VERSIÓN PÚBLICA

PROCEDENCIA	:	COMISIÓN DE FISCALIZACIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL
DENUNCIANTE	:	TIVENOS LLC.
DENUNCIADA	:	GRUPO M4G INNOVATE S.A.C.[1]
MATERIAS	:	COMPETENCIA DESLEAL ACTOS DE DENIGRACIÓN
ACTIVIDADES	:	VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA

SUMILLA: se CONFIRMA la Resolución 192-2025/CCD-INDECOPI del 9 de septiembre de 2025, que declaró fundada la denuncia interpuesta por Tivenos LLC. contra Grupo M4G Innovate S.A.C. por la realización de actos de competencia desleal en la modalidad de actos de denigración, supuesto establecido en el artículo 11 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal.

La razón es que Grupo M4G Innovate S.A.C. difundió en su portal web afirmaciones que daban a entender que, bajo su consideración, el servicio de Customer Relationship Management (CRM) que le venía proporcionando Tivenos LLC. a su cliente (Universidad de Ingeniería y Tecnología) era deficiente, lento, con injustificados incrementos constantes de costos y carente de innovación tecnológica. Estos mensajes aluden a la oferta de un competidor y la califican negativamente a través de juicios de valor no verificables objetivamente. Por lo tanto, su difusión resulta apta para menoscabar el crédito y la reputación empresarial de la denunciante.

SANCIÓN: CERO PUNTO OCHENTA Y CINCO (0.85) UNIDAD IMPOSITIVA TRIBUTARIA.

Lima, 29 de abril de 2026.

I. ANTECEDENTES

1. El 21 de enero de 2025, Tivenos LLC. (en adelante, Tivenos) interpuso denuncia contra Grupo M4G Innovate S.A.C. (en adelante, Grupo M4G) ante la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (en adelante, la Comisión), por la presunta realización de actos de competencia desleal en la modalidad de actos de denigración, supuesto previsto en el artículo 11 del Decreto Legislativo 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal (en

[1] Persona jurídica con RUC 20612172367.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

adelante, Ley de Represión de la Competencia Desleal)[2]. La denuncia fue sustentada en los siguientes argumentos[3]:

(i) Tivenos es una empresa constituida en los Estados Unidos de América que tiene por objeto el desarrollo de estrategias y soluciones en un ecosistema digital para el sector educación. En el marco de sus actividades, ha venido prestando a la Universidad de Ingeniería y Tecnología (en adelante, UTEC) el servicio de *Customer Relationship Management*[4] (en adelante, CRM), el cual consiste en una plataforma o software que ofrece herramientas de seguimiento y comunicación personalizada entre la universidad y los estudiantes.

(ii) Grupo M4G es su competidora y también presta el servicio CRM. Dicha empresa ha realizado una publicación en su página web, difundiendo cuatro (4) afirmaciones denigratorias en contra del servicio CRM que Tivenos ha venido prestando a UTEC:

Publicación difundida en la página web de Grupo M4G[5]

[Ver imagen en la siguiente página]

---

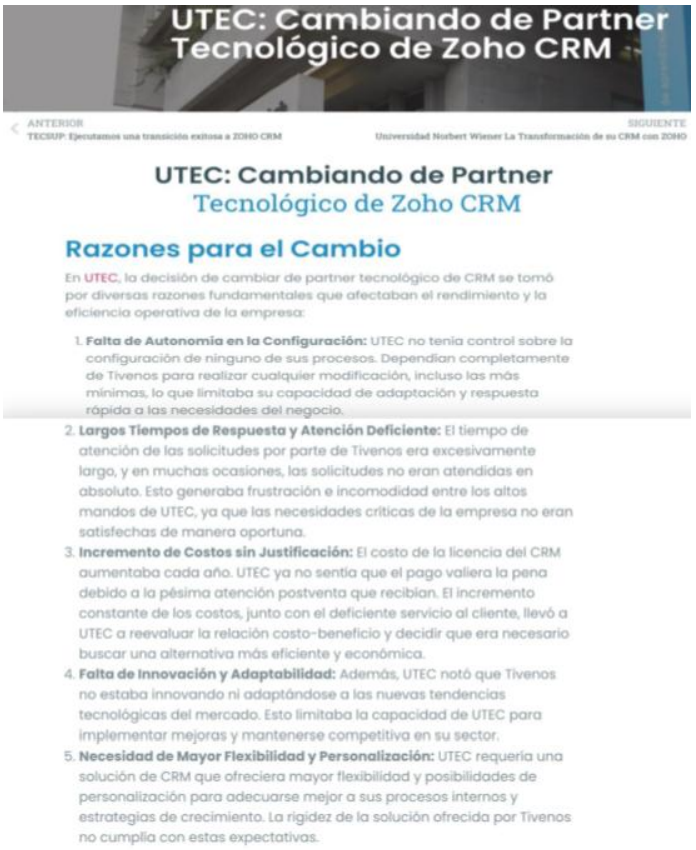
2 **DECRETO LEGISLATIVO 1044. LEY DE REPRESIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL**
Artículo 11.- Actos de denigración.-
11.1.- Consisten en la realización de actos que tengan como efecto, real o potencial, directamente o por implicación, menoscabar la imagen, el crédito, la fama, el prestigio o la reputación empresarial o profesional de otro u otros agentes económicos.
11.2.- Sin perjuicio de lo indicado en el párrafo anterior, estos actos se reputan lícitos siempre que:
a) Constituyan información verdadera por su condición objetiva, verificable y ajustada a la realidad;
b) Constituyan información exacta por su condición clara y actual, presentándose de modo tal que se evite la ambigüedad o la imprecisión sobre la realidad que corresponde al agente económico aludido o a su oferta;
c) Se ejecuten con pertinencia en la forma por evitarse, entre otros, la ironía, la sátira, la burla o el sarcasmo injustificado en atención a las circunstancias; y,
d) Se ejecuten con pertinencia en el fondo por evitarse alusiones sobre la nacionalidad, las creencias, la intimidad o cualesquiera otras circunstancias estrictamente personales de los titulares o representantes de otra empresa, entre otras alusiones que no trasmiten información que permita al consumidor evaluar al agente económico aludido o a su oferta sobre parámetros de eficiencia.

