



SUTTP

COMUNICADO N° 142

Lima, 01 de MAYO de 2025

PLENO DEL CONGRESO APRUEBA NORMA QUE PROHIBE LAS LLAMADAS SPAM

El pleno del congreso de la república aprobó por insistencia la autógrafa de ley que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571), con el objetivo de ampliar la prohibición de las llamadas spam. La propuesta, respaldada por unanimidad en la Comisión de Defensa del Consumidor (Codeco) había sido observada por el Poder Ejecutivo.

Nuestra institución sindical en múltiples denuncias ante la comisión de defensa al consumidor, presidida por el congresista Wilson Soto, señalamos que parte de la operativa que realizamos en el área llamada COM en telefónica del Perú, es una constante esta mala práctica de llamadas a los usuarios, sin mediar autorización por parte de nuestros clientes, los cuales molestos por estas molestas llamadas respondían con palabras de grueso calibre dañando nuestra salud mental en el quehacer diario de las labores.



SPAM TELEFONICO

Spam telefónico son las llamadas a teléfono fijo o móvil con fines comerciales. Se suele realizar sin petición ni autorización previa, además, es característico por la molestia, reiteración e incluso acoso que pueden llegar a causar.

Pese a las observaciones del Poder Ejecutivo, el pleno del Congreso dio luz verde a la modificación del Código de Protección y Defensa del Consumidor para restringir las llamadas no solicitadas.

La norma busca frenar el creciente número de llamadas no deseadas o spam que afectan a millones de usuarios en el país. Citando cifras recientes, el presidente de Codeco, Manuel García Correa, señaló que el Perú ocupa el segundo lugar en el mundo en cuanto a recepción de este tipo de comunicaciones, con un promedio de **18 intentos de contacto por usuario al mes**.

Agregó que, entre enero de 2020 y diciembre de 2023, **INDECOPI** sancionó a 53 empresas por vulnerar esta normativa, imponiendo **78 multas** que en total superan los S/ 5.3 millones. No obstante, estas medidas no han logrado frenar la práctica, según afirmó el legislador.

RECHAZO A LAS OBSERVACIONES DEL EJECUTIVO

El proyecto fue observado por Dina Boluarte mediante oficio (N° 137-2024). Entre sus argumentos, sostuvo que la norma contraviene el principio de coherencia normativa y podría vulnerar el derecho a la libre empresa. Defendiendo claramente a empresas como Telefónica del Perú que ha creado esta área de call centers, a la que denomino COM.

Además, se respondió a la objeción sobre la asignación de **numeración prefija**, a estas empresas call centers, recordando que este gobierno les facilitó reglas similares para apoyar a esta empresa multinacional.

AHORA LOS USUARIOS SON LOS QUE LLAMARAN A ESTAS EMPRESAS PARA LAS CONSULTAS QUE REQUIERA

El dictamen subraya que **solo los consumidores que expresamente lo soliciten** podrán recibir publicidad, descartando la práctica actual de realizar llamadas indiscriminadas. **Se remarcó que el consentimiento debe ser previo, informado, libre, expreso e inequívoco, y que no puede inferirse de una llamada inicial**

¡La UNIDAD es nuestra FORTALEZA!

Junta Directiva del Sindicato Unitario de Trabajadores de Telefónica del Perú
Av. Uruguay 335, Lima 1, Telf. 201-0000 Fax 433-7612 web: www.suttp.org.pe