



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 082-2019/CC3

## RESOLUCIÓN FINAL N.º 033-2020/CC3

EXPEDIENTE : 082-2019/CC3  
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
(COMISIÓN)  
ADMINISTRADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. -  
INTERBANK<sup>1</sup>  
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
METODOS COMERCIALES AGRESIVOS  
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA  
SANCIÓN : 150 UIT (Literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del  
Código de Protección y Defensa del Consumidor)

**SUMILLA:** El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo, tal como se ha dispuesto en el artículo 58 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En ese sentido, en tanto se verificó que Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank realizó comunicaciones a los consumidores con la finalidad de promover la contratación de productos y servicios sin haber recabado el consentimiento expreso y previo de aquellos, corresponde sancionarlo con una multa ascendente a 150 Unidades Impositivas Tributarias.

Lima, 13 de marzo de 2020

### I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (Secretaría Técnica), mediante correo electrónico del 13 de noviembre del 2018, se delegó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) llevar a cabo acciones de supervisión, a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código).
2. Mediante Resolución N.º 1 del 19 de setiembre de 2019, la Secretaría Técnica, inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank (Interbank), en los siguientes términos:

#### **“IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA**

**PRIMERO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de BANCO INTERNACIONAL DEL PERU S.A.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 de la Ley N.º 29571, Código de

<sup>1</sup> El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20100053455 y con domicilio fiscal ubicado en Carlos Villarán N.º 140, Urb. Santa Catalina, La Victoria, Lima. Asimismo, se encuentra inscrita en la base de datos de la SUNARP con la Partida Registral N.º 11009129.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

*Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, habría empleado métodos comerciales agresivos en tanto habría realizado comunicaciones con la finalidad de promover sus servicios sin, previamente, haber recabado el consentimiento de los consumidores.  
(...)"*

3. El 1 de octubre de 2019<sup>2</sup>, Interbank remitió un escrito mediante el cual solicitó se le otorgue una prórroga del plazo para presentar sus descargos, así como también que se aclare el requerimiento de información contenido en la cuarta disposición resolutive de la Resolución N.° 1.
4. Por Resolución N.° 2 del 2 de octubre de 2019, la Secretaría Técnica concedió a Interbank un plazo adicional de diez (10) días hábiles para cumplir con la presentación de sus descargos; y, a su vez, aclaró lo resuelto en la cuarta disposición resolutive de la Resolución N.° 1 señalando que el requerimiento debía incluir las comunicaciones de naturaleza comercial para promover sus productos y/o servicios.
5. El 21 de octubre de 2019<sup>3</sup>, Interbank presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
  - (i) La GSF no actuó de manera independiente y autónoma, sino en atención a un encargo de gestión recibido de la Secretaria Técnica, quien a su vez estaba ejerciendo las facultades de la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 (Comisión).
  - (ii) La Secretaria Técnica solicitó el apoyo de la GSF para la realización de acciones de supervisión y fiscalización, lo cual se formalizó mediante correo electrónico de fecha 13 de noviembre de 2018, situación que vulneraba lo establecido en el artículo 82 del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), que no solo exige indicar las acciones materiales que se encargarán sino también el plazo de vigencia del encargo. Por ello, el encargo de gestión realizado es nulo.
  - (iii) Las comunicaciones realizadas están dirigidas tanto a potenciales clientes, como a las personas que ya cuentan con un producto contratado, a fin de informarles sobre diversos beneficios o promociones y ello no podría constituir la utilización de métodos comerciales coercitivos, pues ello implicaría vulnerar el derecho a la información de los consumidores a fin de que puedan hacer un adecuado uso de productos ya contratados.
  - (iv) No presentó la información que acreditaría que diez (10) consumidores prestaron su consentimiento, pues cuando la GSF efectuó tal requerimiento, todavía se encontraba buscando dicha documentación; siendo que, además, la información no pudo presentarse pues formaba parte del secreto bancario.
  - (v) No existía medio probatorio que acredite que catorce (14) comunicaciones fueron remitidas por Interbank.
  - (vi) Varios mensajes fueron enviados a aquellos clientes que ya cuentan con un producto contratado, como por ejemplo en los casos de [REDACTED]

<sup>2</sup> Este escrito se presentó en mesa de partes del Indecopi, subsanando el escrito de fecha 30 de septiembre de 2019 presentado a través del sistema de operaciones en línea.

<sup>3</sup> Este escrito se presentó en mesa de partes del Indecopi, subsanando el escrito de fecha 18 de octubre de 2019 presentado a través del sistema de operaciones en línea.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

- (vii) No remitió comunicación alguna a los señores [REDACTED]
- (viii) No existe obligación legal de almacenar o custodiar información relativa a los intentos de colocación de llamadas.
6. Por Resolución N.° 3 del 23 de octubre de 2019, se resolvió indicar a Interbank que, la relación de comunicaciones que debía remitir era de naturaleza comercial.
7. El 24 de enero de 2020<sup>4</sup>, Interbank presentó un escrito a través del cual reiteró uno de sus argumentos de defensa, el cual estaba referido a que el requerimiento de información contenido en las Resoluciones N.° 1 y N.° 3 excedería lo previsto en el artículo a) del artículo 2 del Decreto Legislativo N.° 807 (DL N.° 807) y vulneraría los principios de razonabilidad y proporcionalidad.
8. Mediante Resolución N.° 4 del 2 de marzo de 2020, se puso en conocimiento de Interbank el Informe Final de Instrucción N.° 059-2020/CC3-ST (IFI), otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos.
9. El 10 de marzo de 2020<sup>5</sup>, Interbank presentó un escrito a través del cual señaló lo siguiente:
- (i) No es posible determinar que las imágenes adjuntas a los reportes de la herramienta "Whatsapp No Insista" se correspondan con los códigos de imagen que figuran en los textos de las conversaciones reportadas; y, además, no se habría remitido la totalidad de las imágenes que habrían sido enviadas por los *chats*. En consecuencia, se vulneró el principio del debido procedimiento y su derecho de defensa, pues para poder ejercer este, es necesario contar con la totalidad de los medios probatorios que sustentan los presuntos hechos infractores. Ello ha sido advertido en los siguientes casos: [REDACTED]
- (ii) Respecto a los casos de los señores [REDACTED] no existe evidencia alguna de comunicación de parte del Banco, pues se aprecia la ausencia de imágenes en los reportes. De igual forma, respecto a la información registrada por los siguientes consumidores: [REDACTED]; no se ha podido determinar que los números de los que se realizaron las llamadas cuestionadas, correspondan al Banco o a sus centros de contacto.

<sup>4</sup> Este escrito se presentó en mesa de partes del Indecopi, subsanando el escrito de fecha 23 de enero de 2020 presentado a través del sistema de operaciones en línea.

<sup>5</sup> Este escrito se presentó en mesa de partes del Indecopi, subsanando el escrito de fecha 9 de marzo de 2020 presentado a través del sistema de operaciones en línea.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

- (iii) Para los casos de las señoras [REDACTED], sí se habrían presentado los medios probatorios por los cuales se acreditaba el consentimiento de estas consumidoras, los cuales deben ser considerados por la autoridad.
  - (iv) Respecto a los casos de los señores [REDACTED] se presentaron los respectivos “Contratos de Depósito” que acreditarían la autorización para el uso de datos personales.
  - (v) Para el caso de la señora [REDACTED], sí se habría presentado el medio probatorio por el cual se acreditaba su consentimiento.
  - (vi) De igual forma, para el caso de la señora [REDACTED] se habría presentado un documento denominado “Hoja de Solicitud N.° [REDACTED]”, el cual contiene su consentimiento.
  - (vii) Respecto a los casos de los señores [REDACTED] se habría presentado un “Contrato de Depósito Persona Natural”, mientras que, por los señores [REDACTED], se habría presentado un “Contrato de Tarjeta de Crédito” y en ambos contratos se acreditaba el consentimiento, siendo que, el Banco se encontraba facultado para realizar diversas gestiones respecto del producto contratado, por lo que debe considerarse la naturaleza del producto ofrecido y cotejar ello con el contrato suscrito.
  - (viii) Respecto al caso de la señora [REDACTED], esta reportó a través de la herramienta “Whatsapp No Insista” comunicaciones del 24 y 25 de enero de 2019 y 5 de febrero de 2019, en las cuales se promocionaba diversos productos; y, un correo electrónico en el cual se le informa sobre el cese del envío de comunicaciones, lo cual le fue informado antes del inicio del presente PAS, por lo que se estaría en el supuesto establecido en el literal f) del artículo 108 del Código referido a la improcedencia del procedimiento por subsanación de la conducta antes de la notificación de imputación de cargos.
10. En ese sentido, corresponde a la Comisión emitir la decisión final en el procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado en contra de Interbank.

## II. ANÁLISIS

### A. Cuestiones Previas

#### A1. Sobre el cuestionamiento de la delegación de competencia efectuada a favor de la GSF

11. En su defensa, Interbank cuestionó que la GSF no actuó de manera independiente y autónoma, sino en atención a un encargo de gestión recibido de la Secretaria Técnica, quien a su vez estaba ejerciendo las facultades de la Comisión. Agregó que la Secretaria Técnica solicitó el apoyo de la GSF para la realización de acciones de supervisión y fiscalización, lo cual se formalizó mediante correo electrónico de fecha 13 de noviembre de 2018, situación que vulneraba lo establecido en el artículo 82 del TUO de la LPAG.
12. Al respecto, esta Comisión, al igual que Secretaria Técnica, precisa que la actuación encomendada a la GSF obedeció a una “delegación de competencia” según lo



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

- previsto en el artículo 78<sup>6</sup> del TUO de la LPAG, el cual establece que las entidades pueden delegar el ejercicio de sus competencias conferidas a otros órganos tanto internos como externos cuando existan circunstancias de índole técnica, económica, social o territorial.
13. Ahora bien, de conformidad con lo establecido en el artículo 1 del DL N.° 807<sup>7</sup>, las Comisiones gozan de las facultades para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia, siendo estas ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin, las cuales pueden ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento. Adicionalmente, el literal b) y c) del artículo 44<sup>8</sup> del Decreto Legislativo N.° 1033, establece que es función de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia, entre otras, ejercer facultades de investigación preliminares y dentro de la tramitación del procedimiento; además, de realizar acciones de prevención.
  14. De los citados artículos se advierte que las Comisiones de Protección al Consumidor cuentan con facultades delegadas por ley para realizar investigaciones preliminares que conllevarían la determinación de la apertura de un procedimiento administrativo sancionador, e investigaciones dentro de procedimientos iniciados en el marco de sus competencias, las mismas que pueden ser ejercidas o ejecutadas por sus Secretarías Técnicas o los funcionarios que designe para ello.
  15. Por otro lado, el artículo 72-C<sup>9</sup> del Decreto Supremo N.° 107-2012-PCM (Decreto Supremo) precisa que la GSF es una unidad técnico-normativa que formula y propone

<sup>6</sup> **TUO DE LA LPAG**

**Artículo 78.- Delegación de competencia**

78.1 Las entidades pueden delegar el ejercicio de competencia conferida a sus órganos en otras entidades cuando existan circunstancias de índole técnica, económica, social o territorial que lo hagan conveniente. Procede también la delegación de competencia de un órgano a otro al interior de una misma entidad.

78.2 Son indelegables las atribuciones esenciales del órgano que justifican su existencia, las atribuciones para emitir normas generales, para resolver recursos administrativos en los órganos que hayan dictado los actos objeto de recurso, y las atribuciones a su vez recibidas en delegación.

78.3 Mientras dure la delegación, no podrá el delegante ejercer la competencia que hubiese delegado, salvo los supuestos en que la ley permite la avocación.

78.4 Los actos administrativos emitidos por delegación indican expresamente esta circunstancia y son considerados emitidos por la entidad delegante.

78.5 La delegación se extingue:

- a) Por revocación o avocación.
- b) Por el cumplimiento del plazo o la condición previstos en el acto de delegación.

<sup>7</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807- LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI**

Artículo 1.- Las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

<sup>8</sup> **Decreto Legislativo N° 1033**

Artículo 44.- Funciones de las Secretarías Técnicas. - (...)

44.1 Son funciones de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia:

(...)

- b) Instruir y tramitar los procedimientos administrativos seguidos ante las Comisiones, ejerciendo facultades de investigación y de actuación de medios probatorios, a fin de proporcionar a las Comisiones elementos de juicio para la resolución de los asuntos sometidos a su competencia;
- c) Realizar acciones de prevención e investigaciones preliminares.

<sup>9</sup> **DECRETO SUPREMO N.° 107-2012-PC Aprueban Modificaciones al Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI**  
**Artículo 72-C.- Gerencia de Supervisión y Fiscalización**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

- normas de política de alcance nacional sobre prevención a través de actividades de supervisión y la fiscalización del cumplimiento de obligaciones legales y contractuales, por parte de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del Indecopi.
16. Adicionalmente, la GSF, por encargo de los Órganos Resolutivos y Secretarías Técnicas, presta el apoyo técnico-legal y de ejecución, en el ejercicio de las facultades de supervisión y fiscalización en las actividades económicas que estos determinen, siendo una de sus funciones apoyar en la realización de acciones de supervisión, a fin de asegurar el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales por parte de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del Indecopi.
  17. De ello, se verifica que la GSF, por su capacidad técnica y organizacional, presta el apoyo a los Órganos Resolutivos (Comisiones) y Secretarías Técnicas para supervisar y fiscalizar a diversos proveedores que realizan actividades económicas dentro del mercado, ello con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las normas del Código; no obstante, dicha actuación debe ser delegada.
  18. Del análisis de las citadas normas, se advierte que la Secretaría Técnica, dentro de sus facultades podía realizar acciones de supervisión para verificar el cumplimiento de las normas del Código o delegar las mismas a otro órgano.
  19. En ese sentido, mediante el correo electrónico de fecha 13 de noviembre de 2017, se delegó facultades a la GSF para que realice acciones de supervisión en los diversos establecimientos comerciales de los proveedores para verificar: (i) la implementación del Libro de Reclamaciones, así como lo dispuesto vía Reglamento del Libro de Reclamaciones y sus modificatorias; (ii) el contenido de los reclamos registrados y el monitoreo de las acciones adoptadas para su atención; y, (iii) el cumplimiento del plazo de atención.
  20. Dicha actuación se enmarca en lo establecido en el artículo 78 del TUO de la LPAG, pues se transfirió a la GSF la función administrativa de la Secretaría Técnica; es decir,

---

Gerencia de Supervisión y Fiscalización es una unidad técnico-normativa que formula y propone normas de política de alcance nacional sobre prevención a través de actividades de supervisión y la fiscalización del cumplimiento de obligaciones legales y contractuales, por parte de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del Indecopi

Asimismo por encargo de los Órganos Resolutivos y Secretarías Técnicas del INDECOPI, presta el apoyo técnico-legal y de ejecución, en el ejercicio de las facultades de supervisión y fiscalización en las actividades económicas que éstos determinen. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización depende directamente de la Secretaría General y se encuentra ubicada como órgano de línea dentro de la estructura organizativa del INDECOPI Son funciones de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización:

- a) Proponer al Presidente del Consejo Directivo medidas legales o reglamentarias que juzgue necesarias para favorecer el ejercicio de las facultades de supervisión y fiscalización a cargo del INDECOPI
- b) Proponer al Consejo Directivo el Plan Anual de Supervisiones, en coordinación con los Órganos Resolutivos y Secretarías Técnicas, para la ejecución de acciones de supervisión de competencia de estas;
- c) Apoyar en la realización de acciones de supervisión, a fin de asegurar el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales, por parte de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del INDECOPI.
- d) Apoyar a los Órganos Resolutivos y Secretarías Técnicas en la verificación de determinados hechos o recopilación de información, en el marco de procedimientos administrativos en trámite.
- e) Apoyar a los Órganos Resolutivos y Secretarías Técnicas en la ejecución de inmovilizaciones, incautaciones, cierre del local, cese de uso y destrucción de bienes.
- f) Apoyar en la emisión de medidas preventivas que resulten pertinentes, ante la constatación de un incumplimiento; dejando constancia del mismo y advirtiendo al administrado que, de reiterar o mantener su conducta, podrá iniciarse un procedimiento administrativo sancionador.
- g) Elaborar informes que contengan las conclusiones y recomendaciones de las actividades de apoyo brindadas a las Comisiones y Secretarías Técnicas.
- h) Elaborar y remitir cuando lo soliciten los Órganos Resolutivos y Secretarías Técnicas, los informes que contengan el análisis legal y económico, recomendando de ser el caso, la sanción, medidas cautelares, correctivas o el archivo de los procedimientos administrativos sancionadores, iniciados en virtud del apoyo brindado por esta Gerencia; y
- i) Otras que le sean asignadas por la Alta Dirección.

**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 / Fax: 224 0348

E-mail: [postmaster@indecopi.gob.pe](mailto:postmaster@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

la facultad de supervisión, en virtud a la capacidad técnica y económica de aquella para adoptar acciones eficientes de acuerdo a su estructura interna, a fin de verificar y fiscalizar el cumplimiento de las normas del Código.

21. A mayor abundamiento, es sumamente importante precisar que, si bien en el artículo 72-C del Decreto Supremo se consigna la palabra “*por encargo*”, ella no puede ser entendida como un “encargo de gestión” de acuerdo con lo previsto en artículo 82<sup>10</sup> del TUO de la LPAG.
22. Ello en razón a que, según el profesor Morón Urbina<sup>11</sup>, el encargo de gestión supone “*la traslación operativa de la competencia que solo alcanza las actuaciones materiales, técnicas o de servicios, y no actuaciones jurídicamente relevantes o decisorias*”; contrariamente a lo que ha sucedido en el presente caso, en el que se ha transferido la facultad de supervisión.
23. Ahora bien, en función a que se ha determinado que, mediante el correo electrónico de fecha 13 de noviembre de 2019 se delegó la competencia de investigación a la GSF, se debe analizar el cumplimiento de sus requisitos. En ese sentido, de acuerdo con el artículo 78 del TUO de la LPAG, debe existir: (i) un órgano distinto al que delega, el cual puede existir al interior o exterior de la entidad; (ii) una circunstancia de índole técnica, económica, social o territorial que lo hagan conveniente; e, (iii) indicación expresa de delegación.
24. Por otro lado, se debe precisar que: (i) son indelegables las atribuciones esenciales del órgano que justifican su existencia, las atribuciones para emitir normas generales, para resolver recursos administrativos en los órganos que hayan dictado los actos objeto de recurso, y las atribuciones a su vez recibidas en delegación; y, (ii) mientras dure la delegación, no podrá el delegante ejercer la competencia que hubiese delegado, salvo los supuestos en que la ley permite la avocación.
25. Al respecto, la Comisión considera que la delegación de competencia conferida mediante correo electrónico de fecha 13 de noviembre de 2019 a la GSF cumple con los requisitos previstos en la norma, puesto que la delegación de competencia: (i) fue encomendada a un órgano interno del Indecopi distinto a la Secretaría Técnica; (ii) obedeció a una circunstancia técnica y económica puesto que la GSF cuenta con una estructura interna que le permite realizar de forma eficiente acciones de supervisión y fiscalización para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en las normas del Código; y, (iii) la delegación se realizó de modo expreso, al consignar en el citado correo la siguiente indicación: “*RV: DELEGACIÓN SUPERVISIÓN ARTÍCULO 58.1*” (sic),

<sup>10</sup>

#### TUO DE LA LPAG

##### Artículo 82.- Encargo de gestión

82.1 La realización de actividades con carácter material, técnico o de servicios de competencia de un órgano puede ser encargada a otros órganos o entidades por razones de eficacia, o cuando la encargada posea los medios idóneos para su desempeño por sí misma.

82.2 El encargo es formalizado mediante convenio, donde conste la expresa mención de la actividad o actividades a las que afecten el plazo de vigencia, la naturaleza y su alcance.

82.3 El órgano encargante permanece con la titularidad de la competencia y con la responsabilidad por ella, debiendo supervisar la actividad.

82.4 Mediante norma con rango de ley, puede facultarse a las entidades a realizar encargos de gestión a personas jurídicas no estatales, cuando razones de índole técnico y presupuestado lo haga aconsejable bajo los mismos términos previstos en este artículo, dicho encargo deberá realizarse con sujeción al Derecho Administrativo.

<sup>11</sup>

Morón Urbina Juan Carlos, Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General Gaceta Jurídica-2018, Tomo I página 518.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

consignándose en el texto de este correo la encargatura a la GSF en aplicación de lo dispuesto por el artículo 1 del DL N.° 807, para la realización de acciones de supervisión sobre el cumplimiento de lo establecido en el Código, así como la posibilidad de poder ejercer todas las facultades establecidas en el artículo 2 del DL N.° 807.

26. Asimismo, se advierte que no se delegó una atribución esencial como si fuera la tramitación de un procedimiento administrativo sancionador, sino que únicamente se encomendó la realización de inspecciones a los proveedores, a fin de supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código. Además, durante el periodo de delegación de competencia a la GSF, la Secretaría Técnica no ha ejercido dicha facultad de supervisión.
27. En ese sentido, ha quedado acreditado que se delegó la competencia de investigación a la GSF mediante el correo electrónico de fecha 13 de noviembre de 2019, a efectos de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, delegación que se realizó de conformidad con los requisitos previstos en el artículo 78 del TUO de la LPAG; en consecuencia, corresponde desestimar lo alegado por Interbank en este extremo.

#### **A2. Sobre el requerimiento de información formulado mediante las Resoluciones N.° 1 y N.° 3**

28. En sus descargos, Interbank señaló que el requerimiento de información contenido en las Resoluciones N.° 1 y N.° 3 excedería lo previsto en el artículo a) del artículo 2 del DL N.° 807 y vulneraría los principios de razonabilidad y proporcionalidad.
29. Al respecto, corresponde indicar al administrado que el requerimiento de información en cuestión fue realizado al amparo de lo establecido en el artículo 2 del DL N.° 807, el cual faculta al Indecopi a exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos<sup>12</sup>, incluyendo, tanto a aquellos que puedan contener algún dato personal de los administrados (los cuales serán tratados conforme a las normas que regulan la materia) como a toda información que sea necesaria y aplicable a los procedimientos administrativos por infracciones a la normativa de protección al consumidor.

<sup>12</sup>

#### **D. Leg. 807**

**Artículo 2.-** Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.
- b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
- c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 082-2019/CC3

30. Además, debe tenerse en cuenta que, según el artículo 58 del Código, el proveedor que promoció sus productos y/o servicios a través de centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico o envío de mensajes, deberá contar con el consentimiento expreso y previo del consumidor; por lo que, Interbank deberá disponer de aquellos medios de prueba que evidencien ello, a efectos de poder acreditar que dio cumplimiento a la exigencia contenida en la norma.
31. Así, se colige que, a efectos de recabar toda la documentación necesaria para analizar la presunta responsabilidad de Interbank en el caso concreto, la Secretaría Técnica formuló un requerimiento de información a través de las Resoluciones N.º 1 y N.º 3. Ello, en atención a los principios de impulso de oficio y verdad material<sup>13</sup> -que rigen el procedimiento administrativo general, pero también son aplicables al procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor<sup>14</sup>-, los cuales establecen que las autoridades deben verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deben adoptar todas las medidas probatorias que resulten pertinentes para el esclarecimiento y resolución del caso concreto.
32. Asimismo, cabe precisar que, contrariamente a lo alegado por el recurrente, el principio de razonabilidad<sup>15</sup> implica encontrar justificación lógica en los hechos, conductas y circunstancias que motiva el acto discrecional de los poderes públicos. Este principio adquiere mayor relevancia en el caso de aquellos supuestos referidos a, por ejemplo, restringir derechos, pues lo que se busca es que exista proporción entre los medios a emplear y los fines públicos a tutelar, a fin de que las decisiones de la administración respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.
33. En concordancia con lo anterior, cabe precisar que, según el TC<sup>16</sup>, si bien la doctrina suele hacer distinciones entre el principio de proporcionalidad y el principio de razonabilidad, como estrategias para resolver conflictos de principios constitucionales y orientar al juzgador hacia una decisión que no sea arbitraria sino justa; puede

<sup>13</sup> **TUO de la LPAG**

**Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.3. Principio de impulso de oficio.- Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias. (...)

1.11. Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. (...)

<sup>14</sup> **TUO de la LPAG**

**Artículo II.- Contenido**

1. La presente Ley contiene normas comunes para las actuaciones de la función administrativa del Estado y, regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades, incluyendo los procedimientos especiales. (...)

<sup>15</sup> **TUO de la LPAG**

**TÍTULO PRELIMINAR**

**Artículo IV. Principios del Procedimiento Administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.4. Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

<sup>16</sup> Ver Sentencia recaída en el Expediente N.º 2192-2004-AA/TC.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

establecerse, prima facie, una similitud entre ambos principios, en la medida que, una decisión que se adopta en el marco de convergencia de estos dos principios constitucionales no será razonable cuando no se respete el principio de proporcionalidad.

34. En esa línea, la Secretaría Técnica, al efectuar el requerimiento contenido en las Resoluciones N.° 1 y N.° 3, lo hizo considerando las facultades con las que cuenta, su vinculación con el procedimiento y las obligaciones de los administrados; a efectos de contar con elementos de juicios razonables para tomar una decisión fundada en razones jurídicas legítimas, con lo cual ha actuado conforme con lo dispuesto por el principio de razonabilidad dispuesto en el Título Preliminar del TUO de la LPAG.
35. A mayor abundamiento, cabe señalar que, la solicitud de dejar sin efecto el requerimiento de información -pese a no señalarse de manera expresa- implica solicitar la ineficacia del acto administrativo de trámite mediante el cual se materializó dicho requerimiento, esto es, plantear la nulidad de dicho requerimiento<sup>17</sup>.
36. En atención a ello, se debe precisar que, la única vía para ejercer la facultad de contradicción, en caso se considere que se ha vulnerado un derecho, es por medio de los recursos administrativos contra el acto administrativo definitivo que ponga fin al PAS; debiendo considerarse que, conforme a la facultad de contradicción<sup>18</sup>, solo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar con el procedimiento o produzcan indefensión.
37. En consecuencia, corresponde desvirtuar el alegato de Interbank referido a que la Secretaría Técnica no contaba con las facultades para realizar el requerimiento de información contenido en las Resoluciones N.° 1 y N.° 3, más aún si se considera que el mismo no resulta ser irrazonable ni desproporcional.

## **A2. Sobre la presunta afectación al debido procedimiento.**

38. En su defensa, Interbank señaló que se vulneró el principio del debido procedimiento y su derecho de defensa, pues para poder ejercer este, es necesario contar con la totalidad de los medios probatorios que sustentan los presuntos hechos infractores. Agregó que no es posible determinar que las imágenes adjuntas a los reportes de la

<sup>17</sup>

### **TUO de la LPAG**

#### **Artículo 11.- Instancia competente para declarar la nulidad**

11.1 Los administrados plantean la nulidad de los actos administrativos que les conciernan por medio de los recursos administrativos previstos en el Título III Capítulo II de la presente Ley. (...)

<sup>18</sup>

### **TUO de la LPAG**

#### **Artículo 217.- Facultad de contradicción**

217.1 Conforme a lo señalado en el artículo 120, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo.

217.2 Sólo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión. La contradicción a los restantes actos de trámite deberá alegarse por los interesados para su consideración en el acto que ponga fin al procedimiento y podrán impugnarse con el recurso administrativo que, en su caso, se interponga contra el acto definitivo.

217.3 No cabe la impugnación de actos que sean reproducción de otros anteriores que hayan quedado firmes, ni la de los confirmatorios de actos consentidos por no haber sido recurridos en tiempo y forma.

217.4 Cabe la acumulación de pretensiones impugnatorias en forma subsidiaria, cuando en las instancias anteriores se haya analizado los hechos y/o fundamentos en que se sustenta la referida pretensión subsidiaria.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 082-2019/CC3

- herramienta “Whatsapp No Insista” se correspondan con los códigos de imagen que figuran en los textos de las conversaciones reportadas; y, además, no se habría remitido la totalidad de las imágenes que habrían sido enviadas por los *chats*.
39. Con relación al debido proceso en sede administrativa, el Tribunal Constitucional del Perú, en reiterada y uniforme jurisprudencia<sup>19</sup>, ha señalado que *“el debido proceso, como principio constitucional, está concebido como el cumplimiento de todas las garantías y normas de orden público que deben aplicarse a todos los casos y procedimientos, incluidos los administrativos, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado que pueda afectarlos (...). Así, el debido proceso administrativo supone, en toda circunstancia, el respeto –por parte de la administración pública o privada– de todos los principios y derechos normalmente invocables en el ámbito de la jurisdicción común o especializada, a los cuales se refiere el artículo 139 de la Constitución”*.
40. En atención a lo anterior, es pertinente señalar que el derecho al debido proceso comprende, a su vez, un haz de derechos constitucionales que forman parte de un estándar mínimo. Entre estos derechos se encuentra el de defensa, respecto de la razonabilidad y proporcionalidad, interdicción de la arbitrariedad y motivación<sup>20</sup>.
41. Por su parte, el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG señala que los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo, los cuales comprenden –de modo enunciativo mas no limitativo– los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten<sup>21</sup>.
42. En el presente caso, es preciso indicarle que, la conducta imputada es la de haber empleado métodos comerciales agresivos al realizar comunicaciones con la finalidad de promover la contratación de sus productos y servicios, sin haber recabado el consentimiento de los consumidores de manera previa, lo cual constituye un presunto incumplimiento a lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código.
43. Cabe señalar que, esta conducta fue el resultado de acciones de supervisión efectuadas por la GSF mediante la herramienta “Whatsapp No Insista”, a través de la

<sup>19</sup> Ver, por ejemplo, Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 4289-2004-AA/TC.

<sup>20</sup> Ver Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 0090-2004-AA/TC.

<sup>21</sup> **TUO de la LPAG**

**Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.2. Principio del debido procedimiento. Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

- cual los consumidores reportaron que Interbank realizó comunicaciones sin contar con su consentimiento. En ese sentido, se recabaron diversos medios probatorios, tales como *prints* de pantalla de llamadas telefónicas y mensajes, así como también correos electrónicos, los mismos que forman parte del Expediente de Supervisión N.° 062-2019/GSF y que fue puesto en conocimiento de Interbank conjuntamente con la Resolución N.° 1, a través de la cual se precisó la imputación de cargos.
44. Ahora bien, en este punto, se debe señalar que, en los procedimientos administrativos sancionadores la carga de la prueba debe considerar lo dispuesto por el principio de presunción de licitud<sup>22</sup>, por el cual la administración debe suponer que los administrados han actuado conforme a derecho, en tanto no exista evidencia en contrario.
  45. En esa línea, debe tenerse presente que, para el inicio de un procedimiento sancionador, la Administración debe contar con indicios que permitan sustentar la existencia de presuntas conductas infractoras por parte de la administrada; lo que en el presente caso corresponde a la etapa de supervisión.
  46. En ese sentido, los reportes obtenidos mediante la herramienta “WhatsApp No Insista” se consideran indicios de presuntas infracciones vinculadas a no contar con el consentimiento previo para la realización de las mismas, siendo que, durante la etapa de supervisión se recopila información y se solicita a los consumidores el sustento de sus afirmaciones con los medios que se encuentren a su alcance, como pueden ser capturas de pantalla, fotografías y demás medios que cumplan con acreditar sus alegaciones.
  47. Así, a partir de los reportes proporcionados es que la administración ha podido contar con los indicios que permitan atribuir una presunta infracción, siendo que, para acreditar lo señalado por los consumidores mediante la herramienta “Whatsapp No Insista” resultaba suficiente proporcionar datos tales como, el detalle de los productos o servicios ofrecidos promocionados por el proveedor, el número telefónico y/o correo electrónico desde el cual se realizó la comunicación adjuntando para ello capturas de pantalla de dichas comunicaciones, bastando para ello una (1) sola imagen a fin de poder corroborar lo alegado por los consumidores.
  48. En el presente caso, Interbank no ha acreditado que dichos códigos no correspondan a las imágenes que acompañan los reportes; no obstante, en el supuesto negado que se haya determinado que los códigos de las imágenes no corresponden a las imágenes reportadas, ello no implica que el sentido de las comunicaciones haya podido variar, pues esta alegación no se habría presentado por todos los consumidores, sino solo por un grupo de ellos, por lo que, aun así la administración hubiese tenido indicios suficientes para iniciar el presente PAS, sin perjuicio de la cantidad de reportes que se haya podido presentar, pues estos seguirían calificando como indicios a recabar, sea en menor o mayor cantidad.

<sup>22</sup>

**TUO de la LPAG**

**Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

**9. Presunción de licitud.-** Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

49. En conclusión, no se ha visto vulnerado el derecho de defensa del administrado, más aún cuando se ha puesto en conocimiento todo el contenido del expediente de supervisión y a partir de la resolución de imputación de cargos, se ha podido ejercer el derecho de defensa y presentar alegaciones para contradecir la imputación formulada en su contra.
50. Por lo tanto, Interbank tenía conocimiento de la conducta imputada y la forma cómo se llegó a establecer dicha conducta, pudiendo de esta manera ejercer su derecho de defensa, como en efecto lo ha realizado.
51. Por lo expuesto, se advierte que, durante la tramitación del procedimiento, no se ha vulnerado el debido procedimiento ni el derecho de defensa del administrado, por lo que no corresponde acoger lo señalado por Interbank.
52. Sin perjuicio de lo expuesto, la alegación de Interbank referida a que no se habría remitido la totalidad de las imágenes que habrían sido enviadas por los *chats* en los casos de [REDACTED] será materia de análisis en los párrafos siguientes.

#### **B. Sobre la aplicación de métodos comerciales agresivos**

53. En el numeral 58.1 del artículo 58 del Código se establece que el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.
54. En esa línea, en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código se ha establecido como práctica prohibida el emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas de consumidores que no hayan brindado a los proveedores de dichos bienes y servicios su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco, para la utilización de esta práctica comercial. Este consentimiento puede ser revocado, en cualquier momento y conforme a la normativa que rige la protección de datos personales.
55. Para verificar el cumplimiento de lo previsto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, la GSF inició una investigación a Interbank con la finalidad de determinar, en función de los reportes ingresados en la herramienta "WhatsApp No Insista" y la documentación recabada, si el referido proveedor aplicó métodos comerciales agresivos.
56. En virtud de lo anterior, la GSF efectuó tres (3) supervisiones remotas (con fechas 4 de febrero de 2019, 12 de febrero de 2019 y 1 de marzo de 2019<sup>23</sup>) a la herramienta "WhatsApp No Insista"; en la que se verificó el ingreso de sesenta y un (61) reportes, los cuales se detallan a continuación:

<sup>23</sup> Ver folios 19, 82 y 164 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

Cuadro N.° 1

Nombre del Usuario	DNI	N° Teléfono del Usuario
[REDACTED]	40****07	944 *** 137
[REDACTED]	45****69	950 *** 474
[REDACTED]	43****24	944 *** 186
[REDACTED]	42***45	981 *** 473
[REDACTED]	46****02	936 *** 525
[REDACTED]	25****24	998 *** 023
[REDACTED]	71****81	972 *** 538
[REDACTED]	45****89	987 *** 401
[REDACTED]	08****95	998 *** 987
[REDACTED]	43****89	912 *** 144
[REDACTED]	40****96	984 *** 662
[REDACTED]	08****32	987 *** 322
[REDACTED]	45****97	986 *** 599
[REDACTED]	46****83	940 *** 461
[REDACTED]	72****28	997 *** 897
[REDACTED]	44****40	943 *** 476
[REDACTED]	45****31	994 *** 439
[REDACTED]	70****67	964 *** 770
[REDACTED]	46****27	997 *** 455
[REDACTED]	28****00	993 *** 579
[REDACTED]	76****50	939 *** 778
[REDACTED]	40****81	956 *** 338
[REDACTED]	48****60	982 *** 195
[REDACTED]	46****91	966 *** 568
[REDACTED]	44****87	942 *** 136
[REDACTED]	40****77	960 *** 062
[REDACTED]	10****41	984 *** 959
[REDACTED]	74****32	969 *** 733
[REDACTED]	70****97	986 *** 137
[REDACTED]	41****84	994 *** 412
[REDACTED]	70****53	987 *** 686
[REDACTED]	70****59	947 *** 414
[REDACTED]	46****74	962 *** 634
[REDACTED]	70****67	995 *** 823
[REDACTED]	46****29	984 *** 769
[REDACTED]	45****84	990 *** 161
[REDACTED]	72****73	999 *** 204