3 La denunciante solicitó el cese de la conducta infractora; que Grupo M4G asuma el pago de costas y costos derivados del procedimiento y que se ordene a Grupo M4G la publicación de un aviso rectificatorio. Asimismo, adjuntó un acta notarial de constatación en la página web de la denunciada.

4 El *Customer Relationship Management* (gestión de relaciones con el cliente) es un conjunto de tecnologías integradas que se emplean para documentar, supervisar y manejar las relaciones e interacciones de una organización con sus clientes actuales y potenciales. Fuente: https://www.ibm.com/mx-es/think/topics/crm. Consultado el 29 de abril de 2026.

5 Con el siguiente enlace: https://m4g.com.pe/utec-cambiando-de-partner-tecnologico-de-zoho-crm/. Cabe precisar a la fecha de la presente resolución las afirmaciones ya no se encuentran disponibles en el referido enlace.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



(iii) Las afirmaciones cuestionadas dan a entender que su oferta comercial sería limitante, lenta, deficiente, inexplicablemente onerosa, arcaica, rígida y que tendría un pésimo servicio postventa, lo que afectaría de forma negativa e injustificada su crédito comercial. Esta información no es verdadera ni exacta, pues está conformada por afirmaciones subjetivas. Tampoco es pertinente en la forma y en el fondo, pues emplea un tono satírico en cada una de sus afirmaciones.

2. El 26 de febrero de 2025, la Secretaría Técnica de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) visitó la página web de Grupo M4G con la finalidad de constatar la existencia de información relevante respecto de los hechos materia de denuncia[6].

3. Mediante Resolución s/n del 3 de marzo de 2025, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia e imputó a Grupo M4G la presunta realización de actos de denigración. Ello, debido a que la denunciada habría difundido —a través de su página web— una publicación que menoscabaría su imagen, crédito, fama, prestigio y reputación empresarial. Lo indicado, pues

[6] Como resultado de la inspección la Secretaría Técnica de la Comisión incorporó capturas de pantalla del contenido de la página web de Grupo M4G (fojas 16 a 21 del expediente).

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

contendría las siguientes afirmaciones denigratorias sobre el servicio de *Customer Relationship Management* (CRM) ofrecido por Tivenos a UTEC, cuya naturaleza sería subjetiva, así como el hecho de que constituirían críticas y frases satíricas contrarias a los requisitos de licitud[7]:

(i) Largos tiempos de respuesta y atención deficiente: El tiempo de atención de las solicitudes por parte de Tivenos era excesivamente largo, y en muchas ocasiones, las solicitudes no eran atendidas en absoluto. Esto generaba frustración e incomodidad entre los altos mandos de UTEC, ya que las necesidades críticas de la empresa no eran satisfechas de manera oportuna.

(ii) Incremento de costos sin justificación: El costo de la licencia del CRM aumentaba cada año. UTEC ya no sentía que el pago valiera la pena debido a la pésima atención postventa que recibían. El incremento constante de los costos, junto con el deficiente servicio al cliente, llevó a UTEC a reevaluar la relación costo-beneficio y decidir que era necesario buscar una alternativa más eficiente y económica.

(iii) Falta de innovación y adaptabilidad: Además, UTEC notó que Tivenos no estaba innovando ni adaptándose a las nuevas tendencias tecnológicas del mercado. Esto limitaba la capacidad de UTEC para implementar mejoras y mantenerse competitiva en su sector.

(iv) Necesidad de mayor flexibilidad y personalización: UTEC requería una solución de CRM que ofreciera mayor flexibilidad y posibilidades de personalización para adecuarse mejor a sus procesos internos y estrategias de crecimiento. La rigidez de la solución ofrecida por Tivenos no cumplía con estas expectativas.

4. El 29 de marzo de 2025, Grupo M4G presentó sus descargos, manifestando que las afirmaciones cuestionadas son testimonios de UTEC sobre su experiencia en la migración desde la plataforma CRM de Tivenos hacia el CRM Zoho de Zoho Corporation (India), empresa de la cual Grupo M4G es *partner* oficial[8].

---

[7] La Secretaría Técnica de la Comisión también requirió a Grupo M4G que indique:
- la fecha de inicio de la publicación con afirmaciones cuestionadas;
- los ingresos brutos obtenidos por la difusión de la publicación cuestionada y el margen de utilidad operativa;
- sus ingresos por todas sus actividades económicas correspondientes al año 2024.

[8] Grupo M4G adjuntó la imagen de una página web a fin de acreditar que es socio de Zoho Corporation. El portal tiene el siguiente enlace: http://www.zoho.com/partners/find-partner-results.html?search=Peru&where=country. Asimismo, Grupo M4G solicitó que notifique a UTEC y a otras instituciones usuarias de los servicios de Tivenos para que confirmen la exactitud de las afirmaciones materia en cuestión. El pedido fue declarado improcedente por la Secretaría Técnica de la Comisión, por Resolución 3 del 13 de agosto de 2025, al considerar que corresponde a la denunciada contar con la información que respalde la veracidad de las afirmaciones en cuestión.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

5. El 14 de mayo de 2025, Tivenos señaló que una forma de demostrar el daño real y concreto a su reputación e intereses comerciales a partir de las afirmaciones en cuestión es que Universidad Le Cordon Bleu S.A.C. (en adelante, Le Cordon Bleu) y Promotora Miraflores S.A.C. (en adelante, Promotora Miraflores) cesaron el vínculo contractual con su empresa[9].

6. Por proveído 4 del 7 de agosto de 2025, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a Grupo M4G la presentación de un documento de fecha cierta emitido por UTEC en el que consten sus opiniones sobre Tivenos. El 21 de agosto de 2025, Grupo M4G adjuntó correos electrónicos remitidos entre su empresa y UTEC.

7. Mediante Resolución 192-2025/CCD-INDECOPI del 9 de septiembre de 2025, la Comisión declaró fundada la denuncia contra Grupo M4G por la realización de actos de denigración. En consecuencia, le impuso una multa de cero punto ochenta y cinco (0.85) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT) y una medida correctiva[10]. Esta decisión se sustentó en los siguientes fundamentos:

   Sobre los actos de denigración

   (i) Las afirmaciones en cuestión hacen referencia directa a Tivenos y los servicios CRM que venía ofreciendo a UTEC. Esta última empresa, vía correo electrónico, manifestó a Grupo M4G que la relación comercial que sostenía con la denunciante era de carácter reservado. Si bien UTEC añadió en dicha comunicación cierto grado de disconformidad sobre el servicio que le prestó Tivenos, el mensaje —y las formas que reviste— que Grupo M4G transmitió con las afirmaciones controvertidas no coincide con lo señalado por UTEC.

   (ii) La difusión de las afirmaciones cuestionadas, cuya veracidad y exactitud no han sido demostradas, afecta las expectativas de los consumidores sobre el negocio de Tivenos. El público podría decidir no contratar con la denunciante, por lo que se menoscaba su imagen y reputación empresarial.

---

9 Tivenos adjuntó cartas que le fueron enviadas por Le Cordon Bleu y Promotora Miraflores, en las cuales informan el cese de su relación contractual con Tivenos. Dichas cartas fueron declaradas como información reservada y confidencial por la primera instancia mediante Resolución 2 del 10 de junio de 2025.

10 La medida correctiva consistió en el cese definitivo e inmediato de la difusión de anuncios de las afirmaciones materia de denuncia que contengan los mensajes calificados como denigratorios en el presente procedimiento. Adicionalmente, dispuso que Grupo M4G asuma el pago de costas y costos incurridos por las denunciantes. Finalmente, denegó el pedido formulado por Tivenos para que se ordene la publicación de un aviso rectificatorio.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Sobre la graduación de la sanción

(iii) Según el "Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado", las ventas (V) del servicio afectado durante el período infractor ascendieron a **CONFIDENCIAL**. Un porcentaje (α) de [redacted] de las ventas correspondían a las infracciones detectadas; y, se tomó en cuenta un factor de disuasión (g) de 2.42. La multiplicación de dichos valores resultó en un monto de S/ 4 578,57[11], equivalente a 0.85 UIT, el cual es la multa a imponer a Grupo M4G.

8. El 13 de octubre de 2025, Grupo M4G interpuso recurso de apelación contra la Resolución 192-2025/CCD-INDECOPI, manifestando lo siguiente:

Sobre los actos de denigración

(i) Las afirmaciones sobre las limitaciones del servicio de CRM de Tivenos eran verídicas. Esto, pues UTEC en su mensaje de correo electrónico señala que Tivenos ofrecía un servicio que generaba excesiva dependencia, falta de autonomía y dificultades técnicas que afectaban su eficiencia operativa.

(ii) La migración del servicio CRM de Tivenos a Zoho CRM permitió a los usuarios obtener una reducción de costos superior al 50% —en comparación con las suscripciones a Tivenos—, una mayor autonomía como "Súper Administrador" y el acceso a un ecosistema de aplicaciones más amplio.

(iii) La Comisión debió contactar directamente a terceros involucrados (como es el caso de UTEC y Le Cordon Bleu) para corroborar la veracidad de los hechos, en lugar de limitarse a la información aportada por las partes.

Graduación de la sanción e inexistencia de daño

(iv) La publicación en cuestión no tuvo un impacto masivo, pues solo tuvo 129 visitas registradas. La decisión de contratar un servicio CRM es compleja

---

[11] Para la determinación de la sanción, la Comisión consideró como factor (V) la información proporcionada por la imputada respecto de sus ventas correspondientes al año 2024, a partir de la cual se estimaron las ventas anuales atribuibles en el marco del presente procedimiento. Asimismo, el factor (α) se calculó tomando en cuenta el impacto potencial del mensaje denigratorio sobre la intención de compra, estimado en [redacted]% conforme a estudios empíricos sobre publicidad comparativa y digital, así como las circunstancias específicas del caso —alcance limitado del mensaje, breve período de difusión y reducido número de visualizaciones—, lo que justificó la aplicación de un factor adicional de [redacted] resultando un porcentaje final de ventas equivalente a [redacted]. Finalmente, al haberse detectado la conducta infractora a partir de la denuncia de un tercero, se determinó que el factor de disuasión (g) correspondía a un nivel medio, asignándosele un valor de 2,42, conforme a lo previsto en los cuadros 25 y 26 del Decreto Supremo 032-2021-PCM.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

y no se basa en un mensaje aislado. La implementación de su sistema en UTEC demandó más de tres (3) meses.

(v) No existe un nexo causal entre su publicación y la pérdida de clientes de Tivenos. De este modo, Le Cordon Bleu ya buscaba otros proveedores del servicio CRM antes de la difusión del mensaje cuestionado[12].

(vi) La pieza anunciada ya fue corregida y acompañada de unas disculpas.

