



(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

**El Indecopi sancionó, en primera instancia, a las empresas Claro, Movistar y Rappi por realizar llamadas y enviar mensajes promocionales a los consumidores sin su consentimiento previo**

- ✓ Los casos fueron iniciados de oficio, en atención a los reportes proporcionados por los consumidores al 'Whatsapp No Insista' - 999 273 647, que la institución puso a su disposición para detectar el incumplimiento de la ley.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), a través de la Comisión de Protección al Consumidor N°3 (CC3) sancionó, en primera instancia, a las empresas América Móvil Perú S.A.C. (Claro), Telefónica del Perú S.A.A. (Telefónica) y Rappi S.A.C. (Rappi) por promocionar sus productos o servicios a través de llamadas telefónicas y mensajes de textos sin el consentimiento previo de los consumidores.

Los casos fueron iniciados de oficio luego de que un grupo de consumidores reportaran esta situación a la institución a través del 'Whatsapp No Insista' (999 273 647). Justamente se han utilizado los reportes de los usuarios como indicios para poder sacar adelante los casos. Con dicha información la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) realizó las indagaciones necesarias, cuyos resultados fueron puestos de conocimiento de la CC3, donde se decidió abrir los respectivos procedimientos administrativos sancionadores, que concluyeron en las siguientes sanciones en primera instancia:

EMPRESA	SANCIÓN	S/
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	150 UIT	S/ 630 000
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	40 UIT	S/ 168 000
RAPPI S.A.C.	Amonestación	---

Hay que tener en cuenta que, en el caso seguido contra Telefónica, la empresa reconoció la infracción imputada y decidió incluir a los consumidores que no dieron su consentimiento, en una 'lista de no contactabilidad' para no enviarles más promociones hasta tener su consentimiento previo.

Asimismo, se debe precisar que se pudo advertir que algunos consumidores dieron su consentimiento para recibir llamadas o mensajes promocionales a través de los aplicativos móviles de las empresas.

De acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor (artículo 58, numeral 58.1, literal e), el envío de mensajes o llamadas promocionales, sin la previa autorización de los consumidores, califica como un 'método comercial agresivo'.

### Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016





(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

Las decisiones de la CC3 se encuentran en plazo de apelación que, de ser presentadas, serían resueltas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, segunda y última instancia administrativa del Indecopi. Las resoluciones son públicas y pueden ser revisadas en los siguientes enlaces:

- América Móvil Perú S.A.C. – Resolución N° 286-2019/CC3: <https://bit.ly/38y35zL>
- Telefónica del Perú S.A.A. – Resolución N° 295-2019/ CC3: <https://bit.ly/2PiNoEW>
- Rappi S.A.C. – Resolución N° 288-2019/CC3: <https://bit.ly/2smCGV4>

La CC3 es un órgano que pertenece al área resolutoria de la institución y está integrada por profesionales independientes que resuelven los casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente. Los órganos resolutorios del Indecopi son autónomos en el ejercicio de sus funciones y sus decisiones no están sujetas a control por parte del presidente del Consejo Directivo, de la Gerencia General o de cualquiera de las Gerencias que conforman la estructura administrativa del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 21° de Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

La Institución da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual precisa que "(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el Secretario Técnico y la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales".

Lima, 23 de diciembre de 2019

---

### Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio  
Indecopi  
[www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)