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

[REDACTED]	44****21	941 *** 986
[REDACTED]	70****52	959 *** 308
[REDACTED]	99****79	931 *** 649
[REDACTED]	45****04	973 *** 614
[REDACTED]	46****74	957 *** 666
[REDACTED]	44****62	975 *** 151
[REDACTED]	70****53	988 *** 175
[REDACTED]	44****74	942 *** 184
[REDACTED]	45****99	993 *** 586
[REDACTED]	43****33	989 *** 842
[REDACTED]	46****04	951 *** 379
[REDACTED]	71****70	999 *** 145
[REDACTED]	76****16	945 *** 552
[REDACTED]	40****15	995 *** 385
[REDACTED]	42****48	946 *** 913
[REDACTED]	46****21	943 *** 119
[REDACTED]	70****95	986 *** 150
[REDACTED]	40****43	996 *** 818
[REDACTED]	44****17	995 *** 952
[REDACTED]	45****36	944 *** 008
[REDACTED]	45****47	980 *** 684
[REDACTED]	41****80	969 *** 130
[REDACTED]	46****76	949 *** 624
[REDACTED]	10****61	997 *** 250

57. Según lo informado por los usuarios indicados en el cuadro precedente, Interbank les habría efectuado comunicaciones sin su consentimiento, con la finalidad de promover la adquisición de diversos productos.
58. A modo de ejemplo, se consignan tres (3) capturas de pantalla de las comunicaciones realizadas por Interbank a los consumidores, las cuales fueron reportadas a través de la herramienta "WhatsApp No Insista":



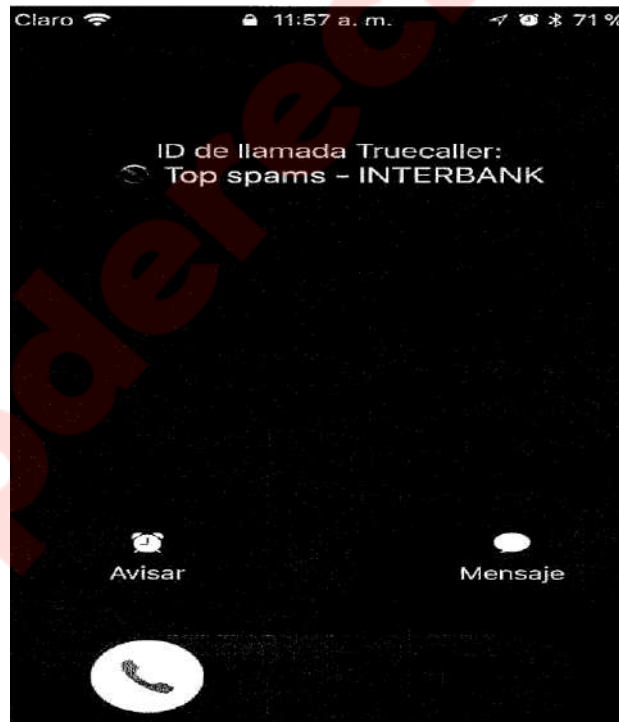
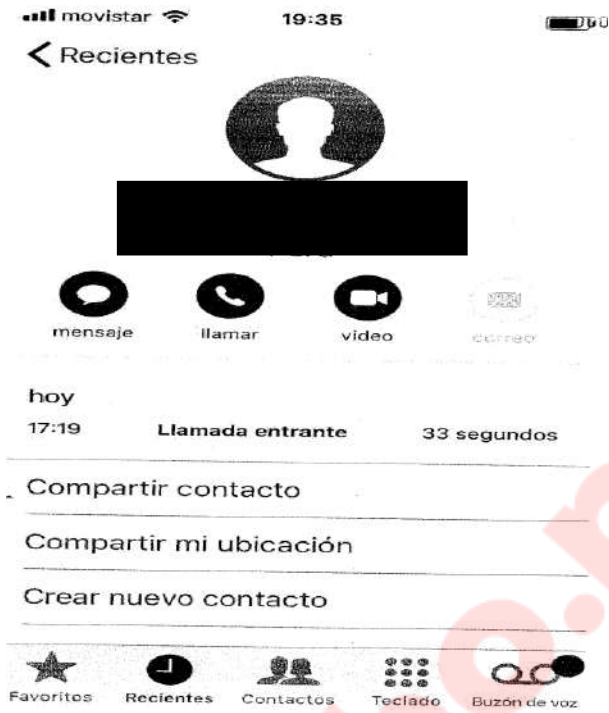
PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3







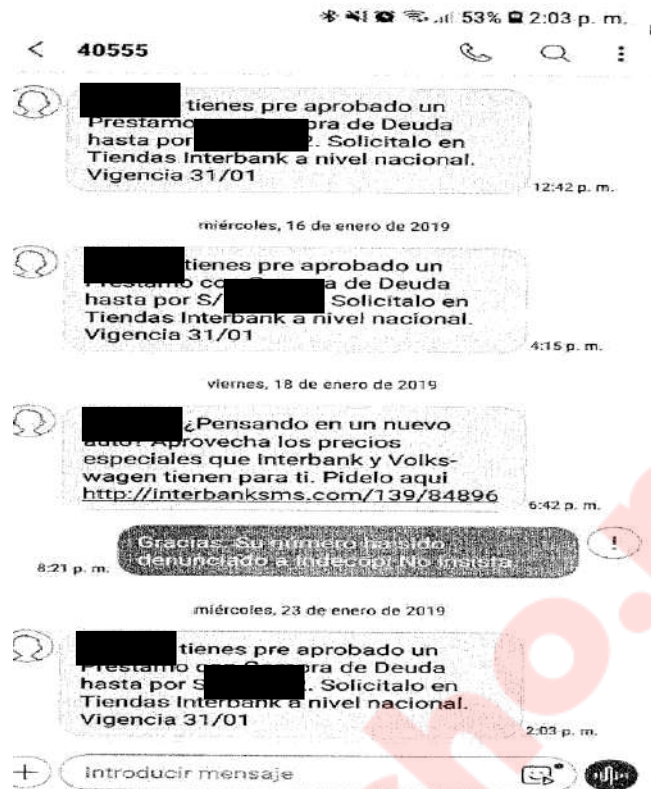
PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3



59. En ese orden de ideas, la GSF, con la finalidad de conocer los números que utiliza el administrado para comunicarse con los consumidores, mediante Carta N.° 0263-2019/INDECOPI-GSF del 4 de febrero de 2019, le solicitó que indique cuáles son los centros de contacto a través de los cuales promociona la contratación de sus productos y/o servicios.
60. En atención a dicha misiva, el 15 de marzo de 2019<sup>24</sup>, Interbank precisó que los centros de contacto eran Fluxus Comunicación Integrada S.A.C.<sup>25</sup> (Fluxus) (Bayental) e Intico Perú S.A.C.<sup>26</sup>(Intico).
61. Por otro lado, mediante Carta N.° 865-2019/INDECOPI-GSF del 26 de marzo de 2019, la GSF solicitó a Fluxus que indique cuáles son los números telefónicos de salida y/o máscaras (para llamadas, mensajes de texto, HTML) que utiliza para gestionar la televenta de productos y servicios de Interbank.
62. Por lo que, Fluxus a través del escrito del 9 abril de 2019<sup>27</sup>, indicó que los números que emplea para remitir mensajes de texto para gestionar la televenta son el 40555 y 76555.

<sup>24</sup> Ver folio 332 del expediente.

<sup>25</sup> Registrada en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20550233283.

<sup>26</sup> Registrada en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20518350189.

<sup>27</sup> Ver folio 561 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

63. De igual forma, mediante la Carta N.° 866-2019/INDECOPI-GSF del 26 de marzo de 2019, la GSF le solicitó a Intico que indique los números telefónicos de salida y/o máscaras (para llamadas, mensajes de texto, HTML) que utiliza para gestionar la televenta de productos y servicios de Interbank.
64. En atención a dicha carta, mediante escrito del 17 abril de 2019<sup>28</sup>, la citada empresa refirió que, en lo que respecta al servicio de mensajería de texto, el número telefónico de salida es 31500; mientras que, para el servicio "emailing" (correo electrónico) el dominio remitente es [novedades@marketing.interbank.pe](mailto:novedades@marketing.interbank.pe)
65. En virtud de la información aportada, la GSF identificó que, efectivamente se realizaron comunicaciones con el número de número de salida y el dominio remitente; por lo que, mediante Cartas N.° 0263-2019/INDECOPI-GSF, N.° 407-2019/INDECOPI-GSF y N.° 609-2019/INDECOPI-GSF, requirió a Interbank que presente la documentación (contratos, formularios, grabaciones de audios, u otros) que acredite que los consumidores señalados en la siguiente relación (Cuadro N.° 2) brindaron su consentimiento previo para el envío de comunicaciones mediante las cuales se promueve la contratación de sus productos y/o servicios:

Cuadro N.° 2

Nombre del Usuario	DNI	N° Teléfono del Usuario	De acuerdo con la información remitida	
			Número reportado	Número máscara utilizado
[REDACTED]	40****07	944 *** 137	051905221878	
[REDACTED]	45****69	950 *** 474	40555	40555
[REDACTED]	43****24	944 *** 186	982997311	-
[REDACTED]	42***45	981 *** 473	3915210	-
[REDACTED]	46****02	936 *** 525	3919050 3919869 3919834 3919790 3919842	-
[REDACTED]	25****24	998 *** 023	40555	40555
[REDACTED]	71****81	972 *** 538	<a href="mailto:novedades@marketing.interbank.pe">novedades@marketing.interbank.pe</a>	<a href="mailto:novedades@marketing.interbank.pe">novedades@marketing.interbank.pe</a>
[REDACTED]	45****89	987 *** 401	3211142	-
[REDACTED]	08****95	998 *** 987	40555	40555
[REDACTED]	43****89	912 *** 144	3211168	-

<sup>28</sup> Ver folio 571 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 082-2019/CC3

[REDACTED]	40****96	984 *** 662	3915226 40555	40555
[REDACTED]	08****32	987 *** 322	<a href="mailto:novedades@marketing.interbank.pe">novedades@marketing.interbank.pe</a>	<a href="mailto:novedades@marketing.interbank.pe">novedades@marketing.interbank.pe</a>
[REDACTED]	45****97	986 *** 599	3915299 3211264 3211135 3915339	-
[REDACTED]	46****83	940 *** 461	40555	40555
[REDACTED]	72****28	997 *** 897	40555	40555
[REDACTED]	44****40	943 *** 476	3915273	-
[REDACTED]	45****31	994 *** 439		-
[REDACTED]	70****67	964 *** 770	<a href="mailto:websoat@interseguro.com.pe">websoat@interseguro.com.pe</a>	-
[REDACTED]	46****27	997 *** 455	3915227	-
[REDACTED]	28****00	993 *** 579	40555	40555
[REDACTED]	76****50	939 *** 778	<a href="mailto:novedades@marketing.interbank.pe">novedades@marketing.interbank.pe</a>	<a href="mailto:novedades@marketing.interbank.pe">novedades@marketing.interbank.pe</a>
[REDACTED]	40****81	956 *** 338	3211237	-
[REDACTED]	48****60	982 *** 195	3211242	-
[REDACTED]	46****91	966 *** 568	3211201 17115951	-
[REDACTED]	44****87	942 *** 136	3913449	-
[REDACTED]	40****77	960 *** 062	3915308	-
[REDACTED]	10****41	984 *** 959	40555	40555
[REDACTED]	74****32	969 *** 733	<a href="mailto:novedades@marketing.interbank.pe">novedades@marketing.interbank.pe</a>	<a href="mailto:novedades@marketing.interbank.pe">novedades@marketing.interbank.pe</a>
[REDACTED]	70****97	986 *** 137	<a href="mailto:rcarph@gmail.com">rcarph@gmail.com</a> <a href="tel:986283137">986283137</a>	-
[REDACTED]	41****84	994 *** 412	990085269	-
[REDACTED]	70****53	987 *** 686	934574155 924281599 993166695	-
[REDACTED]	70****59	947 *** 414	954524113	-
[REDACTED]	46****74	962 *** 634	40555	40555
[REDACTED]	70****67	995 *** 823	3915317	-
[REDACTED]	46****29	984 *** 769	5120163	-
[REDACTED]	45****84	990 *** 161	40555	40555
[REDACTED]	72****73	999 *** 204	3915131 3915130 3211120	-
[REDACTED]	44****21	941 *** 986	<a href="mailto:novedades@marketing.interbank.pe">novedades@marketing.interbank.pe</a>  <u>40555</u>	<a href="mailto:novedades@marketing.interbank.pe">novedades@marketing.interbank.pe</a>  <u>40555</u>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