9. El 5 de enero de 2026, Tivenos solicitó el uso de la palabra en una audiencia de informe oral y señaló lo siguiente:

(i) El hecho de que el anuncio haya tenido 129 visualizaciones no desvirtúa la potencialidad del daño reputacional a su empresa. No es relevante si el proceso de contratación de sus servicios CRM sea riguroso y prolongado.

(ii) El correo de Le Cordom Bleu no desvirtúa que las afirmaciones hayan podido afectar la reputación de su empresa.

(iii) No es cierto que la denunciada se haya rectificado o pedido disculpas, solo ha retirado la publicación que contenía las afirmaciones en cuestión.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

10. De acuerdo con lo expuesto, la Sala Especializada en Defensa de la Competencia (en adelante, la Sala) debe determinar lo siguiente[13]:

(i) Si se debe conceder a Tivenos el uso de la palabra en una audiencia de informe oral;

(ii) si Grupo M4G ha incurrido en actos de competencia desleal en la modalidad de denigración; y,

(iii) de ser el caso, si corresponde confirmar la sanción, la medida correctiva, así como el pago de costas y costos, impuestos a Grupo M4G.

---

12 Grupo M4G adjuntó un correo del 22 de setiembre de 2022 remitido por Le Cordon Bleu a Grupo M4G, con el siguiente mensaje: "(…) Envío el documento donde se indica los requerimientos de los procesos que se manejaría en el CRM".

13 No será materia de discusión el extremo de la Resolución 192-2025/CCD-INDECOPI que denegó el pedido formulado por Tivenos para que se ordene la publicación de un aviso rectificatorio, ya que esto último no ha sido apelado y ha quedado consentido, por lo que no corresponde emitir pronunciamiento al respecto en la presente resolución.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre la solicitud de informe oral

11. Para establecer si resulta pertinente convocar a las partes a una audiencia de informe oral, se debe establecer si, en función de la materia controvertida, se requiere recabar elementos adicionales que puedan ser obtenidos a través del desarrollo de la audiencia solicitada[14]. En este caso, se encuentra en controversia la presunta realización de actos de denigración y, de ser el caso, la sanción a ser impuesta.

12. En el expediente obran los argumentos y pruebas (como la publicación cuestionada y comunicaciones orientadas a sustentar lo expuesto en aquella) presentados por ambas partes durante el procedimiento respecto al presunto acto de denigración que ha sido materia de imputación. También constan las actuaciones llevadas a cabo por la autoridad durante el trámite del procedimiento orientadas a recabar elementos que permitan determinar si se configuró o no la presunta conducta infractora. Además, son constatables los fundamentos de la Comisión en la Resolución 192-2025/CCD-INDECOPI para sustentar su decisión, lo cual precisamente ha sido objeto de la apelación y da lugar a este pronunciamiento.

13. En consecuencia, esta Sala cuenta con información necesaria para determinar si Grupo M4G ha cometido actos de denigración y, de ser el caso, la sanción que corresponde imponer por dicha conducta. Por lo tanto, no resulta necesario convocar a una audiencia de informe oral.

III.2. Sobre el acto de denigración imputado

III.2.1. Marco normativo

14. El artículo 11 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal[15] establece que los actos de denigración son aquellos que tienen como efecto, real o potencial, directamente o por implicación, menoscabar la imagen, el crédito, la fama o la reputación empresarial o profesional de otro u otros agentes económicos.

---

14 **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI.**
Artículo 16.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal
16.1 Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.
(…)

15 Ver nota al pie 2 de la presente resolución.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

15. En doctrina, la denigración es definida como una lesión del crédito comercial del que gozan quienes operan en el mercado comercializando productos y servicios[16]. Así, serán consideradas desleales y sancionables aquellas afirmaciones o declaraciones en las que las empresas o sus representantes empleen frases e imágenes que generen ilegítimamente descrédito a los productos o servicios de un determinado agente en el mercado.

16. Sin perjuicio de lo expuesto, tales actos se reputarán lícitos siempre que transmitan, de manera concurrente, los siguientes requisitos de licitud:

    (i) La información debe ser verdadera, por su condición de objetiva, comprobable y ajustada a la realidad;

    (ii) la información debe ser exacta, es decir, que los datos en los que se apoye deberán ser actuales y evitarse cualquier tipo de ambigüedad;

    (iii) la información debe ser pertinente en cuanto a la forma, esto es, evitar la ironía, la sátira, la burla o el sarcasmo injustificado; y,

    (iv) debe existir pertinencia en cuanto al fondo, esto es, la información no debe contener alusiones a la nacionalidad, las creencias, la intimidad o cualquier otra circunstancia estrictamente personal del agente aludido.

17. En lo que concierne a la condición objetiva de la información que traslade la publicidad alusiva, Lema Devesa, al comentar la normativa comunitaria europea, ha señalado que la ilicitud de una publicidad comparativa (en la que, al igual que un acto de denigración también se requiere alusión) podrá ser determinada por una comparación efectuada de modo subjetivo. Por tanto, dicho autor sostiene que el anunciante debe adoptar las medidas precisas y realizar los esfuerzos correspondientes para mantener la objetividad requerida[17].

18. En este orden de ideas, el Tribunal Supremo Español (Sala Primera Civil) en la STS 130/2006, de 22 de febrero de 2006 (El Corte Inglés c. Engel) señaló los juicios de valor aptos para desprestigiar la actividad comercial de la

---

16 De la Cuesta Rute, José María. Curso de Derecho de la Publicidad. Navarra: Eunsa, 2002, página 179.

17 Lema Devesa señaló que "Ante todo, la Directiva requiere que el anunciante realice, objetivamente, la comparación publicitaria. Este requisito de objetividad en la comparación provocará la ilicitud de la publicidad comparativa, si el anunciante realiza la comparación de modo subjetivo. Ahora bien, como ya hemos indicado en otra ocasión, un empresario tropezará con dificultades para actuar de modo objetivo, cuando compara sus productos o servicios con los de sus competidores. Pero la Directiva requiere que el anunciante sólo sea juez y no parte en el correspondiente "juicio comparativo". Por lo tanto, el anunciante tendrá que adoptar las medidas precisas y realizar los esfuerzos necesarios para mantener la citada objetividad". Lema Devesa, Carlos. La Publicidad Comparativa en la Unión Europea. Derecom: Revista Internacional de Derecho de la Comunicación y las Nuevas Tecnologías, ISSN-e 1988-2629, Nº. 16, 2014. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4796952

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

competidora, resultan innecesarios para establecer una comparación útil o tolerable para el buen funcionamiento del sistema concurrencial[18].

19. Esta Sala ha sancionado actos de denigración por trasladar mensajes alusivos a competidor de corte subjetivo. Así, por ejemplo, en un procedimiento seguido ante la Sala se concluyó que la publicidad de la denunciada contenía expresiones asociadas al lema comercial de la denunciante y que transmitían mensajes subjetivos que sugerían falta de exigencia e innovación en sus servicios educativos. Por tanto, dichos mensajes resultaban aptos para menoscabar su reputación y crédito comercial por no ser objetivamente comprobables[19] .

20. En resumen, en caso de que la información supuestamente denigratoria difundida por el denunciado cumpla con los requisitos antes señalados (lo que incluye que deba tratarse de información de corte objetivo), dicha actuación no calificará como un acto de competencia desleal. Contrario sensu, si no cumple con tales requisitos, corresponderá ser sancionada.

III.2.2. Aplicación al presente caso

A. Sobre la alusión inequívoca

21. La publicación materia de cuestionamiento en la cual se difundieron las afirmaciones objeto de imputación ha sido difundida por Grupo M4G en su

---

18 **TRIBUNAL SUPREMO ESPAÑOL (SALA PRIMERA CIVIL) EN LA STS 130/2006, DE 22 DE FEBRERO DE 2006**
"Y dado que toda comparación implica un cierto grado de descrédito para la actividad, las prestaciones o el establecimiento ajenos, la medida de lo tolerable depende del contenido del mensaje, que ha de ser interpretado en su conjunto, sin descomponerlo en partes y atendiendo a la impresión global que sea susceptible de generar en los destinatarios, así como de la necesidad de utilizar la minusvaloración para llevar a cabo una comparación adecuada a todas las exigencias legales que la convierten en lícita.
Con la publicidad cuestionada se trasladó a los consumidores de los productos de perfumería un doble mensaje: el de afirmación de que los precios establecidos por la anunciante eran más bajos que los de su nueva competidora (lo que, como se señala en la sentencia de la primera instancia, no se ha demostrado cierto); y el consistente en que los precios de la demandante, que acababa de abrir su establecimiento en la ciudad y se hallaba en la urgente situación de captar clientela, eran elevados, no solo en relación con los de la anunciante, sino con lo que las circunstancias exigían ("...se queda corto"), lo que constituía un juicio de valor apto para desprestigiar la actividad comercial de la competidora, innecesario al fin de establecer una comparación útil o tolerable para el buen funcionamiento del sistema concurrencial."
Disponible en: https://app.vlex.com/vid/20367502#

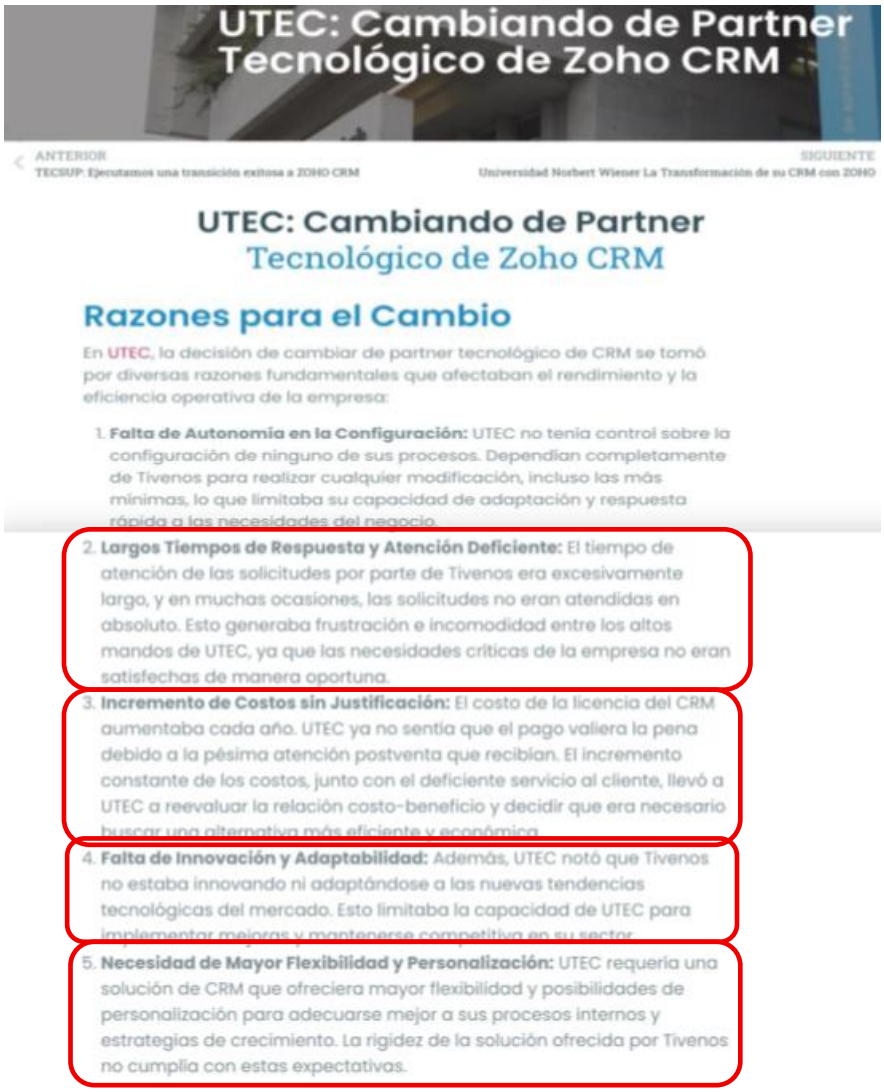
19 Ver Resolución 0131-2020/SDC-INDECOPI, en el procedimiento seguido por Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. contra Universidad San Ignacio de Loyola S.A., por actos de denigración, en el que se determinó que esta última difundió publicidad con expresiones que aludían al lema "Exígete, Innova", asociado a la denunciante, transmitiendo que esta carecería de exigencia e innovación. Al tratarse de un mensaje subjetivo, no objetivamente comprobable y apto para menoscabar su reputación y crédito comercial, se configura un acto de denigración sancionable.

