



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0136895-2018/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 0035504-2019-TRASU/OSIPTEL

Lima, 12 de noviembre de 2019

| | | |
|---------------------------------|---|---|
| RECLAMANTE | : | [REDACTED] |
| SERVICIO | : | [REDACTED] |
| CONCEPTO RECLAMADO | : | Idoneidad en la prestación del servicio |
| EMPRESA OPERADORA | : | AMERICA MOVIL PERU S.A.C. |
| CÓDIGO DE RECLAMO | : | 180287080 |
| RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA | : | DAC-REC-R/DNC-305621-18 |
| RESOLUCIÓN FINAL DEL TRIBUNAL | : | FUNDADO |

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

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE consignó como materia reclamada “veracidad de la información” y manifestó lo siguiente:

Cliente refiere que recibió una llamada del Servicio de Claro ofreciéndole la portabilidad, debido a que el cliente va a realizar un viaje Estados Unidos, preguntó si tiene algún beneficio y le informan que SI, COBERTURA SIN FRONTERA al cual podía acceder desde el Plan Claro Max 119, por lo que el cliente accede y acepta PORTABILIDAD, a posterior verifica llamando al 123 y le informa que solo podrá acceder a este beneficio en Estados Unidos con el Plan Claro Max 189; por lo tanto el cliente manifiesta que se siente estafado, ya que le brindaron una mala información.

Además s cliente manifiesta que informó que viajaría este 12/05/2018, por lo que se siente perjudicado, ya que con su anterior operador podía gozar de este beneficio.

2. LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo indicando que EL RECLAMANTE cuenta con el plan Claro Max 119 (SF) y que al momento de la activación se le brindó de manera correcta toda la información del plan.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación solicitando que se escuche la grabación completa de la contratación puesto que en dicha oportunidad consultó repetidas veces si podría utilizar su línea en Estados Unidos. Solicita la anulación de la línea sin perjuicios para su persona.
4. LA EMPRESA OPERADORA ratifica su posición en los descargos.
5. Al respecto, cabe señalar que el artículo 18° del Código de Consumo señala lo siguiente:

“Artículo 18.- Idoneidad



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0136895-2018/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.”

6. En el caso en particular, EL RECLAMANTE refiere que al momento de contratar el servicio se le informó que podría utilizar los beneficios del plan contratado en Estados Unidos; sin embargo, con posterioridad tomó conocimiento que con dicho plan no podría efectuar ello, siendo dicha información relevante para que decida contratar. Considerando ello, este Tribunal evaluará el presente caso como uno de idoneidad en la prestación del servicio.
7. Al respecto, es preciso señalar que el artículo 6° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ en adelante, - el TUDO de las Condiciones de Uso- establece que toda persona tiene derecho a recibir de LA EMPRESA OPERADORA la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.
8. El objetivo de esta disposición es garantizar que los usuarios puedan recibir de LA EMPRESA OPERADORA toda la información necesaria que les permita tomar sus decisiones o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación o utilización del servicio.
9. En efecto, para la persona que contrata la desigualdad de información genera problemas de información en sí misma y genera a su vez problemas de idoneidad, dado que esa falta, insuficiente o inexacta información produce una falta de coincidencia entre lo que el usuario espera y lo que realmente recibe, provocando los problemas de idoneidad; sobre todo porque lo que el usuario espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido.
10. Por ello, al ser LA EMPRESA OPERADORA la que cuenta con la fuente de información sobre las características de los servicios que comercializa en el mercado tiene la obligación de poner a disposición de los usuarios la información de los servicios, para que éstos se encuentren en capacidad de comparar las características de dichos servicios y, finalmente, elegir. Puesto de otro modo, la relevancia de la información se determina también por el hecho de que su omisión podría haber permitido otra decisión del consumidor en su adquisición.

¹ Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0136895-2018/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

11. Resulta relevante señalar que el mecanismo de contratación es uno de los documentos que acredita el cumplimiento de LA EMPRESA OPERADORA de la obligación de informar y, además, que la información fue brindada de manera completa, 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 118° de las Condiciones de Uso².
12. Sobre el particular, es pertinente informar a EL RECLAMANTE que el artículo 118° de las Condiciones de Uso dispone que se considera como mecanismo de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos, y particularmente a los siguientes:
 - (i) Cualquier documento escrito;
 - (ii) Grabación de audio o video;
 - (iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado;
 - (iv) Marcación simple; o
 - (v) Marcación doble (solicitud y confirmación).
 - (vi) Otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL.
13. Asimismo, cabe precisar que el artículo 120° de la citada norma indica que la carga de la prueba de la solicitud y/o aceptación de la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, la modificación de los términos o condiciones de dicha contratación, contratación de ofertas, descuentos y promociones que requieran aceptación previa, contratación de servicios suplementarios o adicionales; y otras prestaciones derivadas de dicha norma, corresponde a la empresa operadora.
14. Sobre el particular, LA EMPRESA OPERADORA ha remitido, entre otros, el Acuerdo de Prestación del Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS) Postpago Masivo – Claro Max con el que pretende acreditar que informó a EL RECLAMANTE sobre las características del plan contratado; sin embargo, dicho documento no se encuentra completo ni contiene fecha en la que fue suscrito, por lo que no es posible acreditar si dichas características fueron oportunamente informadas.
15. En consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA no prueba en el presente procedimiento haber trasladado información respecto al plan al momento de la contratación, por lo que corresponde amparar la pretensión reclamada.
16. Considerando lo señalado previamente, al no haber sido elevadas pruebas relevantes que sustenten la resolución de primera instancia, corresponde declarar **fundado** el recurso de apelación interpuesto.

² 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

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0136895-2018/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 01-2015-LIN-RQJ/TRASU-OSIPTEL y N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la idoneidad en la prestación del servicio y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión de EL RECLAMANTE el abonado tiene expedito el derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, estando prohibida LA EMPRESA OPERADORA de imponerle penalidades o cobros similares por la terminación del contrato por dicha causal.
2. Finalmente, se informa a EL RECLAMANTE que la prohibición de imponer penalidades o cobros similares también resulta aplicable a los casos en que el abonado, sobre la base de la causal antes mencionada, solicite la terminación del contrato adicional que hubiera celebrado por la adquisición o financiamiento de equipos terminales. En ese sentido, de optar por la resolución del contrato, a efectos de evitar el cobro del reintegro del descuento del precio de los equipos adquiridos, EL RECLAMANTE debe devolver los mismos sin más desgaste que el resultante del uso normal.



Firmado digitalmente
por:ARRESCURRENAGA
SANTISTEBAN Angela FAU
20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 19 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0136895-2018/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

Información importante:

- *El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.*
- *Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).*
- *Cabe señalar que, en atención a la expedición de la indicada resolución final, no cabe la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.*
- *Lo que notifico a usted conforme a ley.*