[REDACTED]	70****52	959 *** 308	<a href="mailto:novedades@marketi&lt;br/&gt;ng.interbank.pe">novedades@marketi ng.interbank.pe</a>	<a href="mailto:novedades@marke&lt;br/&gt;ting.interbank.pe">novedades@marke ting.interbank.pe</a>
[REDACTED]	99****79	931 *** 649	40555	40555
[REDACTED]	45****04	973 *** 614	3915310 3915143 3211120	-
[REDACTED]	46****74	957 *** 666	40555	40555
[REDACTED]	44****62	975 *** 151	<a href="mailto:novedades@marketi&lt;br/&gt;ng.interbank.pe">novedades@marketi ng.interbank.pe</a>	<a href="mailto:novedades@marke&lt;br/&gt;ting.interbank.pe">novedades@marke ting.interbank.pe</a>
[REDACTED]	70****53	988 *** 175	<a href="mailto:novedades@marketi&lt;br/&gt;ng.interbank.pe">novedades@marketi ng.interbank.pe</a>	<a href="mailto:novedades@marke&lt;br/&gt;ting.interbank.pe">novedades@marke ting.interbank.pe</a>
[REDACTED]	44****74	942 *** 184	40555	40555
[REDACTED]	45****99	993 *** 586	3211120	-
[REDACTED]	43****33	989 *** 842	40555	40555
[REDACTED]	46****04	951 *** 379	<a href="mailto:novedades@marketi&lt;br/&gt;ng.interbank.pe">novedades@marketi ng.interbank.pe</a>	<a href="mailto:novedades@marke&lt;br/&gt;ting.interbank.pe">novedades@marke ting.interbank.pe</a>
[REDACTED]	71****70	999 *** 145	3211120 3915326 3915170	-
[REDACTED]	76****16	945 *** 552	<a href="mailto:netactiva24@interco&lt;br/&gt;rp.com.pe">netactiva24@interco rp.com.pe</a>	-
[REDACTED]	40****15	995 *** 385	40555	40555
[REDACTED]	42****48	946 *** 913	3915070	-
[REDACTED]	46****21	943 *** 119	5194771	-
[REDACTED]	70****95	986 *** 150	3915255 3130519 3130515 3211120 3130512	-
[REDACTED]	40****43	996 *** 818	3211120	-
[REDACTED]	44****17	995 *** 952	391 5094 391 5118 391 5220 391 5196 391 5134 391 5101 391 5070 391 5201 391 5084	-
[REDACTED]	45****36	944 *** 008	3915139	-
[REDACTED]	45****47	980 *** 684	3915296 3915177	-
[REDACTED]	41****80	969 *** 130	6408690	-
[REDACTED]	46****76	949 *** 624	3915334 3915224 3915286	-
[REDACTED]	10****61	997 *** 250	40555	40555



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

66. Es así que, a través de los escritos del 15 de marzo de 2019<sup>29</sup>, 22 de marzo de 2019<sup>30</sup> y 23 de abril de 2019<sup>31</sup>, Interbank envió a la GSF la documentación que acreditaría el consentimiento respecto a treinta y cuatro (34) de los sesenta y un (61) consumidores, los mismos que se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro N.° 3

Nombre del Usuario	DNI	N° Teléfono del Usuario
[REDACTED]	40****07	944 *** 137
[REDACTED]	43****24	944 *** 186
[REDACTED]	42****45	981 *** 473
[REDACTED]	46****02	936 *** 525
[REDACTED]	71****81	972 *** 538
[REDACTED]	45****89	987 *** 401
[REDACTED]	43****89	912 *** 144
[REDACTED]	40****96	984 *** 662
[REDACTED]	08****32	987 *** 322
[REDACTED]	45****97	986 *** 599
[REDACTED]	44****40	943 *** 476
[REDACTED]	45****31	994 *** 439
[REDACTED]	70****67	964 *** 770
[REDACTED]	46****27	997 *** 455
[REDACTED]	76****50	939 *** 778
[REDACTED]	40****81	956 *** 338
[REDACTED]	46****91	966 *** 568
[REDACTED]	40****77	960 *** 062
[REDACTED]	10****41	984 *** 959
[REDACTED]	74****32	969 *** 733
[REDACTED]	70****97	986 *** 137
[REDACTED]	41****84	994 *** 412
[REDACTED]	46****74	962 *** 634
[REDACTED]	70****67	995 *** 823
[REDACTED]	44****21	941 *** 986
[REDACTED]	70****52	959 *** 308
[REDACTED]	99****79	931 *** 649
[REDACTED]	46****74	957 *** 666
[REDACTED]	45****99	993 *** 586
[REDACTED]	43****33	989 *** 842
[REDACTED]	40****43	996 *** 818

<sup>29</sup> Ver folio 561 del expediente.

<sup>30</sup> Ver folio 487 del expediente.

<sup>31</sup> Ver folio 575 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

[REDACTED]	44****17	995 *** 952
[REDACTED]	45****36	944 *** 008
[REDACTED]	45****47	980 *** 684

67. Sin embargo, de la revisión de los documentos presentados (contratos de tarjetas de créditos, aperturas de cuentas de ahorro, formularios diversos, etc.) la Secretaría Técnica advirtió que los consumidores que sí habrían manifestado su consentimiento no serían treinta y cuatro (34) como señaló la GSF, sino veintitrés (23), los cuales formaron parte del análisis del IFI y se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro N.° 4

Nombre del Usuario	DNI	N° Teléfono del Usuario
[REDACTED]	40****07	944 *** 137
[REDACTED]	42****45	981 *** 473
[REDACTED]	46****02	936 *** 525
[REDACTED]	71****81	972 *** 538
[REDACTED]	40****96	984 *** 662
[REDACTED]	08****32	987 *** 322
[REDACTED]	45****97	986 *** 599
[REDACTED]	44****40	943 *** 476
[REDACTED]	45****31	994 *** 439
[REDACTED]	70****67	964 *** 770
[REDACTED]	46****27	997 *** 455
[REDACTED]	40****81	956 *** 338
[REDACTED]	46****91	966 *** 568
[REDACTED]	40****77	960 *** 062
[REDACTED]	74****32	969 *** 733
[REDACTED]	41****84	994 *** 412
[REDACTED]	46****74	962 *** 634
[REDACTED]	70****67	995 *** 823
[REDACTED]	70****52	959 *** 308
[REDACTED]	46****74	957 *** 666
[REDACTED]	43****33	989 *** 842
[REDACTED]	45****36	944 *** 008
[REDACTED]	45****47	980 *** 684

68. Así pues, luego de revisar los contratos suscritos por dichos consumidores, así como los correspondientes formularios de solicitudes bancarias, se advirtió que, dichos documentos contenían disposiciones a través de las cuales los clientes de Interbank autorizaron que sus datos sean utilizados para tratamientos que supongan el desarrollo de acciones comerciales, tal y como se muestra a continuación:

autorizo a INTERBANK el envío de información de carácter comercial a la dirección de correo electrónico consignada



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

**16. Información:** El Cliente autoriza a Interbank para que le brinde cualquier información, promoción o publicidad sobre los productos o servicios administrados por el mismo o terceros, a través de comunicaciones a su dirección de correspondencia, domicilio, correo electrónico, teléfono fijo, teléfono celular, mensajes de texto o cualquier otro medio de comunicación. El Cliente declara conocer su derecho a revocar en cualquier momento la presente autorización.

Suscribo la presente: i) Declarando la veracidad y certeza de los datos consignados en la presente solicitud; ii) Aceptando los términos y condiciones del Contrato de Tarjeta de Crédito y su Hoja de Resumen; iii) Declarando haber recibido previamente de Interbank toda la información sobre las características y tarifas de la operación; iv) Autorizando a Interbank a confirmar los datos consignados en la presente solicitud; v) Aceptando que Interbank no está en obligación de notificarme los resultados de la evaluación de la presente solicitud; y vi) Autorizando a Interbank a destruir los documentos que le he presentado para la tramitación de la presente solicitud, en caso de no aprobar la misma, siguiendo los procedimientos que tenga establecidos.

Se informa que los datos personales proporcionados a INTERBANK quedan incorporados al banco de datos de clientes de INTERBANK. INTERBANK utilizará dicha información para efectos de la gestión de los productos y/o servicios solicitados y/o contratados (incluyendo evaluaciones financieras, procesamiento de datos, formalizaciones contractuales, cobro de deudas, remisión de operaciones financieras y remisión de correspondencia, entre otros), la misma que podrá ser realizada a través de terceros. Asimismo, el titular de los datos personales autoriza a INTERBANK a utilizar sus datos personales, incluyendo datos sensibles, que hubieran sido proporcionados directamente a INTERBANK, aquellos que pudieran encontrarse en fuentes accesibles para el público o los que hayan sido obtenidos de terceros; para tratamientos que supongan desarrollo de acciones comerciales, incluyendo evaluaciones financieras, la remisión (vía medio físico, electrónico o telefónico) de publicidad, información u ofertas (personalizadas o generales) de productos y/o servicios de INTERBANK y/o de otras empresas del Grupo Interbank, las que se encuentran difundidas en el portal de la Superintendencia del Mercado de Valores ([www.smv.gob.pe](http://www.smv.gob.pe)) Para tales efectos, el titular de los datos personales autoriza a INTERBANK la cesión o comunicación de sus datos personales, a dichas empresas.

Se informa al titular de los datos personales, que puede ejercer el derecho de revocación en cualquier momento, de conformidad con lo previsto en la Ley de Protección de Datos Personales (Ley No. 29733) y su Reglamento (Decreto Supremo No. 003-2013-JUS). Para ejercer este derecho, o cualquier otro previsto en dichas normas, el titular de los datos personales podrá presentar su solicitud en cualquiera de las sucursales de INTERBANK.

**Texto destacado:** "(...) el titular de los datos personales autoriza a INTERBANK a utilizar sus datos personales, incluyendo datos sensibles, que hubieran sido proporcionados directamente a INTERBANK, aquellos que pudieran encontrarse en fuentes accesibles para el público o los que hayan sido obtenidos de terceros; para tratamientos que supongan desarrollo de acciones comerciales, incluyendo evaluaciones financieras, la remisión (vía medio físico, electrónico o telefónico) de publicidad, información u ofertas (personalizadas o generales) de productos y/o servicios de INTERBANK y/o de otras empresas del Grupo Interbank, las que se encuentran difundidas en el portal de la Superintendencia del Mercado de Valores ([www.smv.gob.pe](http://www.smv.gob.pe)) Para tales efectos, el titular de los datos personales autoriza a INTERBANK la cesión o comunicación de sus datos personales, a dichas empresas. (...)