De igual forma la Resolución 0303-2013/SDC-INDECOPI declaró fundada la denuncia por actos denigración interpuesta por Telefónica Multimedia S.A.C. contra Directv Perú S.R.L., al acreditarse que esta última difundió en un sitio web diversos videos que transmitían a los consumidores mensajes subjetivos ("*amarrado al trío", "falta de memoria", "mala señal", "no hay HD"*) sobre supuestas respuestas impertinentes de su competidora frente a reclamos, generando así una afectación al crédito comercial de Telefónica Multimedia S.A.C., sin que resulte necesario evaluar la veracidad de tales afirmaciones dada su naturaleza valorativa.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

portal web. En dicha publicación se puso en conocimiento de quienes accedían al referido portal el hecho de que UTEC había cambiado de proveedor del servicio CRM, lo cual, habría obedecido a ciertos eventos suscitados en el marco del servicio que antes se venía brindando a UTEC. En dicho contexto fueron difundidas afirmaciones relativas a la aludida prestación.

Publicación difundida en la página web de Grupo M4G[20]



[20] Con el siguiente enlace: https://m4g.com.pe/utec-cambiando-de-partner-tecnologico-de-zoho-crm/. Cabe precisar a la fecha de la presente resolución las afirmaciones ya no se encuentran disponibles en el referido enlace.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



22. La publicación contiene afirmaciones que permiten identificar de manera directa que el anterior proveedor del servicio de UTEC fue la empresa Tivenos[21]. Así, las aseveraciones sobre las razones de UTEC para cambiar de proveedor son inmediatamente percibidas por el público como relativas a los servicios que Tivenos ha venido ofertando en el mercado. Asimismo, Grupo M4G no ha cuestionado la existencia de tal alusión en la publicación controvertida.

B. <u>Delimitación del mensaje presuntamente denigratorio</u>

23. A continuación, presentamos las afirmaciones incluidas en la publicación controvertida, los mensajes que se extraen de ellas y si califican como elementos denigratorios:

(i) “El tiempo de atención de las solicitudes por parte de Tivenos era excesivamente largo, y en muchas ocasiones, las solicitudes no eran atendidas en absoluto. Esto generaba frustración e incomodidad entre los altos mandos de UTEC, ya que las necesidades críticas de la empresa no eran satisfechas de manera oportuna”.

Esta aseveración da a entender que UTEC estaba insatisfecha con los servicios de CRM que le venía ofreciendo Tivenos, pues esta última no daba una solución a tiempo a sus necesidades.

(ii) “Incremento de costos sin justificación: El costo de la licencia del CRM aumentaba cada año. UTEC ya no sentía que el pago valiera la pena debido a la pésima atención postventa que recibían. El incremento constante de los costos, junto con el deficiente servicio al cliente, llevó a UTEC a reevaluar la relación costo-beneficio y decidir que era necesario buscar una alternativa más eficiente y económica”.

---

[21] En las afirmaciones se menciona a Tivenos en los siguientes términos:
- Afirmación (i): “El tiempo de atención de las solicitudes por parte de **<u>Tivenos</u>** era excesivamente largo”.
- Afirmación (iii): “UTEC notó que **<u>Tivenos</u>** no estaba innovando ni adaptándose a las nuevas tendencias tecnológicas del mercado”.
- Afirmación (iv): La rigidez de la solución ofrecida por **<u>Tivenos</u>** no cumplía con estas expectativas.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

La referida afirmación traslada la idea de que los servicios que le brindaba Tivenos a UTEC resultaban excesivamente costosos en relación con el provecho que obtenía dicha entidad educativa.

(iii) "Falta de innovación y adaptabilidad: Además, UTEC notó que Tivenos no estaba innovando ni adaptándose a las nuevas tendencias tecnológicas del mercado. Esto limitaba la capacidad de UTEC para implementar mejoras y mantenerse competitiva en su sector".

Esta declaración transmite la idea de que el servicio de CRM que le venía prestando Tivenos a UTEC no estaba alineado a los avances tecnológicos en el mercado.

(iv) "Necesidad de mayor flexibilidad y personalización: UTEC requería una solución de CRM que ofreciera mayor flexibilidad y posibilidades de personalización para adecuarse mejor a sus procesos internos y estrategias de crecimiento. La rigidez de la solución ofrecida por Tivenos no cumplía con estas expectativas".

