



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 02871-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 17 de junio de 2011.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Veracidad de la información
NUMERO DE RECLAMO	: 63179
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: DAC-COP-R/TMA-351-11
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: INFUNDADO

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. En el presente caso, EL RECLAMANTE presenta reclamo por veracidad de la información sustentado en los reportes N°s 302955 y 302952.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha denegado el reclamo presentado por EL RECLAMANTE, referido a que no se le habría explicado las condiciones de su nuevo plan y que se le habría brindado mala información de sus saldo a través del servicio 123, sustentando su decisión en lo siguiente:
 - (i) A través del servicio de Atención al cliente 123 y la página web www.claroenlínea.com.pe, EL RECLAMANTE puede consultar su consumo en cualquier momento del día;
 - (ii) EL TRASU ha reconocido en reiterados pronunciamientos que la consulta de saldo es referencial;
 - (iii) Con fecha 18.03.2011 se realizó la renovación del servicio 987192339 bajo el plan Iphone 0, cuyas características obran en la copia del contrato entregado.
3. En su recurso de apelación, EL RECLAMANTE señala que el 18 de marzo de 2011 LA EMPRESA OPERADORA le ofreció renovar su línea por un costo similar al Plan con el que contaba a la fecha, esto es, el Plan TUN 2 más el Bono Teen; sin embargo, en la práctica, el nuevo plan le ha resultado mucho más costoso. Agrega que la información que se le brindó sobre el nuevo Plan no fue clara, y que cuando él aceptó la renovación ofrecida por la EMPRESA OPERADORA, asumió que se mantendría el Bono Teen.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señala lo siguiente:
 - (i) EL RECLAMANTE cuenta con el Plan Iphone 0 que le otorga un bono en soles libres, un bono de mensajes de texto, un bono de mensajes multimedia, un bono de 50 megabytes para navegación wap y web.
 - (ii) Sí era de conocimiento de EL RECLAMANTE que no contaba con el Bono Teen, ya que adquirió el plan con 50 MB para poder navegar en internet.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 02871-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN

5. Al respecto, el Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ –en adelante, el Código de Consumo- en el literal b del artículo 1º 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.
6. En esa línea, el artículo 6º de la norma Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones² -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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. En esa línea argumental, la Resolución N° 102-97-TDC de fecha 16 de abril de 1997³, 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 deba ser corregida por la Comisión de Protección al Consumidor del

¹ Aprobado mediante Ley N° 29571 publicada en el diario El Peruano el 02 de septiembre de 2010.

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

³ Expediente N° 327-96-C.P.C.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 02871-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN

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".

12. 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.
13. Acorde con lo que señala la Doctrina, los principales causas o las formas en que se proporciona la información al abonado y/o usuario son:
 - (i) La publicidad (en sus diversas formas)⁴;
 - (ii) Las cláusulas en los contratos;
 - (i) Las comunicaciones posteriores a la contratación, entre otros.
14. 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 Telecomunicaciones⁵.
15. En este caso en particular, EL RECLAMANTE hace referencia que su decisión de consumo se habría visto afectada porque la información brindada sobre el nuevo plan no fue clara, lo que lo llevó a asumir que mantendría el Bono Teen.
16. Sin embargo, en el análisis del Acuerdo para la Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) Post Pago N° C01-06-OCT07-921178 de fecha 18 de marzo de 2011, así como el Anexo 3 – Planes Postpago Iphone, se verifica que las características del Plan iPhone 0 son:

Plan tarifario	Cargo fijo mensual (Inc. IGV)	Beneficios incluidos		
		Soles incluidos	MB (Datos)	SMS a cualquier celular nacional
Plan iPhone 0	S/. 99.00	S/. 50.00	50	50

17. Es importante señalar que, tanto el Acuerdo PCS N° C01-06-OCT07-921178 como el Anexo 3 se encuentran debidamente firmados por el señor Hubert Ronald Mendoza Canales identificado con documento nacional de identidad N° 40709472, en señal de conformidad con la información registrada en dichos documentos.
18. Por lo tanto, este tribunal considera que LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con informar al abonado sobre las características del Plan iPhone 0, quedando acreditado que dicho plan no cuenta con el beneficio del Bono Teen.
19. A mayor abundamiento, LA EMPRESA OPERADORA ha registrado en el Sistema de Información y Registro de Información –SIRT- la información sobre las características y restricciones del Bono Teen, tal como lo establece el artículo 11° del Reglamento General de Tarifas⁶, verificándose que dicho Bono sólo podía ser contratado por aquéllos que contraten

⁴ 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.

⁵ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

⁶ Aprobado mediante Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 02871-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

cualquier plan TUN 2 o Habla Claro 2 y, que además dejó de ser comercializado el 12 de febrero de 2011.

20. Por tanto, al haber sido elevadas las pruebas que acrediten que LA EMPRESA OPERADORA, cumplió con el deber de informar al abonado, se justifica haber declarado **infundado** el 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 **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por veracidad de la información brindada respecto a las características del Plan iPhone 0 y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Carlos Augusto Echaiz Rodas y María Luisa Egúquizza Mori.

Galia Mac Kee Briceño
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

GMKB/Ro