

## **El Indecopi multa a Telefónica y a Entel por hostigar a usuarios con llamadas y mensajes no deseados**

- ✓ **Comisión de Protección al Consumidor N°2 sancionó a empresas por persistir en conductas previamente sancionadas.**

Persisten en incumplimientos a la norma. La Comisión de Protección al Consumidor N°2 del Indecopi multó a la empresa Telefónica con S/79 258,00 (17,23 UIT) por reincidir en el uso indebido de los datos personales de un consumidor y llamarlo de manera agresiva y reiterativa a su número celular para promocionar sus servicios sin su consentimiento. La empresa usó un sistema de llamadas automáticas que se repetían a toda hora del día, incluso hasta de madrugada.

De igual modo, la Comisión multó con el mismo monto a Entel, en atención a otro usuario, quien denunció que la empresa le envió constantes mensajes de texto promocionales sin contar con su autorización, a pesar de que solicitó se abstengan de continuar con esta conducta.

Ambas empresas infringieron el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el que establece que están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que; mediante servicios de centros de llamada (*call centers*), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto o de mensajes electrónicos masivos; promueven sus productos y servicios haciendo uso de los números telefónicos y direcciones electrónicas de consumidores que no han brindado su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco, para ello.

Las resoluciones son públicas y pueden ser revisadas en estos enlaces:

Resolución 1000-2022/CC2: <https://bit.ly/3xb653t>

Resolución 1013-2022/CC2: <https://bit.ly/3x0Xcbv>

### **Antecedentes:**

En el 2020, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi sancionó a Telefónica con 1 UIT por haber empleado métodos comerciales agresivos, al enviar mensajes de texto para promover sus productos y servicios sin consentimiento. Ese mismo año, la Comisión de Protección al Consumidor N°3 también sancionó a la empresa con 40 UIT por el mismo motivo.

De igual modo, en el 2020, la Comisión de Protección al Consumidor N°2 sancionó a Entel con una amonestación por realizar llamadas telefónicas al número de celular de un consumidor para ofrecerle diversos productos y servicios sin su consentimiento, decisión que fue confirmada por la Sala Especializada en Protección al Consumidor de la institución.

**Lima, 02 de junio de 2022**