

El Indecopi ordena a Claro deje de enviar mensajes grabados que promocionan migración sin consentimiento

- ✓ **Medida cautelar se dicta tras admitir denuncia de Aspec por presunta práctica comercial agresiva que interrumpe llamadas con publicidad no solicitada.**

La Comisión de Protección al Consumidor n°2 del Indecopi dictó una medida cautelar contra América Móvil Perú S.A.C. (Claro) y le ordenó el cese inmediato de una locución grabada mediante la cual invitaba a usuarios de otras operadoras a migrar a su red, cuando estos realizaban llamadas telefónicas. Esta medida fue adoptada tras admitirse a trámite la denuncia presentada por la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec).

Según la denuncia, la empresa venía imponiendo comunicación publicitaria no solicitada durante las llamadas telefónicas al difundir el mensaje grabado: “cambiarte a Claro es muy fácil 080000200”, cuando los usuarios de otros operadores realizaban llamadas. Esto constituiría una práctica comercial agresiva que vulnera los derechos de los consumidores; por lo que, además, la citada asociación de consumidores solicitó una medida cautelar para el cese inmediato de esta grabación en todas las llamadas realizadas hacia la red de Claro desde otros operadores.

Luego de un análisis preliminar, la Comisión resolvió admitir a trámite la denuncia mediante la Resolución n°1299-2025/CC2, señalando que los hechos podrían representar una infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor (literal e) del artículo 58º) que prohíbe el uso de sistemas de llamado telefónico para promover productos o servicios sin el consentimiento expreso del consumidor.

Asimismo, la Comisión amplió los cargos al considerar una posible infracción al literal d) del mismo artículo, relacionado con proposiciones comerciales telefónicas persistentes e impertinentes no solicitadas.

En consecuencia, la Comisión ordenó como medida cautelar a Claro el cese inmediato de la difusión del mencionado mensaje grabado cuando los usuarios de otros operadores realicen llamadas a la red Claro, con el fin de salvaguardar que los consumidores no sean expuestos a prácticas comerciales agresivas.

La decisión de la Comisión se encuentra en plazo de apelación. De ser así, el caso sería revisado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en segunda y última instancia administrativa del Indecopi.

Lima, 2 de junio de 2025