Esta alegación comunica la idea de que el servicio de CRM proporcionado por la denunciante carecía de flexibilidad para adaptarse a las necesidades de UTEC, por lo que no resultaba idóneo.

C. Sobre el carácter denigratorio de las afirmaciones difundidas por Grupo M4G

24. Los mensajes delimitados en el numeral 23 de la presente resolución presentan como característica común y esencial el hecho que se encuentran enfocados en transmitir al público información sobre la oferta de Tivenos, la cual se encontraría sustentada en un supuesto testimonio brindando por representantes de UTEC. Específicamente, en mérito de la experiencia que UTEC tuvo como usuaria de los servicios de CRM que le había venido prestando la empresa denunciante.

25. Los mensajes transmitidos hacen referencia a apreciaciones que habrían estado contenidas en el supuesto testimonio de UTEC. En particular, sostienen que se habría experimentado lentitud en la implementación del servicio, desproporción entre el costo asumido y el beneficio obtenido, limitada adaptabilidad tecnológica y escasa flexibilidad de los servicios de CRM ofrecidos por Tivenos.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

26. La difusión de publicidad alusiva a la oferta de un competidor que emplee el recurso de experiencias de terceros (testimonios) será lícita en la medida que los testimonios que exhiba revistan un carácter objetivo[22]. Esto encuentra sustento en que el ordenamiento nacional de represión de la competencia desleal únicamente tolera las comunicaciones alusivas cuando transmiten información verificable y pertinente que beneficie al consumidor. Estas condiciones están ausentes cuando los testimonios únicamente recogen apreciaciones subjetivas.

27. La comunicación controvertida en el presente caso traslada un supuesto testimonio de UTEC que no describe hechos objetivamente comprobables, sino más bien valoraciones subjetivas. Su propalación puede generar una percepción negativa sobre los servicios de Tivenos, pues el público expuesto entenderá que un antiguo usuario de dicha empresa habría tenido una experiencia desfavorable.

28. Grupo M4G ha señalado que estas afirmaciones encuentran respaldo en el testimonio brindado por UTEC y para acreditar ello ha presentado un mensaje enviado por correo electrónico —remitido por el gerente general de UTEC—, el cual es posterior al período de difusión de los mensajes materia de imputación[23]. Sin perjuicio de ello, se ha procedido a verificar el contenido del referido mensaje.

[Ver imagen en la siguiente página]

22 Este criterio ha sido adoptado en el precedente de observancia obligatoria recogido en la Resolución 1566-006/TDC-INDECOPI, sobre la denuncia interpuesta por Nextel del Perú S.A. contra Telefónica Móviles S.A.C. por la difusión de un anuncio que mostraba que la contratación del servicio de la denunciada (*Red Privada Movistar)* incrementaba la productividad de las empresas que contrataban dicho servicio, ello amparándose en testimonios de usuarios.

En dicho precedente se estableció además que: "*En un contexto comparativo, únicamente será lícita la utilización de testimonios de carácter objetivo, de acuerdo a lo dispuesto por el precedente de observancia obligatoria aprobado mediante Resolución Nº 0547-2004/TDC-INDECOPI".*

23 Conforme a la información proporcionada por Grupo M4G el 29 de marzo de 2025, las afirmaciones cuestionadas se difundieron desde el 1 de mayo de 2024 al 19 de marzo de 2025, mientras que el mensaje es del 21 de agosto de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Correo enviado por UTEC a Grupo M4G



29. Una revisión del contenido de dicha comunicación electrónica no evidencia con suficiencia que un representante de UTEC haya trasladado alguno de los mensajes difundidos por la empresa imputada. Más aún, en el citado correo electrónico se indica expresamente que la relación contractual entre UTEC y Tivenos tenía un carácter reservado, por lo que difícilmente se podría argumentar que UTEC hubiera buscado la difusión del supuesto testimonio que publicó Grupo M4G.

30. En todo caso, aun cuando las afirmaciones propaladas en la comunicación controvertida hayan obedecido de manera fidedigna al testimonio brindado por UTEC, ello no desvirtúa el carácter ilícito de su difusión por parte de Grupo M4G. Ello debido a que las expresiones difundidas contienen mensajes subjetivos, incapaces de ser contrastables por el público, y que pueden producir un menoscabo al prestigio comercial de la denunciante.

31. La alegada mayor onerosidad, menor autonomía y número aplicaciones que se verificaría en el servicio de CRM prestado por Tivenos en comparación con los de Grupo M4G[24] no desvirtúa el carácter ilícito de la conducta analizada. Esta, como se ha señalado, radica en la difusión de afirmaciones de índole subjetivo sobre supuestos aspectos desfavorables de la oferta de Tivenos, lo cual no resulta permisible por las normas que tutelan la leal competencia—; por el contrario, refuerza la tesis de que las afirmaciones en cuestión fueron difundidas por la denunciada con el fin de aludir y resaltar aspectos negativos del servicio prestado por Tivenos.

---

[24] Argumentos señalados por Grupo M4G en el punto (ii), del numeral 8 de la presente resolución.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

32. El carácter subjetivo de las afirmaciones contenidas en un supuesto testimonio de UTEC como cliente de Tivenos hace innecesario el despliegue de actuaciones por parte de la autoridad orientadas a recabar pruebas que demuestren su supuesta veracidad. Sin perjuicio de ello, dado que no hay elementos que generen dudas sustanciales sobre el alcance o contenido de las pruebas presentadas en el expediente, no se verifica que haya existido la necesidad de efectuar un requerimiento de información adicional.

33. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia de Tivenos contra Grupo M4G por la realización de actos de denigración.

III.3. Graduación de la sanción

34. La publicación en portal web de la denunciada que contiene las afirmaciones denigratorias se extendió del 1 de mayo de 2024 al 19 de marzo de 2025[25] (es decir, durante algo más de 10 meses). El hecho de que dicho sitio web haya registrado 129 visitas no permite determinar que su difusión haya sido irrelevante. Antes bien, dicho número de ingresos evidencia que el contenido estuvo efectivamente al alcance de terceros, con el consecuente impacto en las eventuales decisiones de contratación que pudieron suscitar con relación a los servicios provistos por Tivenos.

35. Dado el carácter especializado de los servicios de CRM, el público al cual están dirigidos no es masivo, lo cual coincide con el número de visualizaciones que tuvieron las afirmaciones denigratorias. Al margen de tal circunstancia, la propalación de tales afirmaciones infractoras resultaba capaz de lesionar la imagen o crédito comercial de Tivenos.

36. La inexistencia de una pérdida efectiva de clientes de Tivenos como consecuencia directa de la propalación de la publicación cuestionada, no resulta determinante para la graduación de la sanción. Como se indicó previamente, la difusión de mensajes subjetivos denigratorios resulta capaz de afectar la reputación de la empresa denunciante, y, en consecuencia, generar un impacto en el mercado frente a los usuarios a los que se hubiesen hallado expuestas. Por tal motivo lo alegado por la recurrente no resulta amparable.

37. El hecho de que la publicación que contenía las afirmaciones denigratorias haya sido retirada con posterioridad a la fecha en que la denunciada fuera notificada con la resolución de imputación de cargos[26] tampoco constituye un

---

25 De acuerdo con lo indicado por Grupo M4G en su escrito del 29 de marzo de 2025.

26 La notificación de la imputación de cargos a la denunciada se realizó el 10 de marzo de 2025, mientras que el retiro de la publicación se realizó el 19 de marzo de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

atenuante de la sanción que le corresponde, conforme al marco legal aplicable[27].

38. Por tanto, corresponde confirmar la Resolución 192-2025/CCD-INDECOPI, en el extremo que sancionó a Grupo M4G con una multa de 0.85 UIT por la realización del acto de denigración imputado.

III.4. Sobre los otros extremos de la Resolución 192-2025/CCD-INDECOPI

39. La Resolución 192-2025/CCD-INDECOPI, también:

(i) ordenó la inscripción de Grupo M4G en el Registro de Infractores creado por la Comisión.

(ii) ordenó a la empresa infractora que asuma el pago de las costas y costos incurridos por Tivenos en el procedimiento.

40. Esta Sala ha confirmado que Grupo M4G incurrió en actos de denigración y dicha empresa no ha formulado argumentos dirigidos a cuestionar los extremos de la resolución apelada indicados en el párrafo previo. Por tanto, corresponde, confirmar la Resolución 192-2025/CCD-INDECOPI en tales extremos.

41. El hecho de que Grupo M4G haya retirado la publicación que contenía las afirmaciones denigratorias no desvirtúa en la necesidad de dictar la medida correctiva, ya que la finalidad de esta supone una prohibición de la continuación del acto infractor analizado, así como un mandato de no realización futura de dicha conducta o sus equivalentes, por lo que corresponde mantener dicha medida.

IV. RESOLUCIÓN DE LA SALA

PRIMERO: denegar el uso de la palabra en una audiencia de informe oral solicitado por Tivenos LLC.

SEGUNDO: confirmar la Resolución 192-2025/CCD-INDECOPI del 9 de septiembre de 2025, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Grupo M4G Innovate S.A.C. por la comisión de actos de competencia desleal en la modalidad de actos de denigración, supuesto establecido en el artículo 11 del Decreto Legislativo 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal.

---

[27] Cabe indicar que dicha circunstancia no está contemplada como atenuante en la Ley de Represión de la Competencia Desleal, en el Decreto Supremo 032-2021-PCM, ni en el TUO de la LPAG.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

TERCERO: confirmar la Resolución 192-2025/CCD-INDECOPI del 9 de septiembre de 2025, en el extremo que impuso a Grupo M4G Innovate S.A.C. una multa de cero punto ochenta y cinco (0.85) Unidad Impositiva Tributaria.

CUARTO: confirmar la Resolución 192-2025/CCD-INDECOPI del 9 de septiembre de 2025, en el extremo que ordenó a Grupo M4G Innovate S.A.C. como medida correctiva el cese definitivo e inmediato de la difusión de anuncios de las afirmaciones materia de denuncia que contengan los mensajes calificados como denigratorios en el presente procedimiento.

QUINTO: confirmar la Resolución 192-2025/CCD-INDECOPI del 9 de septiembre de 2025, en el extremo que ordenó la inscripción de Grupo M4G Innovate S.A.C. en el Registro de Infractores creado por la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal.

SEXTO: confirmar la Resolución 192-2025/CCD-INDECOPI del 9 de septiembre de 2025, en el extremo que ordenó a Grupo M4G Innovate S.A.C. que asuma el pago de las costas y costos incurridos por Tivenos LLC. en el presente procedimiento.

SÉPTIMO: requerir a Grupo M4G Innovate S.A.C., el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS[28], precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de la ley.

Con la intervención de los señores vocales Andrés Francisco Calderón López, José Abraham Tavera Colugna, Carlos Hugo Mendiburu Díaz, Ana Rosa Cristina Martinelli Montoya y Julio Carlos Lozano Hernández.

Indecopi Firma Digital
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por CALDERON LOPEZ Andres Francisco FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.05.2026 11:25:39 -05:00

ANDRÉS FRANCISCO CALDERÓN LOPEZ
Presidente

---

28 **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 205.- Ejecución forzosa
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:
(…).

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe