

EXHORTO

A los operadores económicos y call centers que realizan llamadas telefónicas a los consumidores y/o usuarios sin previa autorización

La Superintendencia de Control del Poder de Mercado (SCPM), ante el aparente aumento de las llamadas telefónicas con fines comerciales realizadas por parte de varios operadores económicos o a través de call centers a potenciales consumidores y/o usuarios que no han autorizado expresamente el interés en ser contactados por dichos medios, manifiesta lo siguiente:

La SCPM, sin desconocer la necesidad de reactivación económica del sector comercial, hace un llamado para que los operadores económicos y call centers observen en todo momento las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder del Mercado (LORCPM), en especial a lo referente a la prohibición de conductas como actos de engaño o actos de acoso o influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o del desconocimiento del consumidor.

Específicamente el artículo 27 numeral 2 de la LORCPM prohíbe a los operadores económicos la inducción al error a los consumidores y/o usuarios, inclusive por la omisión sobre las características, beneficios, condiciones, entre otros, de productos o servicios en el desarrollo de su actividad empresarial.

Por otro lado, el artículo 27 numeral 10 de la LORCPM prohíbe a los operadores económicos que realicen prácticas desleales agresivas de acoso, la coacción y la influencia indebida que mermen la capacidad de elección del consumidor o que incida ilegalmente en su comportamiento.

La SCPM, en la medida en la que identifique indicios en que los operadores económicos, directamente o por medio de call centers, se aprovechen de esta modalidad para captar consumidores y/o usuarios induciendo al error o acosar al consumidor, iniciará investigaciones de oficio a fin de analizar los elementos que configuren o no las conductas contempladas en los artículos 25, 26 y 27 de la LORCPM y, de ser el caso, sancionar una eventual conducta desleal, que distorsione la competencia, afecte la eficiencia de los mercados y/o al bienestar general de los consumidores o usuarios.

Finalmente, se hace un llamado a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) para que promueva y vigile el cumplimiento de las Resoluciones ARCOTEL-2020-074 y ARCOTEL-2020-0326 relacionadas al "Procedimiento para la implementación de la política para transparentar la identificación del remitente en las llamadas a los abonados, clientes o usuarios del servicio móvil avanzado con fines informativos, de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista".