el cual se deberá actuar y contrastar con otros a fin de poder aproximarnos a un hecho que calificaría como verdad material.
- iii. En segundo lugar, la respuesta que la empresa operadora otorgó al reclamo presentado por el señor E.M.L.B., tampoco constituye una aceptación de lo señalado en dicho reclamo, sino corresponde a una atención preventiva, en tanto, que el denunciante no acreditó la existencia de dichas llamadas mediante algún medio probatorio objetivo que nos permitan reconocer su existencia.

Por los argumentos esgrimidos, la denunciada solicitó que su recurso sea elevado a la Sala Especializada en Protección al Consumidor a fin de que esta revoque la resolución N° 1615-2018/CC2 y, en consecuencia, declare infundada en todos sus extremos la denuncia interpuesta.

Mediante escrito de fecha 19 de febrero de 2019, el denunciante aportó nuevos medios probatorios que serían de utilidad para resolver el asunto materia de controversia; los mismos que son:

- i. La impresión de los mensajes de texto de cobranza que presuntamente la empresa operadora le estaría enviando.
- ii. La impresión de una captura de pantalla que correspondería a las grabaciones de las llamadas en las cuales presuntamente trabajadores de la empresa operadora preguntarían por terceras personas que mantendrían deudas con la denunciada.

I.5. Resolución de la Sala Especializada en Protección del Consumidor

Mediante Resolución N° 0682-2019/SPC-INDECOPI, de fecha 13 de marzo de 2019, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, resuelve:

- i. Revocar la Resolución N° 1615-2018/CC2 del 20 de julio de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor E.M.L.B., contra la empresa operadora, por infracción del artículo 62° literal f) del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse acreditado que, pese a que con anterioridad el denunciante había formulado un reclamo sobre la misma conducta, la denunciada volvió a enviar mensajes o llamadas a su número de celular con fines de cobranza respecto de obligaciones asumidas por terceras personas. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta de una (1) UIT, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos a favor del denunciante y la disposición de inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

Luego de realizar el respectivo análisis de los hechos y argumentos expuestos por las partes, así como de las resoluciones administrativas emitidas por el Indecopi

(Resoluciones N° 1615-2018/CC2 y N° 0682-2019/SPC-INDECOPI), corresponde indicar que se identificaron los siguientes problemas jurídicos, los mismos que analizaremos a continuación:

II.1. ¿Es competente el Indecopi para pronunciarse respecto a la denuncia formulada por el señor E.M.L.B.?

En la presente sección analizaremos la competencia del Indecopi para pronunciarse respecto de la denuncia formulada por el señor E.M.L.B.; asimismo, analizaremos la competencia que tiene el Osiptel en materia de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

II.1.1. Sobre el Indecopi y la Economía Social de Mercado

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual—Indecopi—, es un organismo público especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, que goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa. Fue creado el 24 de noviembre de 1992, mediante Decreto Ley N° 25868 como parte de las reformas económicas planteadas por el gobierno de ese momento a fin de mitigar la crisis económica que el país atravesaba en los años de 1990.

Este organismo desarrolla sus labores en el marco de una economía social de mercado, entendiendo por esta última a aquel modelo económico en el cual confluyen los valores de justicia social y libertad de mercado.

Es preciso indicar que en este modelo económico el Estado no solo cumple una labor de un *Estado policía* vigilando que se respeten las libertades y derechos de las personas, sino, que también debe promover el bienestar común. Por eso, el Tribunal Constitucional ha señalado que la Economía Social de Mercado se caracteriza por los siguientes tres elementos:

“a) Bienestar social; lo que debe traducirse en empleos productivos, trabajo digno y reparto justo del ingreso.

b) Mercado libre; lo que supone, por un lado, el respeto a la propiedad, a la iniciativa privada y a una libre competencia regida, prima facie, por la oferta y la demanda en el mercado; y, por otro, el combate a los oligopolios y monopolios.

c) Un Estado subsidiario y solidario, de manera tal que las acciones estatales directas aparezcan como auxiliares, complementarias y temporales.” (Expediente N° 0008-2003-AI/TC, fundamento 13)

En síntesis, en una economía social de mercado, el Estado no solo garantiza las libertades y derechos de las personas (entre ellos la libertad de empresa), sino, que también protege y promueve la competencia.

Por ello, el Indecopi, como lo expresa Tassano (2014), es el organismo que se encarga de hacer cumplir las regulaciones de la economía social de mercado, toda vez que, en el cumplimiento de sus funciones: i) defensa de la competencia; ii) propiedad intelectual; iii) protección del consumidor e iv) protección del valor del crédito; desarrolla el contenido de los preceptos constitucionales previamente citados.

Con la finalidad de desarrollar sus funciones, el Indecopi está encabezado por un Consejo Directivo, que es el órgano máximo de esta entidad; a su vez, este organismo se sirve de cinco Salas especializadas que conforman el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual; así como de seis comisiones del Área de Competencia, tres comisiones del Área de Protección al Consumidor y tres comisiones del Área de Propiedad Intelectual.

Ahora bien, una vez que hemos analizado lo referente a la organización del Indecopi y la labor que desempeña en nuestro régimen económico, en los siguientes párrafos profundizaremos en la competencia que tiene respecto a la Protección del Consumidor.

II.1.2. Competencia del Indecopi en materia de protección al consumidor

El artículo 65° de la Constitución Política de 1993 (en adelante la Constitución), establece:

Artículo 65.- *El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.*

En ese sentido, para que el Estado pueda cumplir con la labor conferida por la Constitución dispuso, mediante el Decreto Legislativo N°1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, que fuera el Indecopi la entidad encargada de velar por la defensa de los derechos de los consumidores; por ello, el literal d) del artículo 2.1 de la mencionada norma, se dispone:

Artículo 2.- Funciones del INDECOPI. -

2.1 El INDECOPI es el organismo autónomo encargado de:

(...)

d) Proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo;

Asimismo, el artículo 135° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el CPDC), le confiere al Indecopi la calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, encargándole la responsabilidad de velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la mencionada norma y, a su vez, ser el ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

Por consiguiente, el Indecopi es competente en materia de protección al consumidor de manera general; no obstante, el Estado, en ejercicio de sus funciones también brindó competencia a otros organismos para que puedan pronunciarse en el marco de la protección de los consumidores y usuarios; en ese sentido, el Osiptel también cuenta con facultades para emitir pronunciamientos en esta materia, como lo veremos en los párrafos siguientes.