69. Ahora bien, en el análisis desarrollado por la Secretaría Técnica respecto a los treinta y ocho (38) reportes restantes, se verificó que: (i) Interbank no presentó medio de prueba alguno que evidencie que contaba con el consentimiento expreso estos consumidores; o, (ii) los documentos que sí presentó (contratos, formularios, escrituras públicas) no evidencian que los consumidores hayan brindado su consentimiento expreso y previo. Pese a ello, se ha podido verificar que sí se realizaron comunicaciones ofertando productos y servicios conforme se observa en el cuadro N.° 2.
70. Así, de la investigación realizada, se advirtió el sustento del consentimiento emitido por veintitrés (23) personas (Cuadro N.° 4), siendo que, por los treinta y ocho (38) consumidores restantes, se remitió diversas comunicaciones (llamadas telefónicas, mensajes de texto, etc.) sin contar con el consentimiento previo de estos.
71. En ese sentido, la Secretaría Técnica imputó a Interbank que habría vulnerado lo dispuesto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, en la medida que, habría empleado métodos comerciales agresivos, al haber realizado comunicaciones con la finalidad de promover la contratación de sus productos y/o servicios, sin previamente haber recabado el consentimiento de sus consumidores.
72. En su defensa, Interbank señaló que, las comunicaciones realizadas están dirigidas tanto a potenciales clientes, como a las personas que ya cuentan con un producto contratado, a fin de informarles sobre diversos beneficios o promociones y ello no podría constituir la utilización de métodos comerciales coercitivos, pues ello implicaría vulnerar el derecho a la información de los consumidores a fin de que puedan hacer un adecuado uso de productos ya contratados.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

73. Sobre el particular, cabe señalar que, si bien el derecho a la información implica, por un lado, que los consumidores accedan a toda la información que sea necesaria para tomar una decisión de consumo<sup>32</sup>; y, por otro lado, que los proveedores pongan a disposición de los consumidores toda información relevante acerca de sus productos y/o servicios<sup>33</sup>, ello exige que las empresas que busquen promover la contratación de sus productos y/o servicios cumplan con su obligación de recabar el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco.
74. En este punto, la autoridad administrativa no prohíbe que los proveedores ofrezcan sus productos y/o servicios a través de la práctica comercial mencionada en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código; lo que se cuestiona es que lo hagan sin contar con el consentimiento previo de los consumidores destinatarios de dicha oferta, el cual es necesario independientemente de si se trata de un cliente que ya ha contratado algún producto con anterioridad, o si se trata de algún consumidor potencial.
75. Respecto al alegato de Interbank referido a que no habría remitido información sobre el consentimiento previo de sus consumidores debido a que tal información forma parte del secreto bancario; cabe precisar que, contrariamente a lo indicado por el administrado, lo que se requirió es acreditar el consentimiento de los consumidores que realizaron reportes a través de la herramienta "Whatsapp No Insista", para lo cual no es necesario presentar información sensible que pueda estar protegida por secreto bancario (tal como números de cuenta, números de tarjeta, importes de deudas, etc.)<sup>34</sup>. En consecuencia, para la información que se buscaba verificar bastaba tener

<sup>32</sup> **Código**

**Artículo 1.- Derechos de los consumidores**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

<sup>33</sup> **LEY 29571 – CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 2.- Información relevante**

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

<sup>34</sup> **LEY N.° 26702, LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO Y DEL SISTEMA DE SEGUROS Y ORGÁNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS, LEY**

**CAPÍTULO II  
SECRETO BANCARIO**

**Artículo 140.- ALCANCE DE LA PROHIBICIÓN (Artículo modificado por el Artículo 3 del Decreto Legislativo N.° 1313, publicado el 31 de diciembre de 2016)**

Está prohibido a las empresas del sistema financiero, así como a sus directores y trabajadores, suministrar cualquier información sobre las operaciones pasivas con sus clientes, a menos que medie autorización escrita de éstos o se trate de los supuestos consignados en los Artículos 142, 143 y 143-A."

También se encuentran obligados a observar el secreto bancario:

1. El Superintendente y los trabajadores de la Superintendencia, salvo que se trate de la información respecto a los titulares de cuentas corrientes cerradas por el giro de cheques sin provisión de fondos.
2. Los directores y trabajadores del Banco Central de Reserva del Perú.
3. Los directores y trabajadores de las sociedades de auditoría y de las empresas clasificadoras de riesgo.

No rige esta norma tratándose de los movimientos sospechosos de lavado de dinero o de activos, a que se refiere la Sección Quinta de esta Ley, en cuyo caso la empresa está obligada a comunicar acerca de tales movimientos a la Unidad de





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

acceso a una cláusula o a algún mecanismo análogo en el que se verifique el consentimiento y que este se encuentre vinculado al consumidor.

76. Sin perjuicio de lo anterior, cabe precisar que, si bien Interbank señaló no haber podido presentar la documentación que evidenciaría el consentimiento previo de los señores [REDACTED], debido a que se encontraba protegida por secreto bancario, de la revisión de los medios probatorios presentados se advierte que, si se presentaron diversos contratos y/o formularios de varios de dichos consumidores, a efectos de que la autoridad verifique si es que estos brindaron su consentimiento para el ofrecimiento de productos comerciales.
77. Asimismo, el administrado señaló que, no existía medio probatorio que acredite que catorce (14) comunicaciones fueron remitidas por Interbank.
78. Sobre el particular, cabe señalar que, los reportes obtenidos mediante la herramienta "WhatsApp No Insista" califican como indicios de presuntas infracciones referidas a no contar con el consentimiento previo para la realización de dichas comunicaciones.
79. Así, durante la realización de las actividades de fiscalización, la autoridad administrativa solicitó la presentación de aquellos documentos que sustenten los reportes efectuados (como pueden ser capturas de pantalla, fotografías y demás medios de prueba que cumplan con acreditar las alegaciones que puedan hacer los consumidores, incluso se requiere la identificación de quien realiza el reporte).
80. En ese sentido, la información reportada a través de la herramienta "Whatsapp no Insista", da cuenta que los consumidores identificaron a Interbank como la empresa, en cuyo nombre, están recibiendo comunicaciones mediante las cuales se promociona la contratación de sus productos y/o servicios.
81. En atención a lo anterior, se solicitó al administrado que remita los documentos que acrediten que cuenta con el consentimiento previo de sus consumidores, en la medida que dicha exigencia forma parte de lo dispuesto en el Código y califica como un elemento que lo eximiría de responsabilidad; sin embargo, de la revisión de los medios probatorios, únicamente se pudo advertir -en este punto del procedimiento- que el consentimiento fue brindado por veintitrés (23) consumidores.
82. En su defensa, el administrado también ha alegado que varios mensajes fueron enviados a aquellos clientes que ya cuentan con un producto contratado, como por

---

Inteligencia Financiera.

No incurrir en responsabilidad legal, la empresa y/o sus trabajadores que, en cumplimiento de la obligación contenida en el presente artículo, hagan de conocimiento de la Unidad de Inteligencia Financiera, movimientos o transacción sospechosas que, por su naturaleza, puedan ocultar operaciones de lavado de dinero o de activos. La autoridad correspondiente inicia las investigaciones necesarias y, en ningún caso, dicha comunicación puede ser fundamento para la interposición de acciones civiles, penales e indemnizatorias contra la empresa y/o sus funcionarios.

Tampoco incurrir en responsabilidad quienes se abstengan de proporcionar información sujeta al secreto bancario a personas distintas a las referidas en el Artículo 143. Las autoridades que persistan en requerirla quedan incurso en el delito de abuso de autoridad tipificado en el Artículo 376 del Código Penal.

**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 / Fax: 224 0348

E-mail: [postmaster@indecopi.gob.pe](mailto:postmaster@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

ejemplo en los casos de [REDACTED]

83. Al respecto, esta alegación no exime de responsabilidad al administrado, independientemente de si se trata de un cliente que ya ha contratado algún producto con anterioridad, o si se trata de algún consumidor potencial, lo que se busca determinar es si Interbank solicitó el consentimiento de dichos consumidores antes de promocionar los productos y/o servicios que oferta.
84. Asimismo, Interbank señaló que no remitió comunicación alguna a los señores [REDACTED]
85. Sobre el particular, los números reportados por estos consumidores fueron 40555 y 76555; y, a su vez, se reportó el correo electrónico [novedades@marketing.interbank.pe](mailto:novedades@marketing.interbank.pe); y, contrariamente a lo señalado, de la revisión de expediente, se verificó escritos remitidos por Fluxus e Intico, los cuales evidencian que dichas empresas prestan el servicio como centros de contacto a Interbank a fin de ofertar sus productos y/o servicios; siendo que, los números los números y correos electrónicos utilizados coinciden con los reportados a través de la herramienta "Whatsapp no Insista".
86. De lo anterior se evidenció que, el administrado a través de la empresa Fluxus, empleó los números 40555 y 76555 para remitir mensajes de texto y gestionar la televenta de sus productos; mientras que, a través de la empresa Intico, utiliza el servicio "emailing" (correo electrónico) siendo el dominio remitente [novedades@marketing.interbank.pe](mailto:novedades@marketing.interbank.pe).
87. En sus descargos al IFI, Interbank señaló que, para los casos de los consumidores: [REDACTED] no se habría remitido la totalidad de las imágenes que habrían sido enviadas por los *chats*.
- Respecto a [REDACTED]
88. La imagen adjunta al *chat* de la señora [REDACTED] contenía mensajes de texto dirigidos a otra persona de nombre "Juan". Al respecto, corresponde indicar que, si bien las comunicaciones indicaban en el encabezado el nombre de "Juan", la señora [REDACTED] precisó durante la conversación registrada que el nombre habría sido tomado como consecuencia de una presunta relación laboral que llevaría con esta persona.
89. Sin perjuicio de ello, la persona que reporta las comunicaciones y que aporta los medios probatorios fue la señora [REDACTED], siendo que, durante la supervisión y el presente PAS, el administrado no ha señalado que esta consumidora no forme parte de sus clientes, más aún en el escrito del 22 de marzo de 2019 presentado durante la supervisión, Interbank hace referencia a la señora [REDACTED], indicando que se encuentra en la búsqueda de su contrato.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

- Respecto a [REDACTED]

90. En estos casos, Interbank señaló que no se remitieron las imágenes con los códigos indicados en el chat. Al respecto, corresponde indicar que, de la revisión de dichas conversaciones, si bien se advirtieron distintos códigos de imagen y los reportes adjuntos únicamente dan cuenta de comunicaciones que estarían incompletas, cabe señalar que, como se ha indicado anteriormente, el contar con una (1) o más imágenes no implica que el sentido de las comunicaciones pueda variar, pues la finalidad del consumidor al reportar las comunicaciones es poner en conocimiento de la autoridad una presunta infracción, sin perjuicio de la cantidad de imágenes que se hayan podido presentar, pues estos seguirían calificando como indicios a recabar, sea en menor o mayor cantidad.

91. Cabe señalar que, en el presente PAS lo que se busca determinar es si el administrado contaba con el consentimiento previo de los consumidores para el envío de comunicaciones para promocionar sus productos y/o servicios, por lo que, sin perjuicio de que en los reportes de [REDACTED] se advirtieron comunicaciones dirigidas a otras personas, estos documentos al ser indicios recabados durante la supervisión, motivaron que la autoridad requiera a Interbank que acredite el consentimiento por parte de las personas que reportaron su información en la herramienta "Whatsapp No Insista", situación que no se ha podido acreditar.

- Respecto [REDACTED]

92. Para esta consumidora, al igual que en los casos anteriores, si bien se indicó que no se remitieron las imágenes con los códigos indicados en el chat, corresponde indicar que, el administrado ha presentado el contrato de tarjeta de crédito suscrito por esta consumidora<sup>35</sup> en el cual se verifica que en la cláusula 20 referida al capítulo denominado "Información" se autoriza a Interbank a brindar cualquier promoción o publicidad sobre los productos o servicios que administra, tal y como se aprecia en el siguiente detalle:

**20. Información.-** Interbank podrá entregar información del Contrato y su ejecución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), a las centrales de riesgo, agentes de información crediticia o a terceros con legítimo interés respecto del comportamiento crediticio del Cliente, pudiendo difundirla y/o comercializarla. Interbank podrá verificar la información proporcionada por el Cliente, actualizarla e intercambiarla con otros acreedores, así como obtener información sobre el patrimonio personal de éste y su comportamiento crediticio en general, pudiendo cargar los costos que todo ello genere en la Cuenta Tarjeta, previa información al Cliente conforme a la ley aplicable, a través de los medios establecidos en la sección 31 de este Contrato.

El Cliente autoriza a Interbank para que le brinde cualquier información, promoción o publicidad sobre los productos o servicios administrados por Interbank o terceros, a través de comunicaciones a su dirección de correspondencia, domicilio, correo electrónico, teléfono fijo, teléfono celular, mensajes de texto o cualquier otro medio de comunicación. El Cliente declara conocer su derecho a revocar en cualquier momento la presente autorización.

93. En consecuencia, al haber quedado acreditado el consentimiento por parte de la señora [REDACTED], no corresponde tomar en cuenta dicho reporte para efectos de graduar la sanción.

<sup>35</sup> Ver folios 820 a 824 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

94. Por otro lado, Interbank también señaló en su defensa que, por los casos de los señores [REDACTED] no existe evidencia alguna de comunicación de parte del Banco, pues se aprecia la ausencia de imágenes en los reportes. De igual forma, respecto a la información registrada por los siguientes consumidores: [REDACTED]; no se ha podido determinar que los números de los que se realizaron las llamadas cuestionadas, correspondan al Banco o a sus centros de contacto.
95. En este punto, cabe reiterar que, los reportes obtenidos mediante la herramienta "WhatsApp No Insista" se caracterizan por ser indicios de presuntas infracciones por no contar con el consentimiento previo para la realización de dichas comunicaciones, pues, como ya se advertido anteriormente, durante la actividad de fiscalización, se solicitó presentar documentos que sustenten los reportes efectuados, tales como capturas de pantalla, fotografías y demás medios de prueba que cumplan con acreditar las alegaciones de los consumidores, así como la identificación de quien realiza el reporte. Así, la información que se reportó en la herramienta "Whatsapp no Insista", implica que los consumidores identificaron a Interbank como la empresa que les remitía comunicaciones promocionando sus productos y/o servicios.
96. A mayor abundamiento, si bien el administrado alegó la ausencia de imágenes por cinco (5) de los reportes antes indicados, tal y como se ha indicado, la presentación de estas imágenes califican como indicios recabados durante la etapa de supervisión, siendo que, en el presente caso, a efectos de poder acreditar que Interbank se comunicó con estos consumidores se ha podido determinar ello, únicamente de la revisión del número y correo electrónico reportados, siendo el número 40555, -registrado por cuatro (4) de estos consumidores-; y, el correo electrónico "[novedades@marketing.interbank.pe](mailto:novedades@marketing.interbank.pe)" -reportado por un (1) consumidor- como las extensiones utilizadas por los centros de contacto con los que contrató Interbank (Fluxus e Intico).
97. Asimismo, el administrado precisó que, para los casos de las señoras [REDACTED], sí se habrían presentado los medios probatorios por los cuales se acreditaba el consentimiento de estas consumidoras, los cuales deben ser considerados por la autoridad.
98. En este punto, corresponde precisar que, el caso de la señora [REDACTED] ha sido analizado en los numerales anteriores, habiendo advertido que Interbank sí contaba con el consentimiento de esta consumidora.
99. Ahora bien, en lo que respecta al caso de la señora [REDACTED], para acreditar que se contaba con el consentimiento, Interbank presentó el contrato de tarjeta de crédito<sup>36</sup> suscrito por esta consumidora en el cual se verifica que en la cláusula 4 referida al

<sup>36</sup> Ver folios 830 a 835 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

capítulo denominado “Canales de Información” el cliente autoriza a Interbank para que le brinde cualquier tipo promoción o publicidad sobre productos, servicios y beneficios, tal y como se aprecia en el siguiente detalle:

El Cliente autoriza a Interbank para que le brinde cualquier tipo información, promoción o publicidad sobre productos, servicios y beneficios, en general, y, en particular, los que resulten inherentes o esenciales a la Cuenta Tarjeta, así como a otro tipo de productos o servicios que ofrece a través de los canales de información, que tienen por finalidad brindar facilidades de acceso de información.

El Cliente manifiesta su aceptación de recibir la información contenida en el párrafo precedente a través de los siguientes canales de comunicación: (i) publicaciones en las oficinas de Interbank; (ii) estado de cuenta; (iii) comunicaciones a la dirección de correspondencia señalada en la Solicitud, correo electrónico y/o domicilio del Cliente; (iv) Banca por Internet; (v) llamadas telefónicas; (vi) cajeros automáticos; (vii) notas de cargo - abono o vouchers de operaciones; (viii) mensajes de texto, y (ix) cualquier otro medio que Interbank ponga a disposición del Cliente que facilite una adecuada comunicación respecto de información beneficiosa para su Cuenta Tarjeta.

El Cliente declara conocer su derecho a revocar en cualquier momento la presente autorización, así como realizar las coordinaciones pertinentes, en caso haya decidido no recibir algún otro tipo de comunicación diferente a la de su Cuenta Tarjeta.

100. De esta manera, -al igual que para el caso de la señora [REDACTED]-, al haber quedado acreditado el consentimiento por parte de la señora [REDACTED], no corresponde tomar en cuenta dicho reporte para efectos de graduar de sanción.
101. De igual forma, Interbank señaló que en los casos de los señores [REDACTED] se presentaron los respectivos “Contratos de Depósito” que acreditarían la autorización para el uso de datos personales.
102. Ahora, de la revisión del contrato suscrito por el señor [REDACTED]<sup>37</sup> se verifica que, la cláusula 15 referida al capítulo denominado “Autorización para Recopilación y Uso de Datos” señala lo siguiente:

***“Se informa que los datos personales proporcionados a Interbank quedan incorporados al banco de datos personales de Interbank y que Interbank utilizará dicha información para efectos de la gestión de los productos y/o servicios solicitados y/o contratados (incluyendo evaluaciones financieras, procesamiento de datos, formalizaciones contractuales, cobro de deudas, gestión de operaciones financieras y remisión de correspondencias, entre otros), la misma que podrá ser realizada a través de terceros (...)”***

103. Al respecto, si bien el contrato contiene una cláusula de autorización para dar tratamiento a los datos personales, en esta se detalla que la finalidad de dicho tratamiento es la gestión de productos que ya han sido contratados por sus clientes, para lo cual enumera una serie actividades que se encuentran vinculadas a la contratación del producto, incluyendo la remisión de correspondencia; siendo que, no es posible determinar de la revisión de dicha cláusula, si los datos recabados serán utilizados para la promoción de productos y servicios; por lo que, una cláusula de dichas características no se encuentra dirigida a obtener el consentimiento expreso del consumidor para remitirle ofertas comerciales, por lo que se concluye que Interbank no contaba con el consentimiento previo del consumidor.

<sup>37</sup> Ver folios 848 a 852 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 082-2019/CC3

104. Para el caso del señor [REDACTED], Interbank también ha presentado un “Contrato de Depósito”<sup>38</sup>; sin embargo, de la revisión de este documento no se advierte ningún elemento que acredite que este haya sido suscrito por el señor [REDACTED], puesto que, en el documento denominado “Cargo de Recepción”, el cual se acompañó al contrato, el DNI registrado es el 42099248, el cual pertenece al señor “[REDACTED]”<sup>39</sup>.
105. En ese sentido, pese a los descargos de Interbank respecto a estos casos, no se ha podido acreditar que se haya contado con el consentimiento de estos consumidores.
106. En su defensa Interbank también señaló que, para el caso de la señora [REDACTED], obra en el expediente el medio probatorio por el cual se acreditaba su consentimiento.
107. En este punto, se ha verificado el “Contrato de Tarjeta de Crédito”<sup>40</sup> suscrito por la señora [REDACTED], del cual se aprecia que la cláusula 20 está referida al capítulo denominado “Información”, a través del cual se deja constancia que, se autorizó a Interbank para brindar cualquier información, promoción o publicidad sobre sus productos o servicios, tal y como se aprecia en el siguiente detalle:
- 20. Información.- 20.1. Interbank podrá entregar información del Contrato y su ejecución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), a las centrales de riesgo, agentes de información crediticia o a terceros con legítimo interés respecto del comportamiento crediticio del Cliente, pudiendo difundirla y/o comercializarla. Interbank podrá verificar la información proporcionada por el Cliente, actualizarla e intercambiarla con otros acreedores, así como obtener información sobre el patrimonio personal de éste y su comportamiento crediticio en general, pudiendo cargar los costos que todo ello genere en la Cuenta Tarjeta, previa información al Cliente conforme a la ley aplicable. a través de los medios establecidos en la sección 31 de este Contrato. 20.2. El Cliente autoriza a Interbank para que le brinde cualquier información, promoción o publicidad sobre los productos o servicios administrados por Interbank o terceros, a través de comunicaciones a su dirección de correspondencia, domicilio, correo electrónico, teléfono fijo, teléfono celular, mensajes de texto o cualquier otro medio de comunicación. El Cliente declara conocer su derecho a revocar en cualquier momento la presente autorización.**
108. Del análisis de la cláusula señalada, se ha podido acreditar que Interbank si recabó el consentimiento de la señora [REDACTED] para el envío de comunicaciones con finalidad promocional, por lo que no corresponde tomar en cuenta dicho reporte para efectos de graduar de sanción.
109. De igual forma, para los casos de los señores [REDACTED] se han presentado las “Hojas de Solicitud / Reclamación” N.º [REDACTED]<sup>41</sup>, respectivamente, las cuales tendrían el consentimiento.
110. Sobre el particular, se ha verificado dichas solicitudes, en lo que respecta al apartado denominado “Respuesta”, a través de cual se consignó que se autorizaba a Interbank a utilizar los datos personales de los consumidores, ya sea proporcionados por estos últimos o los que se encuentren en fuentes accesibles para el público o hayan sido obtenidos por terceros, siendo estos utilizados para tratamientos que supongan el desarrollo de acciones comerciales, incluyendo la remisión de publicidad, información u ofertas de productos y/o servicios de Interbank, ello conforme al siguiente detalle:

<sup>38</sup> Ver folios 853 a 871 del expediente.

<sup>39</sup> Información obtenida en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) en la herramienta correspondiente al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC).

<sup>40</sup> Ver folios 842 a 846 del expediente.

<sup>41</sup> Ver folios 872 a 874 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

realizada a través de terceros. Asimismo, el titular de los datos personales autoriza a INTERBANK a utilizar sus datos personales, incluyendo datos sensibles, que hubieran sido proporcionados directamente a INTERBANK, aquellos que pudieran encontrarse en fuentes accesibles para el público o los que hayan sido obtenidos de terceros; para tratamientos que supongan desarrollo de acciones comerciales, incluyendo evaluaciones financieras, la remisión (vía medio físico, electrónico o telefónico) de publicidad, información u ofertas (personalizadas o generales) de productos y/o servicios de INTERBANK y/o de otras empresas del Grupo Interbank, las mismas que se encuentran difundidas en el portal de la Superintendencia del Mercado de Valores ([www.smv.gob.pe](http://www.smv.gob.pe)). Para tales efectos, el titular de los datos personales autoriza a INTERBANK la cesión o comunicación de sus datos personales, a dichas empresas.

111. Por tanto, del análisis anteriormente indicado, se ha podido acreditar que si se contaba con el consentimiento de los señores [REDACTED] para el envío de comunicaciones con fines promocionales, por lo que no corresponde tomar en cuenta dichos reportes para efectos de graduar de sanción.
112. En sus descargos al IFI, Interbank también señaló que, por los casos de los señores [REDACTED] se habría presentado un “Contrato de Depósito Persona Natural”, mientras que, por los señores [REDACTED], se habría presentado un “Contrato de Tarjeta de Crédito” y en ambos contratos se acreditaba el consentimiento, siendo que, el Banco se encontraba facultado para realizar diversas gestiones respecto del producto contratado, por lo que debe considerarse la naturaleza del producto ofrecido y cotejar ello con el contrato suscrito.
113. Sobre el particular, por los casos de los señores [REDACTED], se ha podido verificar la cláusula 15 del “Contrato de Depósito de Persona Natural”, la cual está referida al ítem denominado “Autorización para Recopilación de Datos”, a través de la cual se consignó lo siguiente:
- “Se informa que los datos personales proporcionados a Interbank quedan incorporados al banco de datos personales de Interbank y que Interbank utilizará dicha información para efectos de la gestión de los productos y/o servicios solicitados y/o contratados (incluyendo evaluaciones financieras, procesamiento de datos, formalizaciones contractuales, cobro de deudas, gestión de operaciones financieras y remisión de correspondencias, entre otros), la misma que podrá ser realizada a través de terceros (...).”***
114. Ahora bien, tal y como se ha señalado anteriormente, este contrato contiene una cláusula de autorización para dar tratamiento a datos personales con la finalidad de que dicho tratamiento de información se vincule directamente con la gestión de productos que ya han sido contratados por sus clientes, siendo que, de su lectura no es posible verificar que los consumidores puedan brindar su consentimiento expreso para recibir comunicaciones promocionales sobre productos y/o servicios ofrecidos por el Banco.
115. Si bien Interbank señaló que, debe considerarse la naturaleza del producto ofrecido y cotejar ello con el contrato suscrito, la mencionada cláusula únicamente faculta a la entidad financiera para el tratamiento de información respecto a productos previamente contratados, con lo cual se colige que las eventuales comunicaciones que se realicen al consumidor al amparo de esta cláusula no tienen finalidad comercial, por el contrario, estas comunicaciones buscarían la gestión y administración de productos que ya forman parte de la esfera de control del consumidor.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

116. Así, el ofrecimiento del producto denominado “Extracash” o de cualquier otro, no se enmarca dentro de la contratación plasmada en el “Contrato de Depósito de Persona Natural”, afirmar lo contrario obedece a un razonamiento incorrecto y fuera de contexto del contrato suscrito, no siendo posible considerar la naturaleza del producto ofrecido, cualquier sea esta, pues dichos productos siempre se encontrarán fuera de los términos pactados para el tratamiento de información conforme a la cláusula analizada.
117. En consecuencia, por ambos casos se concluye que Interbank no contaba con el consentimiento previo de los consumidores.
118. Con relación a los reportes de los señores [REDACTED], Interbank remitió un “Contrato de Tarjeta de Crédito”<sup>42</sup>, cuya cláusula 39 establece lo siguiente:
- “39. Otros Servicios: Interbank podrá ofrecer al Cliente nuevos servicios y beneficios, los mismo que se consideran aceptados por éste si continúa con la Tarjeta (...) Cuando los servicios y beneficios adicionales antes mencionados no sean inherentes a la Tarjeta, según los usos y costumbres de la práctica bancaria nacional e internacional, el Cliente deberá aceptarlos expresamente”.**
119. Sobre el particular, cabe precisar que, contrariamente a lo alegado por Interbank, del análisis de la presente cláusula, esta Comisión advierte que, a través de la misma, los señores [REDACTED] no autorizan a que sus datos sean utilizados para tratamientos que supongan el desarrollo de acciones comerciales. De hecho, la mencionada cláusula únicamente habilita al administrado a ofrecer a sus clientes beneficios vinculados al producto contratado (tarjeta de crédito), a efectos de acceder a ellos siempre y cuando continúen manteniendo la relación de consumo inicial, mas no contiene el consentimiento de los consumidores para que sus datos sean utilizados para tratamientos que supongan el desarrollo de acciones comerciales.
120. Al respecto, si bien el contrato contiene una cláusula de autorización para dar tratamiento a los datos personales, en esta se detalla que la finalidad de dicho tratamiento es la gestión de productos que ya han sido contratados por sus clientes, para lo cual enumera una serie actividades que se encuentran vinculadas a la contratación del producto, incluyendo la remisión de correspondencia; siendo que, no es posible determinar de la revisión de dicha cláusula, si los datos recabados serán utilizados para la promoción de productos y servicios; por lo que, una cláusula de dichas características no se encuentra dirigida a obtener el consentimiento expreso del consumidor para remitirle ofertas comerciales, por lo que se concluye que Interbank no contaba con el consentimiento previo del consumidor.
121. Respecto al caso de la señora [REDACTED], esta reportó a través de la herramienta “Whatsapp No Insista” comunicaciones del 24 y 25 de enero de 2019 y 5 de febrero de 2019, en las cuales se promocionaba diversos productos; y, un correo electrónico en el cual se le informa sobre el cese del envío de comunicaciones, lo cual le fue informado antes del inicio del presente PAS, por lo que se estaría en el supuesto

<sup>42</sup> Documentos presentados durante la supervisión. Ver folios 525 a 533 del expediente y CD agregado por Documento de Registro de Información del 26 de abril de 2019 en el folio 589 del expediente.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 082-2019/CC3

- establecido en el literal f) del artículo 108 del Código<sup>43</sup> referido a la improcedencia del procedimiento por subsanación de la conducta antes de la notificación de imputación de cargos.
122. Sobre este punto, cabe señalar que, al ser la improcedencia una figura procesal que tiene por finalidad cuestionar el derecho de acción de una de las partes en un procedimiento; y, siendo que, -en el presente caso-, el procedimiento iniciado es un procedimiento administrativo de oficio, esto es, iniciado por iniciativa de la propia autoridad administrativa, la cual cuenta con competencia para ello, la figura de la improcedencia no es aplicable.
123. En efecto, al ser este un procedimiento administrativo sancionador de oficio, la figura de la improcedencia no es aplicable, pues esta implica la calificación de una denuncia como consecuencia del inicio de un procedimiento administrativo de parte, supuesto que no corresponde en el presente caso.
124. Sin perjuicio de ello, para el presente caso, el administrado no ha podido acreditar que contaba con el consentimiento de la señora [REDACTED] durante los períodos en los cuales le remitió ofertas publicitarias, por lo que, independientemente de que a la fecha se pueda acreditar el cese de comunicaciones a la consumidora, no obra ningún medio probatorio que determine que se solicitó el consentimiento de la señora [REDACTED] para el envío de comunicaciones con fines promocionales.
125. En conclusión, de la documentación que forma parte del expediente no obra documento alguno que evidencie una cláusula expresa (o mecanismo análogo) a través de la cual los siguientes consumidores (siguiente cuadro adjunto), con los cuales se comunicó el administrado para el ofrecimiento de sus productos y/o servicios, hayan tomado conocimiento sobre los términos en los que se enmarca el envío de publicidad, así como tampoco consta la aceptación expresa para la realización de dicha práctica por parte de Interbank o de las empresas contratadas para ese propósito:

Nombre del Usuario	DNI	N° Teléfono del Usuario
[REDACTED]	45****69	950 *** 474
[REDACTED]	43****24	944 *** 186

43

#### Código

##### Artículo 108.- Infracciones administrativas.

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

(...)

f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Lo señalado no aplica en los casos que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de supuestos de discriminación.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

[REDACTED]	25****24	998 *** 023
[REDACTED]	08****95	998 *** 987
[REDACTED]	43****89	912 *** 144
[REDACTED]	46****83	940 *** 461
[REDACTED]	72****28	997 *** 897
[REDACTED]	28****00	993 *** 579
[REDACTED]	76****50	939 *** 778
[REDACTED]	48****60	982 *** 195
[REDACTED]	44****87	942 *** 136
[REDACTED]	70****53	987 *** 686
[REDACTED]	70****59	947 *** 414
[REDACTED]	46****29	984 *** 769
[REDACTED]	45****84	990 *** 161
[REDACTED]	72****73	999 *** 204
[REDACTED]	44****21	941 *** 986
[REDACTED]	45****04	973 *** 614
[REDACTED]	70****53	988 *** 175
[REDACTED]	44****74	942 *** 184
[REDACTED]	45****99	993 *** 586
[REDACTED]	46****04	951 *** 379
[REDACTED]	71****70	999 *** 145
[REDACTED]	76****16	945 *** 552
[REDACTED]	42****48	946 *** 913
[REDACTED]	46****21	943 *** 119
[REDACTED]	70****95	986 *** 150
[REDACTED]	40****43	996 *** 818



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

[REDACTED]	44****17	995 *** 952
[REDACTED]	46****76	949 *** 624
[REDACTED]	10****61	997 *** 250
[REDACTED]	09****79	931 ***649
[REDACTED]	10****41	984 *** 959

126. Así, se aprecia la utilización de métodos comerciales agresivos por parte de Interbank, pues envió comunicaciones con la finalidad de promover la contratación de sus productos y/o servicios, sin previamente haber recabado el consentimiento de sus consumidores.
127. Por lo tanto, para esta Comisión corresponde sancionar a Interbank por infracción a lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, en la medida que, empleó métodos comerciales agresivos, al haber realizado comunicaciones con la finalidad de promover la contratación de sus productos y/o servicios, sin previamente haber recabado el consentimiento de sus consumidores.

## B. Graduación de la sanción

128. Corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios previstos en el Código y los contemplados en el TUO de la LPAG.
129. El principio de razonabilidad<sup>44</sup> establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.
130. Los criterios previstos en los artículos 110 y 112 del Código disponen que el órgano resolutorio debe atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado, la probabilidad de detección, el daño, los efectos que puedan ocasionarse, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación y los atenuantes o agravantes en cada caso<sup>45</sup>.

44

### TUO de la LPAG

#### Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

**3. Razonabilidad.** - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- La probabilidad de detección de la infracción;
- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado;
- La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

45

### Código

#### Artículo 110.- Sanciones administrativas



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

131. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que lo sustituya o complementa.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

#### **Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio, promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y a sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
  - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
  - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
  - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
  - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
  - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
  - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

132. En la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N.° 006-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, se establece que los factores necesarios para la determinación de la multa a imponer por los órganos resolutores del Indecopi son: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño) dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
133. Teniendo en cuenta los criterios señalados, la Comisión ha graduado la sanción para la infracción de la siguiente manera:
134. Los criterios utilizados para la graduación de la presente infracción consideran el tipo de empresa del administrado según su facturación anual<sup>46</sup> y el nivel de gravedad según el tipo de infracción establecido en el artículo 110 del Código<sup>47</sup>. Es así como, tomando en cuenta dichos criterios, la graduación de sanción para el presente hecho infractor se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla de Graduación de Multa**

Multa en UIT		Tipo de Empresa (según tamaño)			
		Micro (facturación hasta 150 UIT)	Pequeña (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana (facturación de 1700 a 2300 UIT)	Grande (facturación de más de 2300 UIT)
Tipo de infracción	Muy Grave	56.25	112.5	225	450
	Grave	18.75	37.5	75	150
	Leve	Amonestación	12.5	25	50

135. Para la configuración de las multas establecidas en la tabla, se tomó en consideración para el tipo de infracción, la sanción máxima que establece el Código, y, para el tipo de empresa (según tamaño), el criterio de proporcionalidad tomando en cuenta que el impacto de la conducta infractora varía según el tamaño de empresa.

<sup>46</sup> Los tipos de empresa y su facturación son los siguientes:

Tipo de empresa
Microempresa Hasta 150 UIT
Pequeña empresa Mayor a 150 UIT hasta 1700 UIT
Mediana empresa Mayor a 1700 UIT hasta 2300 UIT
Gran empresa Mayor a 2300 UIT

Fuente: cuadro elaborado en base al Decreto Supremo 013-2013-PRODUCE, TUO de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial.

<sup>47</sup> Cabe señalar que la clasificación del tipo de infracción (Muy grave, Grave y Leve) se estima en función a la proporción de comunicaciones sin consentimiento respecto del total de comunicaciones establecidas por el administrado. Considerando como una infracción Leve, una proporción ubicada en el rango del 0% al 50% de comunicaciones sin consentimiento; Grave, una proporción ubicada en el rango del 50% y 90%; y, Muy Grave, una proporción ubicada en el rango de 90% al 100%. Es necesario precisar que en este procedimiento, dado el tipo de supervisión efectuada, se tomará en consideración la información respecto de las comunicaciones que fueron materia de supervisión; lo que no implica que en posteriores procedimientos la metodología de obtención de información se modifique inclusive a un supuesto de muestra / universo, entre otros.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 082-2019/CC3

136. En ese sentido, teniendo en cuenta que el administrado se encuentra clasificado como una gran empresa<sup>48</sup>, y que la infracción detectada es de tipo grave<sup>49</sup>, la multa ascendería a 150 UIT.
137. Considerando lo antes señalado, corresponde sancionar a Interbank con una multa ascendente a 150 UIT.
138. Sin perjuicio de ello, este Colegiado considera pertinente indicar que, en caso se advierta reincidencia<sup>50</sup> en la conducta infractora, se tomará en cuenta ello como agravante en la graduación de la sanción que corresponda imponer, incidiendo en la aplicación de la tabla antes expuesta.

### C. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

139. Este Colegiado dispone la inscripción de la infracción y sanción a la que se refiere la presente resolución en relación a Interbank, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119<sup>51</sup> del Código.

### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, con una multa ascendente a 150 UIT, por infracción a lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, empleó métodos comerciales agresivos, en tanto realizó comunicaciones con la finalidad de promover la contratación de sus productos y/o servicios, sin previamente haber recabado el consentimiento de sus consumidores.

Dicha multa será rebajada en 25% si la administrada consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a

<sup>48</sup> Los ingresos del administrado correspondientes al año 2018 ascienden a [REDACTED]

<sup>49</sup> Ello en la medida que, de la información que obra en el expediente, se registra un total de 61 comunicaciones, de las cuales, 33 se realizaron sin el consentimiento previo del consumidor. Por lo tanto, la proporción de comunicaciones realizadas sin consentimiento ascendería a 54% (33/61), es decir, un tipo de infracción Grave.

<sup>50</sup> TUO de la LPAG

**Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

**3. Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: (...)

**e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.**

f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; (...)

<sup>51</sup> Código

**Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 082-2019/CC3

partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEGUNDO:** Informar a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 218<sup>52</sup> del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

**TERCERO:** Disponer la inscripción de la infracción y sanción a la que se refiere la presente resolución en relación a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** Requerir a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>53</sup>, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Alberto Cairampoma Arroyo, Lennin Quiso Córdova y Guiselle Romero Lora.**

**ALBERTO CAIRAMPOMA ARROYO**  
Presidente

<sup>52</sup> **TUO de la LPAG**  
**Artículo 218**

218.1 Los recursos administrativos son:

a) Recurso de reconsideración.  
b) Recurso de apelación.

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días." (...)

<sup>53</sup> **TUO de la LPAG**  
**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.