

FISCALIZACIÓN SPAM TELEFÓNICO

Julio de 2025



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



MODIFICACIONES - LEY N° 32323

Código de Consumo (Ley N.º 29571)

METODOS COMERCIALES AGRESIVOS O ENGAÑOSOS

- Realizar llamadas a través de call center a consumidores que no dieron **consentimiento por iniciativa propia.**
- Envío de mensajes de texto y correos electrónicos a consumidores que no dieron **consentimiento por iniciativa propia.**



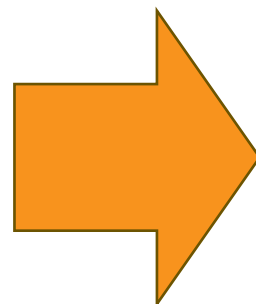
- Revocatoria del consentimiento sin expresar causa.
- Infracción es tipificada como MUY GRAVE (hasta 450 UIT).

RESULTADOS A LA FECHA

A raíz de la Ley N° 32323

Ley que modifica la
Ley N° 29 571,
Código de Protección y
Defensa del Consumidor.

9 de mayo de 2025



Se inició segunda
campaña



3
Sectores

Bancos

Seguros

Telecomunicaciones

+1 millón

Llamadas que se
analizarían

ENFOQUE

Idoneidad



Revocación



RESULTADOS A LA FECHA

Primera campaña

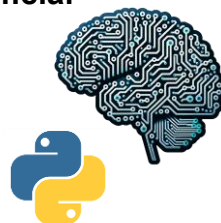


14 Proveedores fiscalizados

4 Procedimientos sancionadores
En trámite

+5.7 millones

Llamadas transcritas utilizando
Inteligencia Artificial



+210 mil

Llamadas del sector
Seguros

+1,4 millones

Llamadas del sector
Telecomunicaciones

+4,1 millones

Llamadas del sector
Bancos



+699 mil

Llamadas realizadas los
sábados y domingos

+1,5 millones

Consumidores recibieron
llamadas

+190 mil

Consumidores recibieron más
de **5** llamadas en 45 días

Caso extremo:

Se identificó que 1 consumidor llegó a recibir hasta 58 llamadas en un mismo día y por un mismo banco.

RECLAMA VIRTUAL – OPCIÓN LLAMADAS SPAM



¡IMPORTANTE!

Antes de iniciar el registro de tu reclamo, toma en cuenta que las indemnizaciones por daños y perjuicios se solicitan a través de la vía jurisdiccional correspondiente (Poder Judicial) y también podrás considerar la regulación del arbitraje de consumo. En el caso de las medidas correctivas y sanciones, éstas se dan en el marco de una denuncia administrativa (Sumarísimo y Ordinario).

☐ He leído los alcances del servicio

Inicia tu reclamo aquí. ⓘ

Selecciona una opción:



Servicios Bancarios y Financieros



Transporte



Colegios



Llamadas de publicidad no autorizadas



Llamadas de publicidad no autorizadas

← ATRÁS

- ✓ Herramienta 100% virtual y gratuita
- ⚡ Permite la presentación de reclamos de consumo de una manera rápida y sencilla.

1 Cuéntanos tu reclamo
2 Identifica al reclamado
3 Completa tus datos



Llamadas de publicidad no autorizadas

Solicitaste el cese de la/s llamada/s al reclamado

☐ Sí ☐ No

Indique el número telefónico donde recibió la/s llamadas

¿Dio autorización para recibir publicidad?

☐ Sí ☐ No

Motivo del reclamo ⓘ

El reclamante señala ser titular de la línea telefónica. Al respecto, manifiesta que viene recibiendo llamadas telefónicas constantes con fines publicitarios, mediante las cuales se le ofrecen productos y servicios que, según indica, no ha autorizado.

Adjuntar evidencia (imagen/captura de la publicidad no autorizada)

Adjunta archivos fotos o documentos que tengan alguna de estas extensiones: jpg, jpeg, png, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, pdf, mp3, mp4. Puedes subir hasta 5 archivos, cada uno con un peso máximo de 5MB. Por favor, asegúrese de no incluir emojis al nombrar los archivos, a fin de asegurar el envío de su solicitud.

Seleccione el tipo de documento + Cargar archivo (Se recomienda archivos .PDF)

Fecha de ocurrencia de la/s llamadas

Registrar el/los número/s telefónico/s que realizaron las llamadas de publicidad no autorizada, así como la fecha y hora en que recibió la/s llamadas.

Número telefónico Fecha Hora Minuto

Formato 24h + Agregar

Gracias.