II.1.3. Acerca del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones— Osiptel

Como se mencionó en los párrafos precedentes, en los años de 1990 el país atravesaba una aguda crisis económica, como lo dijo Zegarra (2018, p. 25) “(...) en la que coexistían la hiperinflación más elevada de la historia, déficit fiscal y externo, niveles decrecientes de ahorro e inversión y reservas internacionales netas de signo negativo, con la falta de seguridad jurídica en un sistema normativo”.

Esta crisis no era ajena al mercado de las telecomunicaciones, el mismo en el que el Estado intervenía como empresario a través de sus dos empresas: CPTSA¹ y Entel Perú²; es decir, era un mercado de duopolio estatal.

El difícil momento que atravesaba el país también repercutía en el servicio que se brindaba a los usuarios, toda vez que muy pocos podían acceder al mismo, como lo explica Zegarra (2018)

Antes de la privatización, el Perú estaba prácticamente incomunicado: la «teledensidad» o penetración telefónica, medida en líneas por cada 100 habitantes, era equivalente a 2,94 en 1993, mientras que la teledensidad promedio para el grupo de países con renta similar a la del Perú era de 9,19 líneas por 100 habitantes. La baja penetración telefónica traía como consecuencia que menos del 15% de la población accediera al servicio telefónico. (p. 27)

Por ello, se tomaron medidas para promover la inversión privada y el inicio de un mercado competitivo; entre estas medidas en el año de 1991 se creó el Osiptel, mediante el decreto legislativo 702, en cuyo artículo 79° se establece que dicho organismo reemplazará a la Comisión Reguladora de Tarifas de Comunicaciones y se encargará de regular el comportamiento e interrelación entre las empresas operadoras, de garantizar la calidad y eficiencia en el servicio y de regular el equilibrio de las tarifas.

¹ Compañía Peruana de Teléfonos Sociedad Anónima.

² Empresa Nacional de Telecomunicaciones del Perú.

Este organismo también está dirigido por un Consejo Directivo y, según el artículo 77° del Texto Único Ordenado de la ley de telecomunicaciones, cuenta con autonomía administrativa, económica y financiera.

II.1.4. Función del Osiptel en materia de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones

La Ley Marco de los Organismos Reguladores (en adelante “OR”) de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, en el literal f) del artículo 3.1, establece que dichos organismos tienen la función de solución de reclamos de los usuarios de los servicios que regulan; en ese orden de ideas, el artículo 37° de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel y el artículo 58° del Reglamento General del Osiptel, establecen que este OR está facultado para resolver los reclamos de usuarios en segunda instancia administrativa a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), rigiéndose dicho procedimiento por el Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante el Reglamento de reclamos).

Como se expuso, tanto el Indecopi y el Osiptel cuentan con facultades para dirimir controversias que se puedan dar entre los consumidores o usuarios y las empresas proveedoras; si bien es cierto que el Osiptel delimita su acción al mercado de las telecomunicaciones, al momento de resolver reclamos la línea que divide la competencia de ambas entidades es muy tenue. Debido a esto, luego de realizado el análisis correspondiente, en el epígrafe siguiente fundamentaremos nuestra posición respecto a la competencia del Indecopi, realizando una interpretación sistemática de la norma a fin de esclarecer qué entidad, efectivamente, es competente para conocer la denuncia formulada por el señor E.M.L.B.

II.2. ¿La protección de los artículos 61° y 62° del CPDC es aplicable en el presente caso?

En esta sección del presente informe jurídico, analizaremos el marco legal de la protección de los consumidores frente a los métodos abusivos de cobranza, así como la ley que incorpora su protección en el CPDC; con la finalidad de brindar un

examen previo que nos permita, en el epígrafe siguiente, fundamentar nuestra posición respecto del problema jurídico encontrado.

II.2.1. Marco legal y definición de los métodos abusivos de cobranza

Mediante la ley N° 27598, se incorporaron dos artículos a la Ley de Protección al Consumidor vigente en aquel momento (Decreto Legislativo N° 716), con la finalidad de proteger la dignidad, la buena reputación y la privacidad del hogar de los consumidores. Posteriormente, cuando entró en rigor el CPDC, este incorpora las modificaciones hechas por la ley 27598 en sus artículos 61° y 62°, pertenecientes al capítulo III “**Métodos abusivos en el cobro**”.

Ahora bien, luego de establecer la prohibición de utilizar métodos abusivos de cobranza (artículo 61° del CPDC); el artículo 62° de este cuerpo normativo desarrolla de manera enunciativa, mas no limitativa, los supuestos prohibidos que configurarían un método abusivo en el cobro. Entre ellos, en el literal f) del artículo 62° del CPDC, se establece como método abusivo de cobranza:

Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza

A efectos de la aplicación del artículo 61, se prohíbe:

(...)

f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.

Sin embargo, luego del análisis realizado y de haber definido qué se entiende por método abusivo de cobranza y cuál es el supuesto que podría aplicarse al presente caso; ahora es pertinente fundamentar nuestra postura respecto a si el hecho denunciado por el señor E.M.L.B. se subsume como un método abusivo de cobranza prohibido por el artículo previamente citado, toda vez que hay dos preguntas que corresponde responder: i) ¿La norma creada protege solo a deudores o también protege a los consumidores en general, incluso si estos son ajenos a la relación obligacional?; e ii) ¿La comunicación realizada al tercero ajeno a la obligación es prohibida debido a que supone un desmedro en la reputación del deudor o; por el contrario, el solo hecho de que la comunicación o llamada afecte la

tranquilidad del tercero ajeno a la obligación supone un método abusivo de cobro?
En el siguiente subtítulo fundamentaremos nuestra posición al respecto.

III.POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

III.1. ¿Es competente el Indecopi para pronunciarse respecto de la denuncia formulada por el señor E.M.L.B.?

El Indecopi, además de ser una agencia de competencia— entendiéndose por este término a una entidad encargada de proteger y promover la libre y leal competencia—, es la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, es decir, es el ente rector a través del cual el Estado ejerce su labor de protección al consumidor, conferida por el artículo 65° de la Constitución, en el marco de una Economía Social de Mercado.

Ahora bien, en la década de 1990 no solo se creó el Indecopi, sino que también se crearon cuatro Organismos Reguladores (entre ellos el Osiptel), mediante los cuales el Estado ejerce parte de la función orientadora del desarrollo del país (artículo 58° de la Constitución) promoviendo el correcto funcionamiento del mercado de los servicios públicos. Siendo preciso indicar que, en palabras de Huapaya (2015), entendemos por servicio público a:

(...) Un régimen jurídico aplicable a un conjunto de actividades económicas calificadas por el legislador como de especial interés general, sujetas a la libertad de empresa, pero también a la intervención regulatoria del Estado sobre los sujetos privados prestadores del servicio (p. 371)

En ese sentido, haciendo una necesaria digresión, la diferencia entre una agencia de competencia y un organismo regulador radica en, como lo expresa Bullard (2006), la oportunidad de la acción: siendo que el organismo regulador actúa *ex ante*, estableciendo previamente tarifas y condiciones respecto del servicio brindado; en cambio el Indecopi actúa *ex post*, toda vez que los precios y condiciones estarían regidos por el libre mercado; pero, de descubrirse algún

incumplimiento normativo el Indecopi puede sancionar al proveedor del servicio o producto.

Regresando al tema de análisis, como hemos visto en el epígrafe anterior, actualmente el Osiptel también cuenta con facultades en materia de protección al consumidor³ con la finalidad de atender y proteger de manera especializada a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

En ese sentido, debido a que el Indecopi y el Osiptel están facultados para proteger a los consumidores, es importante delimitar correctamente la competencia de ambas entidades con la finalidad de brindar una correcta y célere protección a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en materias en las cuales la división de competencia entre ambas entidades se torna tenue, como lo dijo Matzouka (2006, p. 508): “¿Cuál es el límite de actuación de ambas? No está delimitado totalmente. Esto motiva que la conexión entre Osiptel e Indecopi sea indispensable y coordinada, por lo que resulta imperioso que se produzca en condiciones de fluidez y permanencia”.

III.1.1. Delimitando la competencia de Osiptel e Indecopi a razón de la denuncia formulada por el señor E.M.L.B.

Para poder delimitar qué entidad es competente para conocer el caso en análisis, es preciso recurrir al Reglamento de reclamos, el mismo que en su artículo 28° establece las materias sobre las cuales el usuario puede presentar reclamos.

Asimismo, el numeral 2. del primer párrafo del artículo 32° de la misma norma, dispone:

Artículo 32.- Improcedencia del reclamo, recurso o queja

Los reclamos serán declarados improcedentes cuando:

1. Hubieren sido presentados excediendo los plazos establecidos.
2. ***El objeto del reclamo no se encuentre contemplado dentro de las materias de competencia del OSIPTEL.***

³ También es importante mencionar que, actualmente, cuenta con facultades en materia de libre y leal competencia, sin embargo, no es trascendente para los fines de este informe jurídico pronunciarnos al respecto.

Del mismo modo, el artículo 49° del Reglamento General de Osiptel, indica:

Artículo 49.- Definición de Función de Solución de Controversias.

La función de solución de controversias autoriza a los órganos funcionales competentes de OSIPTEL a resolver en la vía administrativa los conflictos y las controversias que, dentro del ámbito de su competencia, surjan tanto, entre empresas operadoras, y entre una cualquiera de éstas y el usuario.

Quedan excluidas de esta función aquellas controversias que son de competencia exclusiva del INDECOPI.

En esa línea de ideas, consideramos que en el presente caso el Indecopi **SÍ ES COMPETENTE** para pronunciarse respecto de la denuncia iniciada por el señor E.M.L.B., toda vez que la materia de lo denunciado por el cliente (métodos abusivos de cobranza) no está contemplada dentro de las materias competentes del Osiptel y, atendiendo a que se delegó en el Indecopi la responsabilidad de la defensa de los consumidores de manera amplia, corresponde concluir que, para el presente caso, esta última entidad es competente para conocer la denuncia formulada por el señor E.M.L.B.

III.2. ¿La protección de los artículos 61° y 62° del CPDC es aplicable en el presente caso?

En la presente sección fundamentaremos nuestra posición mediante la cual consideramos que la protección de los artículos mencionados **SÍ alcanza al denunciante E.M.L.B.** a pesar de que la empresa operadora no brinde el servicio de telecomunicaciones al número telefónico que supuestamente recibiría las llamadas de cobranza y de que el señor E.M.L.B. no mantenga deuda con la denunciada.

Asimismo, fundamentaremos que, en el presente caso, estamos ante un método abusivo de cobranza debido a que afecta la tranquilidad del consumidor, derecho que el Tribunal Constitucional ha reconocido.

III.2.1. La prohibición de uso de métodos abusivos de cobranza protege a los consumidores en general

A modo de introducción, es preciso mencionar que, en el diario de debates del Congreso de la República, que plasmó la discusión que daría como resultado la aprobación de la ley N° 27598 (Ley que prohíbe el uso de métodos abusivos de cobranza), presentada por el congresista Ántero Flores-Aráoz Esparza. Al respecto, el congresista Pedro Morales Mansilla, manifestó:

En todo caso, señor presidente, teniendo en cuenta la aprobación por unanimidad de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos y teniendo también en consideración la aprobación unánime del Pleno en anterior sesión, suplico a la Representación Nacional que vuelva a apoyarnos a fin de que este proyecto de ley pueda ser una realidad, **en defensa de la dignidad y la reputación de los deudores**, y se reinstale en nuestra patria mecanismos civilizados de cobranza.

En ese sentido, se evidencia que la modificación a la ley del consumidor en debate estuvo dirigida, **inicialmente**, a proteger a las personas que tienen una deuda frente a sus acreedores a fin de que estos últimos no incurran en métodos que vulneren la dignidad, buena reputación o la privacidad del domicilio del deudor.

Asimismo, esta interpretación se evidencia en la resolución del Indecopi N° 1025-2010/SC2-INDECOPI, que en su fundamento jurídico 8, expone:

La regulación prevista en los artículos 24-A° y 24-B° de la Ley de Protección al Consumidor tiene como objetivo proteger al consumidor del envío de requerimientos de pago respecto a sus deudas en términos que afecten su buena reputación, la privacidad de su hogar, sus actividades laborales o su imagen ante terceros. **La regulación referida tiene como punto de partida la existencia de una deuda y posteriormente la presión ejercida sobre el deudor**, utilizando su imagen ante terceros, para forzar su voluntad y obligarlo a asumir el pago de su deuda. (énfasis agregado)

Sin embargo, es preciso realizar una interpretación sistemática de la norma en concordancia con el principio de pro consumidor, contemplado en el numeral 2 del artículo V del Título Preliminar del CPDC, que dispone que, en caso de duda insalvable en el sentido de las normas, estas deben interpretarse en el sentido más favorable al consumidor.

Por ello, se entiende que la protección de la norma en análisis se amplía también al consumidor que **NO** mantiene una deuda con el proveedor, siendo este último el que estaría incurriendo en métodos abusivos de cobranza en perjuicio del primero; del mismo modo, tampoco es necesario que haya una relación de consumo entre ambos, como lo dijo Espinoza (2010, p. 164): “El consumidor equiparado no es más que aquel que se encuentra expuesto a una relación de consumo, independientemente que ésta se concrete o no”.

Ahora bien, respecto a la afectación generada al consumidor, es preciso indicar que esta se refiere al derecho a la tranquilidad, el mismo que el Tribunal Constitucional ha definido como:

“Derecho a la tranquilidad

18. Se trata de un derecho de naturaleza especial, pues permite que su contenido pueda ser enfocado desde una perspectiva tanto individual como extra individual, pues su afectación puede darse tanto de manera individual como conjunta. A través de este derecho se pretende evitar que se perturbe o menoscabe la estabilidad de la vida personal e intersubjetiva de cualquier ciudadano o conjunto de ciudadanos, de manera arbitraria, abusiva o irrazonable, puesto que, de permitirse ello, no solo se la afecta un derecho individual, sino también el orden social preestablecido”. (Expediente N° 04072-2009-PA/TC3, fundamento jurídico 18).

En consecuencia, toda vez que la norma no solo protege a los deudores, sino que también protege a los consumidores que se ven expuestos al uso de estos mecanismos de cobranza, corresponde concluir que, en el presente caso, la protección del CPDC alcanza al señor E.M.L.B.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

IV.1. Respecto a la resolución final N° 1615-2018/CC2 (resolución de primera instancia)

En base a lo expuesto por la Comisión en la resolución en análisis, nos encontramos en **DESACUERDO** con la misma, por los siguientes fundamentos:

IV.1.1. La incorrecta valoración de los medios probatorios aportados por el señor E.M.L.B.

La Comisión, en el fundamento jurídico 10 de la resolución en análisis, manifiesta:

“De los citados medios probatorios ha quedado acreditado que el señor E.M.L.B. recibía constantes llamadas de cobranza a su número telefónico 9-----56 por parte del área de cobranza de América móvil, a través de las cuales le informaban respecto a la morosidad en el cumplimiento de las obligaciones asumidas por terceras personas”.

Los medios probatorios a los que hace referencia la Comisión son los siguientes: La queja ingresada por el libro de reclamaciones de la denunciada (Hoja de Reclamación N° 110095, de fecha 15 de septiembre de 2017) y la respuesta de la empresa operadora a dicha queja (carta emitida con fecha 19 de septiembre de 2017) en la que manifiesta que retirará de la gestión de cobranza el número telefónico del denunciante.

Ambos medios probatorios presentados por el denunciante no generan convicción de las supuestas llamadas que la empresa operadora habría realizado a su número celular; toda vez que relata los hechos que aparentemente habrían generado su malestar y las acciones que la empresa operadora habría tomado en relación con su pedido sin aceptar expresamente que habría incurrido en la conducta infractora.

Por ello, no sería correcto denominar a estos elementos como pruebas, debido a que no hay un nexo inferencial o causal que, a partir de los elementos aportados, genere certeza de la realización de las supuestas llamadas por parte de la empresa operadora.

Al respecto, Morón (citado en Sánchez, 2021), expresa:

Particularmente, el rol de la prueba se orienta a la obtención de una de las finalidades básicas del procedimiento administrativo: seguridad en el acierto de las resoluciones de la autoridad. Por ello, la prueba es un elemento fundamental que busca propiciar certeza a la gestión administrativa, ya que resulta evidente que cuando la Administración Pública está fundamentada en hechos verdaderos, los administrados se encuentran mejor protegidos contra una actividad ligera o irresponsable

Asimismo, el artículo 200° del Código Procesal Civil, que es de aplicación supletoria, dispone:

Improbanza de la pretensión

Artículo 200.- Si la parte no acredita con medios probatorios los hechos que ha afirmado en su demanda o reconvención, estos no se tendrán por verdaderos y su demanda será declarada infundada.

En consecuencia, a razón de que estos elementos por sí mismos no generan convicción de que la denunciada incurrió en la conducta infractora, consideramos incorrecta la valoración probatoria realizada por la Comisión.

IV.1.2. La incorrecta inversión de la carga de la prueba

La Comisión, en sus fundamentos jurídicos 11 y 12 de la resolución en análisis, formula:

Cabe precisar que si bien, mediante carta del 19 de septiembre de 2017, América Móvil le indicó al denunciante que su número telefónico había sido retirado de la gestión de cobranza; el señor E.M.L.B. alegó que dichas llamadas telefónicas persistieron.

Por consiguiente, se invierte la carga de la prueba, correspondiendo al proveedor denunciado acreditar que no cometió la presunta infracción; sin embargo, no obra medio probatorio que evidencia que A.M.P.S.A.C. hubiese retirado el número telefónico del señor E.M.L.B. de su gestión de cobranza; y, por consiguiente, que hubiese cesado las llamadas telefónicas.

Al respecto, es preciso indicar que lo que se pretende probar en el procedimiento es la conducta infractora, esto es, las constantes llamadas que supuestamente la empresa operadora habría realizado al número telefónico del denunciante; por ello, según el artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444 y el artículo 196° del Código Procesal Civil, que es de aplicación supletoria, corresponde indicar que la carga probatoria recae en quien alega los hechos; en ese sentido, en el presente caso la carga probatoria debió recaer en el señor E.M.L.B.

Ahora bien, la asignación de la responsabilidad probatoria antes descrita tiene una excepción en los casos en los que hay otra parte que está en mejor posición para probar lo alegado, a esto se le denomina *carga de la prueba dinámica*. En relación con este término, el máximo intérprete de la Constitución se pronunció de la siguiente manera:

(...) la carga probatoria dinámica significa un apartamiento de los cánones regulares de la distribución de la carga de la prueba cuando ésta arroja consecuencias manifiestamente disvaliosas para el propósito del proceso o procedimiento, por lo que es necesario plantear nuevas reglas de reparto de la imposición probatoria, haciendo recaer el *onus probandi* sobre la parte que está en mejores condiciones profesionales, técnicas o fácticas para producir la prueba respectiva.

En esa misma línea de ideas, se concluye que, en el presente caso, el señor E.M.L.B. está en mejor posición de acreditar un hecho positivo, es decir, está en mejor posición para probar que las llamadas a su número telefónico sí se siguieron realizando a pesar de su queja; por el contrario, la denunciada está en una posición menos favorable para acreditar en negativo, esto es, probar que no realizó llamadas al número telefónico del denunciante.

Por consiguiente, consideramos incorrecto que la Comisión haya invertido la carga de la prueba, debido a que en el presente caso quien está en mejor posición para acreditar la conducta infractora en la que habría incurrido la denunciada es el señor E.M.L.B.

IV.2. Respeto a la resolución final N° 0682-2019/SPC-INDECOPI (resolución de segunda instancia)

Respecto a los argumentos esgrimidos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante la Sala) en la resolución analizada en esta sección, estamos **DE ACUERDO** con los mismos por lo siguiente:

IV.2.1. Correcta asignación de la carga de la prueba

La Sala, en su fundamento jurídico 12, expone:

Tratándose de denuncias de parte, el Principio de la Carga de la Prueba asigna, según la teoría general del proceso, la responsabilidad de probar los hechos a quien los alega, en el presente caso, al denunciante.

Al respecto, como lo dijo Cabanellas (citado en Sánchez, 2021):

En los juicios contradictorios, la obligación de probar lo alegado, que corresponde a la parte que afirma, en virtud del principio latino: “*Actori incumbit onus probando*” (al actor le incumbe la carga de la prueba). Constituye la misma clave de la premisa mayor del silogismo judicial que configura el esquema de la decisión de un litigio; porque ha de contarse con hechos a favor para que resulte factible que prospere, por aplicación a ellos de la tesis jurídica de una parte, en el sentido afirmativo o negativo, según su posición procesal, la pretensión planteada.

Por ello, en virtud del artículo 104° del CPDC y de reiterada jurisprudencia del Indecopi⁴, corresponde asignar la carga de la prueba de la siguiente manera:

- i. **Acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- ii. **Imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.

⁴ Verbigracia, resolución N° 1360-2022/SPC-INDECOPI, de fecha 6 de julio de 2022.

En consecuencia, estamos de acuerdo con la Sala en la decisión tomada, toda vez que correspondió al denunciante acreditar las constantes llamadas que habría realizado la empresa operadora a su número telefónico.

IV.2.2. Correcta valoración de los medios probatorios aportados por el señor E.M.L.B.

La Sala, en el fundamento jurídico 18 de la resolución en análisis, expone:

De lo expuesto, este colegiado considera que no se encuentra acreditado de manera fehaciente que, pese a que con anterioridad el denunciante había formulado un reclamo sobre la misma conducta, A.M.P.S.A.C. volvió a enviar mensajes o llamadas al número de celular del denunciante con fines de cobranza respecto de obligaciones asumidas por terceras personas, por lo cual no se advierte alguna transgresión a las normas de protección al consumidor.

Al respecto, consideramos correcto el razonamiento realizado por la Sala, en razón a que, de los medios probatorios expuestos por el señor E.M.L.B. no es posible trazar un nexo causal que conlleve a generar certeza de que, a partir de estos se acredite que la empresa operadora cometió de la conducta infractora (constantes llamadas de cobranza por deuda de terceros).

Por ello, estamos de acuerdo con la decisión tomada, toda vez que, al carecer de una inferencia lógica irrefutable entre los medios probatorios y la conducta infractora, la Sala decidió revocar la resolución de primera instancia y declarar infundada la denuncia del señor E.M.L.B.

V. CONCLUSIONES

- El Indecopi es un organismo público especializado que goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa. Este organismo tiene como finalidad proteger y promover la competencia en el mercado, en concordancia con los principios de la Economía Social de Mercado. Entre las funciones que el Indecopi realiza, se encuentra la de la protección de los consumidores, por ello se le confirió la calidad de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor.
- El Osiptel es un organismo regulador creado en el año 1991 con la finalidad de coadyuvar en el proceso de privatización y liberalización del mercado de las telecomunicaciones; por ello, entre las funciones que ejerce también se encuentra la de resolver en última instancia los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones presentados en contra de las respectivas empresas operadoras que los brindan.
- A pesar de que asignar la competencia entre estas dos entidades para conocer las controversias entre usuarios y proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones es una labor complicada debido a la existencia de dos marcos de protección; en el presente caso, debido a la materia reportada por el denunciante, es correcto concluir que el Indecopi es el organismo competente para pronunciarse respecto del conflicto, toda vez que la normativa de Osiptel no contempla un reclamo por *métodos abusivos de cobranza*.
- Aun cuando la ley N° 27598 fue aprobada con la finalidad de proteger solo a los deudores de posibles métodos de cobranza que vulneren sus derechos a la dignidad, privacidad de su hogar y buena reputación frente a terceros; es posible ampliar la protección de esta hacia consumidores ajenos a la relación obligacional que también se vean afectados por los métodos abusivos de cobranza en los que puedan incurrir los acreedores respecto de la deuda de terceros; como es en el presente caso, en el cual el señor E.M.L.B. es un tercero ajeno a la relación obligacional que se vería afectado por las constantes llamadas de la empresa operadora.

- La carga de la prueba, como regla general, se asigna a la persona que alega un hecho; sin embargo, esta puede ser dinámica e invertirse cuando la otra parte está en mejor posición para probar o refutar lo alegado. Ahora bien, en el presente caso el denunciante estuvo en mejor posición para probar que la empresa operadora realizó las constantes llamadas, toda vez que tenía que probar en positivo la existencia de estas; no obstante, los medios probatorios que aportó no fueron suficientes para acreditar la conducta infractora, debido a ello, su denuncia fue declarada infundada en segunda instancia.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Tribunal Constitucional (2003). Expediente N° 0008-2003-AI/TC
- Tassano Velaochaga, H. (2014). El rol del INDECOPI en la economía social de mercado.
- Congreso Constituyente Democrático (1993). Constitución Política del Perú.
- Presidencia de la República (2008). Decreto Legislativo N° 1033 - Ley de Organización y Funciones del Indecopi.
- Congreso de la República (2010). Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Zegarra, D. (2018). Introducción al Derecho de las Telecomunicaciones (Vol. 38). Fondo Editorial de la PUCP.
- Presidencia de la República (1993). Decreto Supremo N° 013-93-TCC - Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones.
- Matzouka, J. L. (2006). La mejor protección al usuario de servicios públicos de telecomunicaciones, a partir de la regulación de OSIPTEL e INDECOPI. *Revista de Derecho Administrativo*, (1), 507-535.
- Osiptel (2015). Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL – Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
- Indecopi (2019). Resolución N° 841-2019/PS0-INDECOPI-JUN.
- Diario de los Debates Primera Legislatura Ordinaria de 2001. Sesión 36° Vespertina 12 de diciembre de 2001.
- Indecopi (2010). Resolución N° 1025-2010/SC2-INDECOPI.
- Espinoza, J. E. (2010). Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Ius et Veritas*, (41), 164-169.
- Sánchez Alanya, Noemí. (2022). La carga probatoria dinámica y su afectación a los principios de verdad material y culpabilidad en el procedimiento administrativo sancionador peruano (Tesis para optar por el título de abogada). Universidad Peruana Los Andes. Huancayo, Perú.
- Tribunal Constitucional (2004). Expediente N° 1776-2004-AA/TC.

- Indecopi (2022). Resolución N° 1360-2022/SPC-INDECOPI.
- Tapia, R. H. (2015). Concepto y régimen jurídico del servicio público en el ordenamiento público peruano. *Ius et veritas*, (50), 368-397.
- Bullard, A. (2006). Ente regulador y agencia de competencia: ¿son la misma cosa? Palestra Editores. Lima.
- Tribunal Constitucional (2009). Expediente N° 04072-2009-PA/TC3.

VII. ANEXOS

Copia de la denuncia de fecha 16 de marzo de 2018 y anexos.

Copia del escrito con fecha 26 de abril de 2018 y anexo.

Copia de la Resolución de primera instancia N° 1615-2018/CC2.

Copia del recurso de apelación.

Copia de la Resolución de segunda instancia N° 0682-2019/SPC-INDECOPI.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

0068

RESOLUCIÓN 0682-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0337-2018/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADA : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO

ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta contra América Móvil Perú S.A.C., por infracción del artículo 62° literal f) del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse acreditado que, pese a que con anterioridad el denunciante había formulado un reclamo sobre la misma conducta, la denunciada volvió a enviar mensajes o llamadas a su número de celular con fines de cobranza respecto de obligaciones asumidas por terceras personas. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta de 1 UIT, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos a favor del denunciante y la disposición de inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.*

Lima, 13 de marzo de 2019

ANTECEDENTES

1. El 16 de marzo de 2018, el señor [REDACTED] (en adelante, el señor Lu) presentó una denuncia administrativa contra América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, América Móvil¹), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) El 15 de septiembre de 2017, formuló un reclamo en el libro de reclamaciones de la denunciada, toda vez que recibió llamadas constantes del *call center* de América Móvil (números 7162133, 7579246 y 7162151), indicándosele que ciertos clientes a los que desconocía, mantenían deudas pendientes;
 - (ii) el 19 de septiembre de 2017, América Móvil respondió al reclamo presentado, informándosele que su número de celular [REDACTED] sería eliminado de su base de datos;
 - (iii) no obstante, en el mes de diciembre de 2017, siguió recibiendo llamadas de parte de la denunciada;

¹ RUC 20467534026, con domicilio fiscal en Av. Nicolás Arriola Nro. 480 Urb. Santa Catalina Lima - Lima - La Victoria.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0069
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0682-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0337-2018/CC2

- (iv) por ello, se apersonó a una de las agencias de la denunciada ubicada en el interior del Centro Comercial Plaza San Miguel para reiterar el pedido de cese de las llamadas telefónicas; sin embargo, personal de América Móvil le informó que no podría efectuar acciones a fin de cesar dichas llamadas; y,
 - (v) interpuso un reclamo ante el Indecopi; sin embargo, hasta la actualidad seguiría recibiendo llamadas telefónicas de la denunciada.
2. El señor Lu solicitó: (i) la aplicación de una sanción a la denunciada; (ii) el pago de una compensación máxima por no haber brindado la denunciada una solución al problema; (iii) el pago de las costas y costos del procedimiento.
 3. El 26 de abril de 2018, América Móvil se apersonó al procedimiento, sin presentar descargos.
 4. Mediante Resolución 1615-2018/CC2 de fecha 20 de julio de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra América Móvil por presunta infracción al literal f) del artículo 62° del Código, al haberse verificado que realizó llamadas telefónicas al número de celular del denunciante, con fines de cobranza respecto de obligaciones asumidas por terceras personas, pese a que con anterioridad el denunciante había formulado un reclamo sobre la misma conducta, sancionándola con una multa de 1 UIT por este hecho;
 - (ii) ordenó a América Móvil, como medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con retirar de la base de datos correspondientes a sus gestiones de cobranza el número de celular del denunciante, así como el cese de las comunicaciones de cobranza al número de celular del denunciante;
 - (iii) precisó que América Móvil debía acreditar el cumplimiento de lo dispuesto ante la Comisión, en el plazo máximo de cinco (5) días, contando a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo dispuesto en el artículo 117° del Código;
 - (iv) condenó a América Móvil, al pago de las costas y costos del presente procedimiento a favor del denunciante; y,
 - (v) dispuso la inscripción de América Móvil en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

