



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL



EXPEDIENTE N° 07902-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN

RESOLUCIÓN: 2

Lima, 24 de enero de 2012.

OSIPTEL	FOLIOS
ST - TRASU	37

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Veracidad de la información
NÚMERO DE RECLAMO	:
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: DAC-COP-R/MGP-1065-11
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

VISTO: El expediente de la referencia y en atención a la documentación obrante en el mismo, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos relevantes:

1. El 19 de octubre de 2011, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la veracidad de la información referente al pago de reintegro de precio de equipo, indicando lo siguiente:
 - (i) Cuando contrató el servicio, el asesor de venta en ningún momento le informó sobre el pago de penalidades por el posible incumplimiento de contrato, ni le hicieron entrega de la copia del contrato.
 - (ii) El 7 de abril de 2011 le robaron el equipo, por lo que el 8 de abril de 2011 procedió a realizar el bloqueo por pérdida o robo, sin embargo en ningún momento el personal de LA EMPRESA OPERADORA le informó el plazo máximo para la activación del servicio.
 - (iii) En el mes de agosto se apersonó a LA EMPRESA OPERADORA a fin de activar el servicio, indicándole que no era posible porque el servicio se había dado de baja, realizándose un cobro exagerado por penalidades del equipo que ascienden a S/. 1 871.00.
2. LA EMPRESA OPERADORA mediante la Resolución N° DAC-COP-R/MGP-1065-11 de fecha 24 de octubre de 2011 declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) El 25 de marzo de 2011 EL RECLAMANTE suscribió el Acuerdo para la Adquisición de Equipos con Condiciones Especiales, adquiriendo el plan Smart BB 99.
 - (ii) En la cláusula cuarta de dicho Acuerdo se indica que: "en caso EL CLIENTE no reactive su línea telefónica en un plazo máximo de 30 días calendario, perderá el descuento otorgado por CLARO". Asimismo, la cláusula 4.2. señala: "De producirse la pérdida de DESCUENTO ESPECIAL por razones aquí establecidas CLARO facturará a EL CLIENTE el importe correspondiente como "Reintegro de Precio del Equipo" estando facultado para incluir dicho importe en el recibo telefónico de EL CLIENTE (...)"
3. El 2 de noviembre de 2011, EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° TM-R-C-7661-2011, reiterando los argumentos de su reclamo.

OSIPTEL - Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios
Av. Javier Prado Este 1712 - San Isidro



1200203563



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL



**EXPEDIENTE N° 07902-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

4. El 16 de noviembre de 2011, LA EMPRESA OPERADORA elevó el recurso de apelación junto a sus descargos, en los cuales ratificó la Resolución N° DAC-COP-R/MGP-1065-11 y agregó que el 19 de octubre de 2011 EL RECLAMANTE registró el reclamo 67105 por la facturación del reintegro de precio de equipo, el cual se encuentra en trámite.
5. En aplicación del artículo 44° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -la Directiva- mediante Resolución N° 1 de fecha 27 de diciembre de 2011 este Tribunal solicitó LAS PARTES que remitan copia del documento mediante el cual se requirió el pago del importe por reintegro de precio de equipo.
6. El 3 de enero de 2012 EL RECLAMANTE remitió el recibo de junio de 2011 () en el cual se incluye el importe de S/. 1 585.59 por concepto de reintegro de precio de equipo.
7. Al respecto, el Código de Protección y Defensa del Consumidor² -en adelante, el Código de Consumo- en el literal b del artículo 1° establece que a efecto de que el consumidor tome una decisión o realice una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicio, es su derecho el acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible.
8. En esa línea, el artículo 6° de la norma Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones³ -en adelante, las Condiciones de Uso- ha establecido que toda persona tiene derecho a recibir la información necesaria para:
 - (i) Tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones;
 - (ii) Efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.
9. Asimismo, en las Condiciones de Uso se precisa que LA EMPRESA OPERADORA está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, entre otros temas, sobre:
 - (i) El servicio ofrecido;
 - (ii) Las diversas opciones de planes tarifarios;
 - (iii) Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido.
10. Sobre el particular, es importante señalar que en una relación de consumo, no necesariamente el abonado y/o usuario tiene a su disposición la información necesaria que le permita adoptar las decisiones más convenientes, pudiendo llegar a generarse consumos que eleven su facturación.
11. En efecto, la desigualdad de información genera problemas de información en sí misma y problemas de idoneidad, los cuales pueden ser considerados como las dos caras de la misma moneda, ya que la idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que el usuario espera y lo que realmente recibe. Pero, a su vez, lo que el usuario espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido.

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

² Aprobado mediante Ley N° 29571 publicada en el diario El Peruano el 02 de septiembre de 2010.

³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS

ST-TRASU

38

EXPEDIENTE N° 07902-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN

12. Por ello, la EMPRESA OPERADORA al ser quien cuenta con la fuente de información sobre las características de los servicios que comercializan en el mercado, tiene la obligación de poner a disposición de los usuarios la información mínima de los servicios, para que éstos se encuentren en capacidad de comparar las características y, finalmente, elegir. Puesto de otro modo, la relevancia de la información se determina por el hecho que su omisión hubiera cambiado la decisión del consumidor en su adquisición.
13. En esa línea argumental, la Resolución N° 102-97-TDC de fecha 16 de abril de 1997⁴, fundamenta de manera suficiente el criterio de asimetría de la información, el cual citamos a continuación:

"Como ha señalado la Sala en anteriores oportunidades, la protección al consumidor se basa en la asimetría de información existente entre los proveedores y consumidores. Los problemas que esta legislación especial pretende enfrentar parten de la premisa que una categoría de agentes económicos – los proveedores– se encuentran en una posición ventajosa frente a la otra –los consumidores o usuarios– como resultado de su capacidad para adquirir y procesar información, consecuencia de su experiencia en el mercado y su situación frente al proceso productivo. Quien conduce un proceso productivo y/o de comercialización de bienes y servicios cuenta con la posibilidad de adquirir y utilizar de mejor manera información relevante y con ello, eventualmente, obtener una ventaja que podría ser utilizada en contravención a la Ley. Esto no implica que toda la asimetría de información debe ser corregida por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI. De hecho, si el mercado funciona adecuadamente, éste puede generar la suficiente cantidad de información relevante para que los agentes económicos tomen decisiones racionales y adecuadamente informadas, sin que sea necesario que desarrollen una capacidad de manejo de información similar a la de los proveedores".

14. Teniendo en cuenta lo señalado, corresponde regular los mecanismos de transmisión y el tipo de información que se brinda a los usuarios, a fin de evitar la asimetría de la información existente en este sistema contractual.
15. Acorde con lo que señala la Doctrina, los principales causes o las formas en que se proporciona la información al abonado y/o usuario son:
- (i) La publicidad (en sus diversas formas)⁵;
 - (ii) Las cláusulas en los contratos;
 - (i) Las comunicaciones posteriores a la contratación, entre otros.
16. En ese sentido, resulta relevante señalar que el mecanismo de contratación es uno de los documentos que acreditaría el cumplimiento de la obligación de informar y, además que la información fue brindada de manera clara, veraz, detallada y precisa. Dicho mecanismo deberá estar debidamente suscrito por las partes cuando se trate de un documento escrito, o constar la aceptación expresa en caso de ser un audio o video, entre otros; debiendo además, cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 96° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁶.
17. En este caso en particular, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el Anexo 1 – Acuerdo para la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) Post Pago N°

⁴ Expediente N° 327-96-C.P.C.

⁵ La publicación de las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones se rige por lo dispuesto en el Reglamento General de Tarifas aprobado mediante Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

⁶ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
ST - TRASU 38-V

**EXPEDIENTE N° 07902-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

, el cual se encuentra suscrito por la señora Castañeda, identificada con DNI [redacted], con fecha 25 de marzo de 2011.

18. Asimismo, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el Acuerdo para la Adquisición de Equipos con Condiciones Especiales y de adquisición de equipos terminales con restricción temporal de acceso a la red de otros operadores de fecha 25 de marzo de 2011 el cual se encuentra debidamente suscrito por la señora [redacted], identificada con DNI [redacted] y el cual consta de cuatro fojas.

19. De la revisión del mencionado Acuerdo se aprecia que las fojas uno y dos tienen la numeración N° [redacted], la cual guarda relación con el Acuerdo (PCS) señalado con el considerando diecisiete; sin embargo, las fojas tres y cuatro en las que figura la firma de EL RECLAMANTE, no cuentan con numeración alguna que lo remita al Acuerdo PCS N° [redacted].

20. Efectivamente, en dichos documentos se observa lo siguiente:

a) Foja 1

sisact_express_apadccc

Page 1 of 4

Acuerdo para la Adquisición de Equipos con Condiciones Especiales y de adquisición de equipos terminales con restricción temporal de acceso a la red de otros operadores Acuerdo PCS N° [redacted]

b) Foja 2

sisact_express_apadccc

Page 2 of 4

Acuerdo para la Adquisición de Equipos con Condiciones Especiales y de adquisición de equipos terminales con restricción temporal de acceso a la red de otros operadores Acuerdo PCS N° [redacted]

c) Foja 3

sisact_express_apadccc

Page 3 of 4

Acuerdo para la Adquisición de Equipos con Condiciones Especiales y de adquisición de equipos terminales con restricción temporal de acceso a la red de otros operadores Acuerdo PCS N° [redacted]

d) Foja 4



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
T-TRASU 39

**EXPEDIENTE N° 07902-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

simot_express_apedece

Page 4 of 4

Acuerdo para la Adquisición de Equipos con Condiciones Especiales y de adquisición de equipos terminales con Acuerdo PCE 10
restricción temporal de acceso a la red de otros operadores

21. De acuerdo a ello, al no obrar en el expediente documento que acredite que EL RECLAMANTE fue debidamente informado corresponde declarar fundado el presente recurso.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL (Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL y 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL), así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la veracidad de la información y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente por este Tribunal, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrio Zender y Carlos Silva Cárdenas.

Galia Mac Kee Briceño
Presidente de la Sala I del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

GMKB/r