0070

RESOLUCIÓN 0682-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0337-2018/CC2

5. El 21 de agosto de 2018, América Móvil apeló la Resolución 1615-2018/CC2, señalando lo siguiente:
- (i) Un reclamo no debía ser tomado "*per se*" como un medio de prueba objetivo, sino tan solo como un medio probatorio indiciario, el cual debía actuarse y contrastarse con otros, a fin de poder aproximarse a un hecho que calificaría como verdad material;
 - (ii) la respuesta que su representada otorgó al reclamo presentado por el denunciante no constituía una aceptación de lo indicado en el reclamo, sino, que correspondía a una atención preventiva, dado que el señor Lu no acreditó la existencia de las llamadas en cuestión mediante algún medio probatorio objetivo que permitiera reconocer su existencia;
 - (iii) no correspondía a la Comisión trasladar la carga de la prueba a su representada, dado que se realizó una incorrecta valoración probatoria y por la inexistencia de razonamiento lógico que permitiera acreditar lo señalado por el denunciante; y,
 - (iv) la ausencia de razonamiento y motivación de la resolución apelada constituía un supuesto de nulidad, trasgrediendo el Principio de Presunción de Veracidad.
6. El 19 de febrero de 2019, el señor Lu presentó un escrito mediante el cual contestó el recurso de apelación presentado por América Móvil, señalando que al momento de presentar su reclamo presentó los mensajes y grabaciones en las oficinas de la denunciada, al igual que en la audiencia de conciliación llevada a cabo en la primera instancia a la cual no asistió la denunciada. Señaló que en los meses de noviembre y diciembre de 2018, personal de la denunciada se contactó con su persona para ver cómo podrían llegar a un acuerdo ante lo cual requirió que dicha solicitud se presente formalmente, lo cual no ocurrió. Agregó que hasta la fecha se le seguiría hostigando y acosando con mensajes y llamadas telefónicas.

ANÁLISIS

7. El artículo 61° del Código² establece que los proveedores deben utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Asimismo, señala que se encuentra prohibido el empleo de métodos de cobranza que afecten la buena reputación del consumidor, atenten contra la privacidad de su hogar, afecten sus actividades o su imagen ante terceros.
8. Por su parte, el artículo 62° del mismo cuerpo normativo³ constituye el

² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 61°.- Procedimientos de cobranza. El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 62°.- Métodos abusivos de cobranza. A efectos de la aplicación del artículo 61, se prohíbe:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

0071

RESOLUCIÓN 0682-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0337-2018/CC2

desarrollo del artículo citado pues establece los supuestos que pueden constituir un método abusivo de cobranza. Es así que en el literal f) del artículo 62° del Código dispone que constituye un método abusivo de cobranza el enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.

9. En el presente caso, el señor Lu denunció que, personal de la denunciada del área de cobranza, efectuó diversas llamadas a su teléfono celular [REDACTED] Movistar), indicándosele que terceras personas mantenían deudas pendientes de pago. Debido a ello, el 15 de septiembre de 2017 presentó un reclamo, a través del libro de reclamaciones de América Móvil, el cual fue respondido mediante carta del 19 de septiembre del mismo año, informándosele que su número de celular sería eliminado de su base de datos; sin embargo, en diciembre de 2017 las llamadas telefónicas continuaron.
10. La Comisión declaró fundada la denuncia contra América Móvil por infracción al literal f) del artículo 62° del Código, al haberse verificado que realizó llamadas telefónicas al número de celular del denunciante, con fines de cobranza respecto de obligaciones asumidas por terceras personas, pese a que interpuso un reclamo el 15 de septiembre de 2017.
11. En su recurso de apelación, América Móvil manifestó que, la respuesta que su representada otorgó al reclamo presentado por el denunciante no constituía una aceptación de lo indicado en el reclamo, sino, que correspondía a una atención preventiva, dado que el señor Lu no acreditó la existencia de las llamadas en cuestión mediante algún medio probatorio objetivo que permita reconocer su existencia. Agregó que no correspondía a la Comisión trasladar la carga de la prueba a su representada, dado que se realizó una incorrecta valoración probatoria y por la inexistencia de razonamiento lógico que permitiera acreditar lo señalado por el denunciante.

-
- a. Enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.
 - b. Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados.
 - c. Colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante, o en locales diferentes de éstos, requiriéndole el pago de sus obligaciones.
 - d. Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.
 - e. Difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial, la información brindada a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.
 - f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.
 - g. Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.
 - h. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente.

M-SPC-13/1B

4/8

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0072
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0682-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0337-2018/CC2

12. Tratándose de denuncias de parte, el Principio de la Carga de la Prueba asigna, según la teoría general del proceso, la responsabilidad de probar los hechos a quien los alega, en el presente caso, al denunciante.
13. Así, artículo 173.2° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS⁴ (en adelante, el TUO de la LPAG) establece la obligación de los administrados de aportar pruebas. Asimismo, el artículo 196° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos⁵.
14. Obra en el expediente copia de la Hoja de Reclamación N° 110095 del 15 de septiembre de 2018⁶, donde consta el reclamo que el señor Lu presentó en el libro de reclamaciones de la denunciada, a través del cual señaló su malestar por estar recibiendo diversas llamadas a su teléfono celular [REDACTED] por presuntas deudas contraídas por terceras personas que desconocía, solicitando que se tomen las medidas del caso, a efectos de no seguir recibiendo este tipo de llamadas.
15. En respuesta a dicho reclamo, obra en autos copia de la carta del 19 de septiembre de 2017⁷, por medio del cual América Móvil informó al denunciante que: *"(...) hemos canalizado su caso con el área correspondiente, la cual nos informa que se procedió a retirar de nuestra gestión de cobranza el número consignado en su Hoja de Reclamación [REDACTED]"*
16. De otro lado, a efectos de acreditar el señor Lu que las llamadas o mensajes realizados por la denunciada continuaron siendo enviadas a su número de celular, pese al reclamo presentado y carta enviada por América Móvil, presentó la impresión de unos mensajes de texto⁸, de los cuales no se aprecia de manera fehaciente que dichos mensajes se hayan enviado al teléfono celular del denunciante, además que solo se aprecia el mes, día y hora (miércoles 26 de diciembre a las 11:56 am; viernes 28 diciembre a las 7:02 pm; lunes 31 diciembre a las 03:00 pm; y, jueves 17 de enero a las

⁴ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 173°. - Carga de la prueba.
(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

⁵ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Carga de la prueba. Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

⁶ Ver foja 3 del expediente.

⁷ Ver foja 2 del expediente.

⁸ Ver foja 63 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0073
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0682-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0337-2018/CC2

12:02 pm), no pudiéndose verificar el año al cual corresponden dichos mensajes, siendo que de la corroboración con el calendario 2018 y 2019 estos mensajes corresponden a dichos años, es decir, posterior a la denuncia presentada.

17. Por otro lado, el señor Lu presentó una hoja impresa para acreditar la existencia de audios enviados por personal de la denunciada⁹; no obstante, dichos mensajes de voz (notas de voz) son de fecha posterior a la denuncia presentada (16 marzo de 2018), en la medida que son del 7, 8, 10, 11 y 14 de mayo de 2018.
18. De lo expuesto, este Colegiado considera que no se encuentra acreditado de manera fehaciente que, pese a que con anterioridad el denunciante había formulado un reclamo sobre la misma conducta, América Móvil volvió a enviar mensajes o llamadas a su número de celular del denunciante con fines de cobranza respecto de obligaciones asumidas por terceras personas, por lo cual no se advierte alguna trasgresión a las normas de protección al consumidor.
19. Si bien el denunciante señaló que América Móvil se contactó con su persona para ver cómo podrían llegar a un acuerdo, además de que la denunciada no asistió a la audiencia de conciliación programada en primera instancia; cabe señalar que, ello no acredita la responsabilidad de la denunciada en el presente caso, toda vez que el conciliar la controversia surgida es una facultad discrecional de las partes¹⁰.
20. Al respecto, esta Sala considera que se debe tener en cuenta que el artículo 248° del TUO de la LPAG, comprende una relación detallada de los principios aplicables a este tipo de procedimientos, sin perjuicio de los principios comprendidos en el Artículo IV que son de aplicación a la generalidad de procedimientos administrativos.
21. Dentro de la relación comprendida en el citado artículo, se encuentra el Principio de Presunción de Licitud¹¹, principio medular del procedimiento

⁹ Ver foja 64 del expediente.

¹⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 147°. - Conciliación. Los consumidores pueden conciliar la controversia surgida con el proveedor con anterioridad e incluso durante la tramitación de los procedimientos administrativos por infracción a las disposiciones de protección al consumidor a que se refiere el presente Código.
(...)

¹¹ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 248°. - Principios de la potestad sancionadora administrativa.

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

1. **Legalidad.** - Sólo por norma con rango de ley cabe atribuir a las entidades la potestad sancionadora y la consiguiente previsión de las consecuencias administrativas que a título de sanción son posibles de aplicar a un administrado, las que en ningún caso habilitarán a disponer la privación de libertad.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0074
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0682-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0337-2018/CC2

sancionador, que obliga a la Administración a realizar las acciones necesarias para verificar la efectiva comisión de los cargos imputados y, ante ausencia de pruebas, emitir un fallo absolutorio. Este principio guarda correspondencia con la presunción de inocencia que rige en materia penal y cuya observancia se traduce en una serie de cargas para las entidades de la Administración que actúen en ejercicio de potestades de sanción.

22. En ese orden de ideas, el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en que las pruebas actuadas durante el procedimiento resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa, respecto de la responsabilidad del infractor.

23. Por tanto, no resulta posible atribuir responsabilidad a América Móvil respecto del hecho materia de denuncia, dado que no se encuentra acreditado de manera fehaciente que, pese a que con anterioridad el denunciante había formulado un reclamo sobre la misma conducta, América Móvil volvió a enviar mensajes o llamadas a su número de celular del denunciante con fines de cobranza respecto de obligaciones asumidas por terceras personas. Cabe señalar que, a diferencia de otros casos, no obran en el expediente elementos de juicio o indicios razonables que permitan demostrar el hecho denunciado.

24. Bajo tales consideraciones, corresponde revocar la resolución recurrida que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Lu contra América Móvil, por presunta infracción del artículo 62° literal f) del Código; y, en consecuencia, declarar infundada la denuncia. Por lo anterior, se deja sin efecto la sanción impuesta por la Comisión de 1 UIT, la medida correctiva, condena al pago de las costas y costos a favor del denunciante y la disposición de inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

RESUELVE:

Revocar la Resolución 1615-2018/CC2 del 20 de julio de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra América

(...).

4. **Tipicidad.** - Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley permita tipificar por vía reglamentaria.

(...)

9. **Presunción de licitud.** - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

0075

RESOLUCIÓN 0682-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0337-2018/CC2

Móvil Perú S.A.C., por infracción del artículo 62° literal f) del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse acreditado que, pese a que con anterioridad el denunciante había formulado un reclamo sobre la misma conducta, la denunciada volvió a enviar mensajes o llamadas a su número de celular con fines de cobranza respecto de obligaciones asumidas por terceras personas. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta de 1 UIT, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos a favor del denunciante y la disposición de inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente