



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.02.2022 21:09:32 -05:00TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0273-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0961-2020/CC-1

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : JUAN JOSÉ SANTIVÁÑEZ ANTÚNEZ

DENUNCIADO : BANCO BBVA PERÚ S.A.

MATERIAS : MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS O ENGAÑOSOS
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
SERVICIOS FINANCIEROS

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca en parte la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del literal e) del artículo 58° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, al haber quedado acreditado que la entidad financiera ofreció, en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no había brindado su consentimiento para tal fin, ello de conformidad con la respuesta emitida por el denunciado el 31 de agosto de 2020, en atención al Reclamo 18082000448 presentado por el denunciante donde reconoce la conducta atribuida.*

Se confirma en parte la resolución recurrida, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco BBVA Perú S.A., por presunta infracción del literal e) del artículo 58° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, al no haberse acreditado que la entidad financiera, haya ofrecido, en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no había brindado su consentimiento para ello, en momento posterior a la emisión de la respuesta al Reclamo 18082000448 del 31 de agosto de 2020, misiva donde le indicaron que efectuarían las gestiones para que las llamadas cesen.

SANCIÓN: 1 UIT

Lima, 14 de febrero de 2022

ANTECEDENTES

1. El 29 de setiembre de 2020, el señor Juan José Santiváñez Antúnez (en adelante, el señor Santiváñez) interpuso denuncia contra Banco BBVA Perú S.A.¹ (en adelante, el Banco), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

¹ R.U.C: 20100130204. Domicilio Fiscal: Avenida República de Panamá 3055, Urbanización el Palomar, San Isidro, Lima, Lima. Información obtenida de www.sunat.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0273-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0961-2020/CC-1

- (i) No era titular de ninguna tarjeta de crédito o débito administrada por el Banco, así como tampoco había brindado consentimiento para recibir llamadas con la finalidad de que se le ofrezcan productos o servicios;
 - (ii) el 11 de agosto de 2020, recibió una llamada a su teléfono celular 945****47, la cual fue efectuada por un representante del Banco con la finalidad de promocionar sus productos, oportunidad en la que manifestó su disconformidad con los ofrecimientos;
 - (iii) no obstante, a partir de la fecha indicada, el Banco continuó efectuando llamadas telefónicas constantes a su teléfono celular; por lo que, vía telefónica, solicitó el cese de las mencionadas comunicaciones, alegando que no se encontraba interesado en las promociones ofrecidas; sin embargo, la referida conducta continuó desde distintos números telefónicos;
 - (iv) el 17 y 18 de agosto de 2020, nuevamente el Banco intentó comunicarse con él desde tres (3) números telefónicos distintos 914***425, 919***800 y 0051960***881;
 - (v) ante tales hechos, presentó el Reclamo18082000448, a efectos de que cesen las constantes e inoportunas llamadas telefónicas;
 - (vi) en respuesta a su reclamo, el Banco le envió la Carta del 31 de agosto de 2020, indicándole que se estaban realizando las gestiones para el bloqueo de las llamadas a su número de celular; sin embargo, estas continuaron, lo cual le generaba molestias en su esfera personal y laboral;
 - (vii) el 21 y 22 de setiembre de 2020, recibió llamadas de ocho (8) números telefónicos, habiéndose efectuado un total de unas nueve (9) llamadas por parte del Banco en solo dos (2) días;
 - (viii) pese a las reiteradas solicitudes de cese, tanto vía telefónica como vía libro de reclamaciones, las llamadas telefónicas continuaban de manera incesante, afectando su tranquilidad personal y laboral;
 - (ix) el Banco empleó métodos comerciales agresivos para promocionar sus productos o servicios, mediante constantes llamadas que perjudicaban sus días laborables, generando pérdida de tiempo y de oportunidades en la realización de sus labores normales; y,
 - (x) solicitó como medidas correctivas, que se ordene al Banco que cumpla con: (i) el cese de las comunicaciones realizadas para promocionar sus servicios; (ii) implementar medidas de monitoreo complementarias, con la finalidad de no utilizar en el futuro métodos comerciales abusivos; y, (iii) restituir la suma de US\$ 200,00 para resarcir las consecuencias patrimoniales de las llamadas intempestivas en horas laborables. Finalmente, requirió el pago de las costas y costos del procedimiento.
2. Mediante Resolución 1 del 19 de noviembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia del señor Santiváñez contra el Banco, por las siguientes presuntas infracciones:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0273-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0961-2020/CC-1

“(i) Presunta infracción al artículo 58.1° literal e) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Banco BBVA Perú S.A. habría ofrecido, de forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no había brindado su consentimiento para ello y que en atención al reclamo N° 18082000448 le habían indicado que efectuarían las gestiones para que las llamadas cesen.

(ii) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Banco BBVA Perú S.A. habría continuado efectuando llamadas constantes al denunciante, a pesar de las reiteradas solicitudes de cese, efectuadas tanto vía telefónica como vía libro de reclamaciones, afectando su tranquilidad personal y laboral.

(SIC)

3. Asimismo, mediante la Resolución 1, la Secretaría Técnica de la Comisión, entre otros, requirió al Banco que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la referida resolución, cumpliera con presentar los medios probatorios que sustentasen el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco por parte del señor Santiváñez, para la utilización de la práctica comercial denunciada.
4. El 12 de febrero de 2021, el Banco presentó su escrito de descargos, bajo los siguientes argumentos:
 - (i) Antes del inicio del presente procedimiento, su representada había procedido con el retiro del número telefónico del señor Santiváñez de su base de datos para ofertas comerciales, en atención al Reclamo 18082000448 presentado por dicho denunciante ante la unidad de reclamos, el cual fue respondido de manera favorable el 31 de agosto de 2020;
 - (ii) correspondía que se declarara improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta por el señor Santiváñez, en la medida que se efectuó la restitución de todos los cargos cuestionados con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos;
 - (iii) por otro lado, respecto de las presuntas comunicaciones comerciales efectuadas después del 31 de agosto de 2020, el denunciante no había acreditado los hechos que configuraban su pretensión;
 - (iv) los *prints* de pantalla presentados por el señor Santiváñez no generaban certeza en tanto que por sí solos no acreditaban que se tratara del teléfono del denunciante, ni que las llamadas provenientes de los números telefónicos registrados en los mismos pertenecieran a su entidad o que dichas llamadas hayan sido efectivamente atendidas, por lo que correspondía declarar infundado dicho extremo de la denuncia; y,

- (v) el requerimiento de información efectuado por la Secretaría Técnica de la Comisión mediante la resolución de imputación de cargos no resultaba relevante a fin de analizar la denuncia del señor Santiváñez, toda vez que el extremo en el cual podría ser valorado el documento de consentimiento devenía en improcedente; no obstante, posteriormente presentaría el documento sustentatorio en mención.
5. Mediante Resolución 5 del 17 de mayo de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión trasladó a las partes del procedimiento el Informe Final de Instrucción 0058-2021/ST-CC1 de la misma fecha (en adelante, IFI), otorgándoles un plazo de cinco (5) días hábiles para que formulen sus descargos, no obstante, no presentaron escrito alguno al respecto.
6. Mediante Resolución 1307-2021/CC1 del 4 de junio de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia presentada por el señor Santiváñez contra el Banco, por presunta infracción del artículo 58.1° literal e) del Código, al considerar que no había quedado acreditado que la entidad bancaria ofreció en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no habría brindado su consentimiento para ello y que, en atención al Reclamo 18082000448, le indicó que efectuaría las gestiones para que las llamadas cesen, lo cual no ocurrió, afectando su tranquilidad personal y laboral; y,
- (ii) denegó el otorgamiento de medidas correctivas, así como el pago de costas y costos del procedimiento a favor del señor Santiváñez.
7. Cabe indicar que, en el referido pronunciamiento, la Comisión consideró integrar las dos (2) imputaciones detalladas en el punto 2 de la presente resolución, al encontrarlas estrechamente vinculadas, acogiéndolas en una sola, bajo la siguiente redacción:
- “Presunta infracción al artículo 58.1° literal e) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Banco BBVA Perú S.A. habría ofrecido, en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no había brindado su consentimiento para ello, y que en atención al Reclamo N° 18082000448 le habían indicado que efectuarían las gestiones para que las llamadas cesen, lo cual no ocurrió, afectando su tranquilidad personal y laboral”.*
8. Adicionalmente, mediante la Resolución 1307-2021/CC1, el órgano resolutivo de primera instancia desestimó la solicitud de improcedencia del Banco por supuesta subsanación de la conducta infractora denunciada, al considerar que la entidad financiera no había ofrecido medios probatorios que permitieran acreditar que subsanó la conducta infractora denunciada por el señor Santiváñez, referida a la realización de llamadas telefónicas para ofrecer



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0273-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0961-2020/CC1

productos y servicios sin consentimiento, en los términos establecidos por el Código.

9. El 10 de junio de 2021, el señor Santiviáñez presentó un escrito mediante el cual alegó lo siguiente:
- (i) En materia procesal civil se presentaba la Teoría de la Carga Probatoria Dinámica, la misma que partía de una concepción publicista del proceso, en la que el juzgador gozaba de amplias facultades como director del proceso, rompiendo la regla sobre la distribución de la carga de la prueba por la cual “quien afirmaba un hecho, debía probarlo”, permitiéndose de manera excepcional en casos de prueba difícil, la aplicación del principio de facilidad probatoria, por el que la prueba recaía en el sujeto que se encontraba en mejores condiciones para proporcionar el material probatorio, independientemente de quien afirmó el hecho;
 - (ii) este principio había sido utilizado en la jurisprudencia administrativa emitida por el Indecopi, hasta la actualidad, conforme se desprendía de la Resolución 0022-2021/CC1 del 8 de enero de 2021;
 - (iii) mediante su denuncia solicitó que el Banco procediera con la exhibición del registro de llamadas realizadas a su número telefónico, en el periodo correspondiente de abril a setiembre de 2020, lo cual, no fue cumplido por el denunciado, a pesar de encontrarse en mejor posición para mostrar el registro de llamadas;
 - (iv) el artículo 1° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, establecía que las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozaban de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia, prerrogativas que eran ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designaran para tal fin, pudiendo ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se llevaran a cabo para determinar la apertura de un procedimiento;
 - (v) el artículo 2° del mismo cuerpo normativo, presentaba una lista enumerativa sobre las facultades de cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, dentro de las cuales se encontraba aquella referida 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; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas;
 - (vi) mediante el IFI se le exigía haber grabado todas las llamadas de los números telefónicos objetados, lo cual constituía un requerimiento excesivo, puesto que, era mucho más sencillo y oportuno exigirle al Banco exhibir el registro de llamadas de su central telefónica o de los *calls center* con quienes trabajaba, a fin de acreditar la cantidad de llamadas efectuadas a su persona;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0273-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0961-2020/CC1

- (vii) solicitó a la Comisión que, antes de emitir un pronunciamiento, actuara los medios de prueba solicitados ordenando así la exhibición del registro de llamadas realizadas a su persona mediante la central telefónica del Banco o a través de sus *calls center* contratados, o que en todo caso, la entidad financiera exhibiera sus contratos o al menos que señale los *calls center* con quien contrataba, a fin de que pueda exigírseles directamente a dichas empresas, la exhibición de sus registros de llamadas; y,
 - (viii) correspondía considerar la noticia periodística emitida el 24 de mayo de 2021, en la que se observaba que el Banco denunciado se encontraba dentro de las empresas con más reportes de llamadas no deseadas.
10. El 5 de julio de 2021, el señor Santiviáñez presentó un recurso de apelación contra la Resolución 1307-2021/CC1, mediante el cual reiteraba los argumentos expuestos en su escrito del 10 de junio del mismo año, alegando adicionalmente los siguientes fundamentos:
- (i) La Comisión se limitó a una estrecha valoración de la prueba;
 - (ii) dentro de los medios probatorios aportados al procedimiento se encontraba la respuesta emitida por la entidad bancaria el 31 de agosto de 2020 en atención al Reclamo 18082000448, en virtud de la cual el Banco reconoció la realización de llamadas que le hacía, por lo cual declaró favorable dicho reclamo;
 - (iii) de otro lado, las capturas de pantalla del historial de llamadas de su teléfono móvil presentado en el procedimiento, evidenciaba que la entidad bancaria realizaba llamadas constantes y reiterativas a su persona;
 - (iv) no se tomó en cuenta su solicitud de exhibición de documentos por parte del Banco;
 - (v) su escrito del 10 de junio de 2021 no fue valorado por la Comisión, razón por la cual la resolución recurrida adolecía de una indebida motivación; y,
 - (vi) pese al requerimiento de información efectuado por la Secretaría Técnica de la Comisión al Banco, referente al pedido de los medios probatorios que sustenten el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco por parte del denunciante, para la utilización de la práctica comercial denunciada, el denunciado no presentó lo solicitado tras indicar que dicho documento no sería relevante para el análisis de la conducta denunciada por cuanto devenía en improcedente, no obstante, la Comisión desestimó dicha alegación del Banco al no encontrar acreditada la subsanación de la infracción imputada.

ANÁLISIS

Sobre los métodos comerciales agresivos o engañosos

a) Marco teórico general de estas prácticas comerciales

11. La difusión en el mercado de productos y servicios ha evolucionado por el desarrollo de técnicas sofisticadas de distribución y venta a los consumidores

que, si bien tradicionalmente se realizan en establecimientos comerciales, en la actualidad las ventas también se dan por otros medios (correo electrónico, teléfono, de puerta en puerta, entre otros) aumentado de forma considerable la contratación masiva por parte de los consumidores. La promoción de ventas se constituye así, como un instrumento diseñado para estimular la compra de un producto o servicio.

12. Estos incentivos incluyen una extensa variedad de mecanismos de promoción, diseñados para generar una respuesta temprana o más poderosa del mercado. Así, mientras que la publicidad ofrece razones para comprar un producto o un servicio, la promoción de ventas ofrece razones para comprarlos *ahorax*. Por ello, en la actualidad un elevado volumen de operaciones de compra de productos de gran consumo se realiza bajo acciones de promoción dado que éstas consiguen, en general, su objetivo de incrementar las ventas de los productos promocionados.
 - b) Sobre la regulación de los métodos comerciales agresivos o engañosos en el ordenamiento jurídico peruano
13. El literal f) del numeral 1 del artículo 1° del Código establece el derecho que le asiste al consumidor de elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, que se ofrecen en el mercado, el cual tiene como sustento que, en tanto los consumidores conocen los productos o servicios que les resultan más convenientes en función de sus intereses y necesidades, son ellos quienes adoptarán las decisiones de consumo más eficientes en virtud de su autonomía privada.
14. Como correlato de este derecho, surge la obligación de los proveedores de no realizar prácticas que afecten la libertad de elección del consumidor. En este contexto, el artículo 58° del Código establece que los métodos comerciales agresivos o engañosos son aquellas prácticas que merman de manera significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo³.

² KOTLER, Philip y Armstrong, Gary. Fundamentos de Mercadotecnia. Cuarta Edición. Traducido del inglés de la obra *Marketing: An Introduction, Fourth Edition*. México, 2002. pp. 477.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 58°.** - Definición y alcances. 58.1 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.

En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:

a. Crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, que ganará o conseguirá, si realiza un acto determinado, un premio o cualquier otra ventaja equivalente cuando, en realidad: (i) tal beneficio no existe, o (ii) la realización de una acción relacionada con la obtención del premio o ventaja equivalente está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto.

b. El cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.

c. El cambio de las condiciones del producto o servicio antes de la celebración del contrato, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.

d. Realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio, de manera persistente e impertinente, o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades.



15. El literal e) del artículo 58°.1 del Código, establece que están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen 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.
16. En su denuncia, el señor Santiváñez cuestionó que el Banco se haya comunicado con él en sendas oportunidades, vía telefónica, para ofrecerle sus productos y servicios, pese a que no habría brindado su consentimiento para tal fin, y que en atención al Reclamo 18082000448 interpuesto el 18 de agosto de 2020, le habían indicado que efectuarían las gestiones para que las llamadas cesen, no obstante, ello no ocurrió.
17. En sus descargos, el Banco alegó que antes del inicio del presente procedimiento había procedido con el retiro del número telefónico del señor Santiváñez de su base de datos para ofertas comerciales, en atención al Reclamo 18082000448 presentado por el denunciante, el cual fue respondido de manera favorable el 31 de agosto de 2020, por lo cual debía declararse improcedente la denuncia.
18. Asimismo, la entidad financiera indicó que, respecto de las presuntas comunicaciones comerciales efectuadas después del 31 de agosto de 2020, el señor Santiváñez no había acreditado los hechos que configuraban su pretensión, en tanto que los *prints* de pantalla de su celular no generaban convicción en cuanto a los números telefónicos registrados en los mismos, toda vez que no se podía colegir que fueran de titularidad de su representada.
19. La Comisión declaró infundada la denuncia presentada por el señor Santiváñez contra el Banco, por presunta infracción del artículo 58.1° literal e) del Código, al considerar que no había quedado acreditado que la entidad bancaria ofreció en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no habría brindado su consentimiento para ello y que, en atención al Reclamo 18082000448, le indicó que efectuaría las gestiones para que las llamadas cesen, lo cual no ocurrió, afectando su tranquilidad personal y laboral.

e. 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.

f. En general, toda práctica que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor.

58.2 La presente disposición comprende todo tipo de contratación de productos o servicios, sea efectuada mediante contratos dentro o fuera del establecimiento del proveedor, ventas telefónicas, a domicilio, por catálogo, mediante agentes, contratos a distancia, y comercio electrónico o modalidades similares.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0273-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0961-2020/CC1

20. Cabe precisar que, el pronunciamiento emitido por la Comisión se sustentó en el hecho que, las capturas de pantalla del celular del denunciante -aportadas por este al procedimiento-, no resultaban suficientes para acreditar la ocurrencia de los hechos materia del presente análisis.
21. En vía de apelación el señor Santiviáñez alegó -entre otros- los siguientes fundamentos:
- (i) La Comisión se limitó a una estrecha valoración de la prueba;
 - (ii) dentro de los medios probatorios aportados al procedimiento se encontraba la respuesta emitida por la entidad bancaria el 31 de agosto de 2020 en atención al Reclamo 18082000448, en virtud de la cual el Banco reconoció la realización de llamadas que le hacía, por lo cual declaró favorable dicho reclamo;
 - (iii) de otro lado, las capturas de pantalla del historial de llamadas de su teléfono móvil presentado en el procedimiento, evidenciaba que la entidad bancaria realizaba llamadas constantes y reiterativas a su persona;
 - (iv) no se tomó en cuenta su solicitud de exhibición de documentos por parte del Banco;
 - (v) su escrito del 10 de junio de 2021 no fue valorado por la Comisión, razón por la cual la resolución recurrida adolecía de una indebida motivación; y,
 - (vi) pese al requerimiento de información efectuado por la Secretaría Técnica de la Comisión al Banco, referente al pedido de los medios probatorios que sustenten el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco por parte del denunciante, para la utilización de la práctica comercial denunciada, el denunciado no presentó lo solicitado tras indicar que dicho documento no sería relevante para el análisis de la conducta denunciada por cuanto devenía en improcedente, no obstante, la Comisión desestimó dicha alegación del Banco al no encontrar acreditada la subsanación de la infracción imputada.
22. Ahora bien, en este punto, cabe precisar que la imputación de cargos sobre la cual se desplegará el presente análisis se ajusta al supuesto referido a que la entidad bancaria habría ofrecido, en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no había brindado su consentimiento para ello, y que en atención al Reclamo N° 18082000448 le habían indicado que efectuarían las gestiones para que las llamadas cesen, lo cual no ocurrió, afectando su tranquilidad personal y laboral, imputación fijada mediante la Resolución 1307-2021/CC1.
23. En ese orden de ideas, con el propósito de corroborar el acaecimiento de la conducta infractora alegada por el denunciante, del tenor del artículo 58º.1 literal e) del Código, se desprende que resulta necesario verificar la concurrencia de dos (2) elementos: (i) la realización de las llamadas telefónicas para promover productos y servicios por parte del proveedor; y, (ii) la ausencia de un



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0273-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0961-2020/CC-1

consentimiento previo proporcionado por el cliente para la remisión de tal contenido.

24. Respecto del primer elemento descrito, la normativa en protección al consumidor destaca de manera clara que el contenido de las llamadas telefónicas aludidas debe tener carácter promocional, esto es, perseguir que el cliente adquiera productos o servicios del proveedor, por lo que la autoridad de consumo se encuentra obligada a verificar si, en efecto, las comunicaciones remitidas en el presente caso guardan estas características.
- *Sobre las llamadas telefónicas efectuadas para el ofrecimiento de productos y servicios del Banco, sin consentimiento del denunciante, hasta la emisión de la respuesta al Reclamo 18082000448, de fecha 31 de agosto de 2020*
25. Sobre el particular, obra en el expediente, el Reclamo 18082000448 del 18 de agosto de 2020⁴, interpuesto por el denunciante y la respuesta al mismo emitida por la entidad financiera en fecha 31 de agosto del mismo año⁵ -ambos medios probatorios aportados al procedimiento por el señor Santiváñez- conforme se visualiza a continuación:

Reclamo 18082000448

LIBRO DE RECLAMACIÓN		HOJA DE RECLAMACIÓN	Nro. : 18082000448
FECHA Y HORA DE PRESENTACIÓN	18/08/2020 11:45 AM	FECHA CIERRE:	
BANCO BBVA PERÚ		RUC.: 20100130204	
Av. República de Panamá 3055 - San Isidro			
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE			
NOMBRE / RAZÓN SOCIAL : SANTIVÁÑEZ ANTUNEZ, JUAN JOSE			
DOMICILIO		TELÉFONO	
DOI : DNI-23272702		E-MAIL : jjsa@santivanezantunez.com	
PADRE / MADRE / TUTOR (PARA CASO DE MENORES DE EDAD) / REPRESENTANTE / CURADOR :			
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO :		CANAL DE PRESENTACIÓN :	INTERNET
PRODUCTO :	<input checked="" type="checkbox"/> SERVICIO :	Atención al Público	
MOTIVO : TRATO INADECUADO Y MALA ATENCIÓN EN BANCA POR TELÉFONO			
CONTRATO/TARJETA :		RECLAMO :	<input checked="" type="checkbox"/> QUEJA :
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR :			
3.1 DETALLE			
A propósito de promocionar los productos y/o servicios del Banco, aproximadamente hace siete días recibí desde mi celular la llamada de un representante de la entidad. Sin embargo, al contestar, además de ofrecer sus productos, preguntaron por mi esposa, pues querían comunicarse con ella a fin de extenderle la publicidad.			
Ante tal solicitud, requerí que cesaran las llamadas, porque no me interesaban las propuestas del Banco y, además, fastidiaban siendo inoportunas. Pese a ello, las llamadas han continuado desde distintos celulares. Por ejemplo, los días 17/08/20 y 18/08/20 han tratado de comunicarse conmigo desde los móviles N.° [REDACTED] [REDACTED] 0051960039881, continuando, así, las molestias.			
En dicho marco, las llamadas por parte del Banco constituyen un acoso constante, de conformidad con el inciso d) del artículo 58 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Por tanto, exijo cesen las comunicaciones de la entidad promocionando sus productos y/o servicios. Pues, de lo contrario accionaré las medidas legales correspondientes.			
3.2. DETALLE COMPLEMENTARIO			
3.3. LISTA DE DOCUMENTOS ADJUNTOS			
1.- 20081811452241_Llamadas telefónicas 1.jpeg / Otros Documentos			

⁴ En la foja 13 del Expediente.

⁵ En la foja 14 del Expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

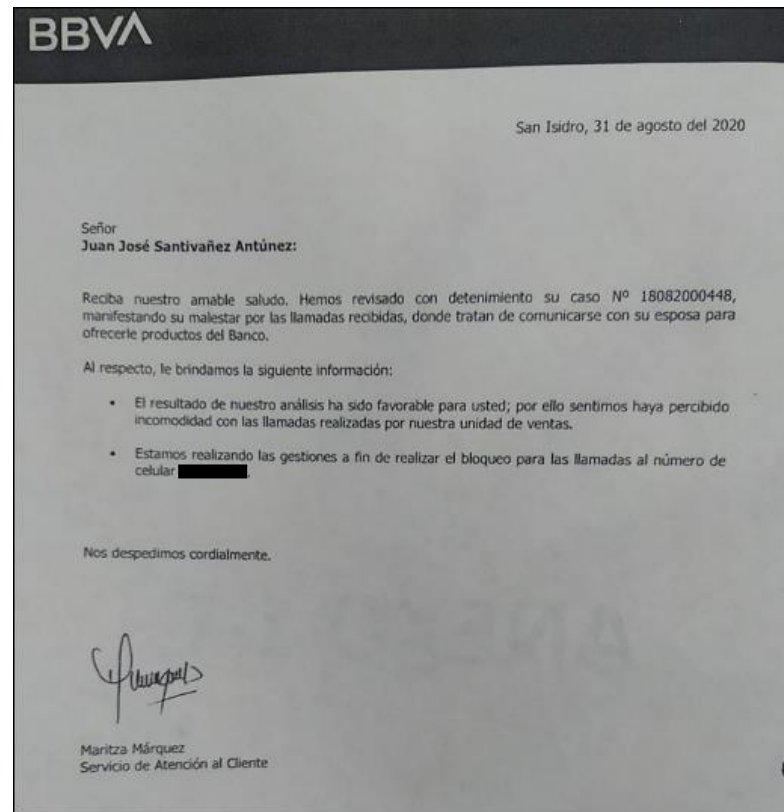
INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0273-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0961-2020/CC-1

Respuesta a Reclamo 18082000448



26. De lo expuesto, se aprecia que el denunciante cuestionó las llamadas recibidas por parte del Banco para la promoción de sus productos y servicios, ante lo cual la entidad bancaria emitió un pronunciamiento favorable sobre su reclamo, reconociendo y lamentando la incomodidad generada mediante las llamadas telefónicas efectuadas por su área de ventas, sobre lo cual alegó que realizaría las gestiones para efectuar el bloqueo de las comunicaciones dirigidas a su celular.
27. Lo precisado anteriormente, evidencia que el Banco había efectuado las llamadas telefónicas al denunciante para efectos de promover productos y servicios, en forma continua y permanente.
28. Ahora bien, respecto al presupuesto referido al consentimiento, se verifica en el procedimiento que, si bien el órgano resolutorio de primera instancia requirió al Banco los documentos sustentatorios de dicha autorización previa del denunciante, lo cierto es que la mencionada entidad financiera no cumplió con absolver tal pedido, pese a que comprendía un requisito esencial de analizar en los casos referentes a métodos comercial agresivos y engañosos, como lo era el presente caso, evidenciando así que no contaba con tal consentimiento.
29. De otro lado, cabe precisar que, si bien el Banco alegó en el procedimiento que

M-SPC-13/1B

11/23



mediante la respuesta emitida en relación al Reclamo 18082000448, su representada habría acreditado la subsanación de la conducta imputada en su contra, lo cierto es que ello no es exacto, toda vez que, la naturaleza del hecho infractor denunciado referente al empleo de métodos comerciales agresivos o engañosos (esto es, la realización de llamadas telefónicas para la promoción de productos, sin previo consentimiento del receptor), era insubsanable pues la tranquilidad del consumidor ya había sido afectada en su oportunidad y dicha afectación ya no podía ser revertida.

30. Adicionalmente, respecto al argumento del señor Santiváñez referente al hecho de que su escrito del 10 de junio de 2021 no haya sido valorado por la Comisión, razón por la cual la resolución recurrida adolecía de una indebida motivación, cabe precisar que, ello no es exacto, por cuanto se verifica que la resolución materia de apelación fue emitida en fecha 4 de junio de 2021, esto es en un momento anterior a la presentación del escrito en cuestión, situación que hacía razonable que en el pronunciamiento de Comisión no se haya consignado referencia alguna a dicho documento, por lo que se tiene por desvirtuado dicho alegato.
31. Por lo expuesto, corresponde revocar en parte la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, por infracción del inciso e) del numeral 58.1 del artículo 58° del Código. Ello, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera reconoció haber ofrecido, en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no había brindado su consentimiento para tal fin, ello de conformidad con la respuesta emitida por el denunciado el 31 de agosto de 2020, en atención al Reclamo 18082000448.
 - *Sobre las llamadas telefónicas efectuadas para el ofrecimiento de productos y servicios del Banco, sin consentimiento del denunciante, en oportunidad posterior a la emisión de la respuesta al Reclamo 18082000448, de fecha 31 de agosto de 2020*
32. De otro lado, de lo verificado en el expediente, se desprenden los *prints* de pantalla del celular⁶ del señor Santiváñez -aportados al procedimiento por el denunciante- elementos probatorios dirigidos a sustentar que el Banco persistió en el empleo de las comunicaciones para la promoción de productos y servicios en momento posterior a la emisión de la respuesta al Reclamo 18082000448, del 31 de agosto de 2020 (esto es en el mes de setiembre), los mismos que dan cuenta de lo siguiente:

⁶ De las fojas 15 al 17 del Expediente.
M-SPC-13/1B



PERÚ

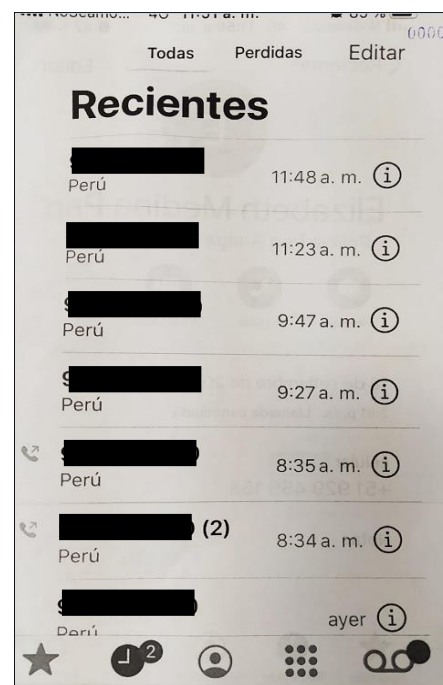
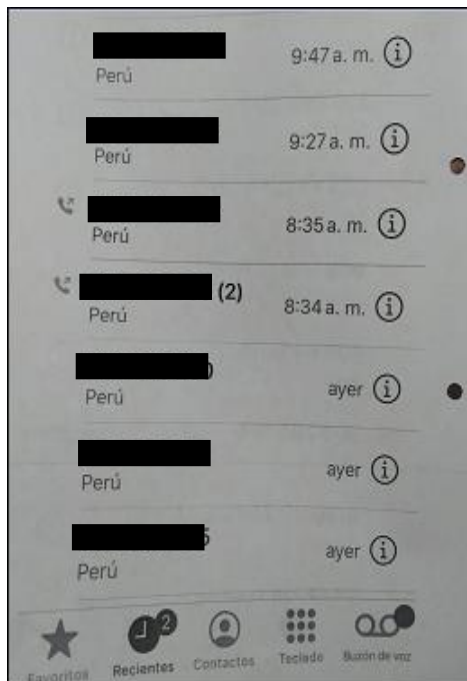
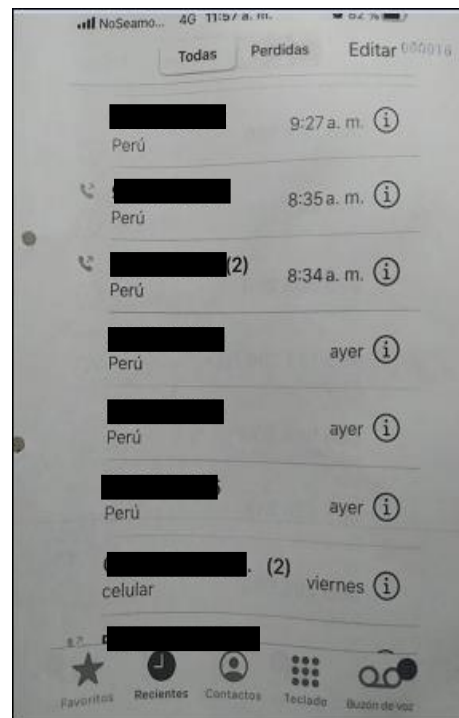
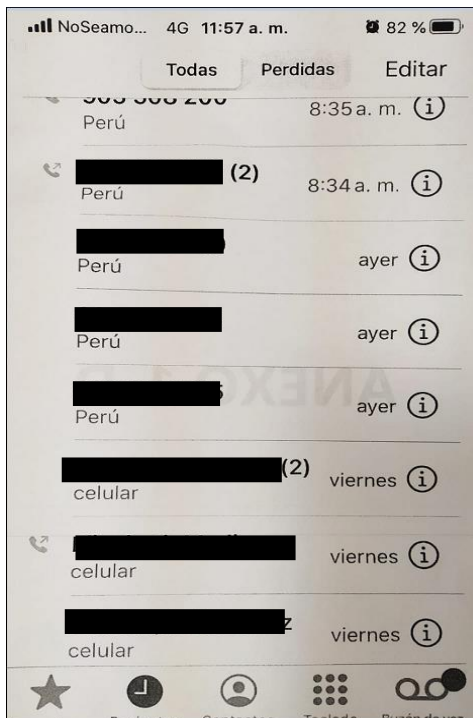
Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0273-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0961-2020/CC-1



33. De lo observado, se infiere que, los medios probatorios precedentes no generan certeza para acreditar que las llamadas telefónicas detalladas en los medios de prueba anteriores provenían de la entidad bancaria denunciada, ni que hayan sido efectuadas en fechas posteriores al 31 de agosto de 2020, así como tampoco dan cuenta respecto del contenido de tales comunicaciones, para efectos de constatar si se trataban de promociones vinculadas a los productos y servicios de la entidad financiera.
34. En esa línea, es pertinente traer a colación lo establecido en el artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General⁷ (en adelante, el TUO de la LPAG), el mismo que dispone que corresponde a los administrados aportar pruebas que sustenten la veracidad de sus afirmaciones. Del mismo modo, el artículo 196° del Código Procesal Civil⁸, norma de aplicación supletoria, establece que corresponde la carga de probar a quien afirma un alegato; es decir, es el consumidor quien tiene la carga de acreditar la existencia del defecto invocado en el bien o servicio y, una vez demostrado ello, el proveedor tendrá la carga procesal de sustentar que no es responsable por la falta de idoneidad imputada.
35. En ese sentido, y considerando lo establecido en el Código, conforme a lo contemplado en su artículo 104°⁹, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
- (i) Acreditación del defecto: corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - (ii) imputación del defecto: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable.
36. Aunado a ello, el artículo 248° del TUO de la LPAG comprende una relación detallada de los principios aplicables a este tipo de procedimientos, sin perjuicio de los principios comprendidos en el Artículo IV que son de aplicación a la generalidad de procedimientos administrativos.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173°.- Carga de la prueba.**

173.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

⁸ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.-**

Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0273-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0961-2020/CC-1

37. Dentro de la relación comprendida en el citado artículo, se encuentra el Principio de Presunción de Licitud¹⁰, principio medular del procedimiento sancionador, que obliga a la Administración a realizar las acciones necesarias para verificar la efectiva comisión de los cargos imputados y, ante ausencia de pruebas, emitir un fallo absolutorio. Este principio guarda correspondencia con la Presunción de Inocencia que rige en materia penal y cuya observancia se traduce en una serie de cargas para las entidades de la Administración que actúen en ejercicio de potestades de sanción.
38. Habiendo dicho ello, corresponde precisar que -de la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente- no se aprecia elemento probatorio alguno que acredite que el Banco habría ofrecido, en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no había brindado su consentimiento para ello, en momento posterior a la emisión de la respuesta al Reclamo 18082000448 del 31 de agosto de 2020, misiva donde le indicaron que efectuarían las gestiones para que las llamadas cesen.
39. De otro lado, cabe precisar que, respecto al pedido de exhibición del registro de llamadas realizadas al número telefónico del denunciante, este Colegiado infiere que dicha solicitud comprendía una de naturaleza residual, teniendo en cuenta que, en principio es deber de los administrados presentar todos los medios probatorios que sustenten sus alegaciones, conforme a lo señalado en el artículo 173° del TUO de la LPAG. Así, el impulso de oficio de ninguna forma puede significar que la Administración Pública se coloque en el lugar del administrado realizando aquellas actuaciones que, por Ley, le corresponden.
40. Bajo tales consideraciones, corresponde confirmar en parte la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia presentada por el señor Santiváñez contra el Banco, por presunta infracción del inciso e) del numeral 58.1 del artículo 58° del Código. Ello, al no haberse acreditado que la entidad financiera, haya ofrecido, en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no había brindado su consentimiento para ello, en momento posterior a la emisión de la respuesta al Reclamo 18082000448 del 31 de agosto de 2020, misiva donde le indicaron que efectuarían las gestiones para que las llamadas cesen.

Sobre las medidas correctivas

41. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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.

administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias¹¹.

42. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa¹², mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente¹³.
43. Mediante su denuncia, el señor Santiváñez solicitó, como medidas correctivas, que el Banco cumpliera con: (i) el cese de las comunicaciones realizadas para promocionar sus servicios; (ii) implementar medidas de monitoreo complementarias, con la finalidad de no utilizar en el futuro métodos comerciales abusivos; y, (iii) restituir la suma de US\$ 200,00 para resarcir las consecuencias patrimoniales de las llamadas intempestivas en horas laborables.
44. Ahora bien, de acuerdo al análisis esbozado previamente en la presente resolución, se tiene que se halló responsable al Banco por el hecho de haber ofrecido en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no habría brindado su consentimiento para tal fin, ello de conformidad con la respuesta emitida por el denunciado el 31 de agosto de 2020, en atención al Reclamo 18082000448 presentado por el denunciante.
45. En ese orden de ideas, corresponde analizar si las medidas correctivas solicitadas por el denunciante guardan congruencia con la conducta infractora verificada en el presente caso, para efectos de otorgarlas.
46. Así, respecto a las medidas correctivas solicitadas por el señor Santiváñez y detalladas en los puntos (i) y (ii) del numeral 43 de la presente resolución, referentes al cese de las comunicaciones realizadas para promocionar sus servicios y a la implementación de medidas de monitoreo complementarias, con

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 114°.- Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras. 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.
(...).

¹³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0273-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0961-2020/CC1

la finalidad de no utilizar en el futuro métodos comerciales abusivos, corresponde precisar que al encontrarse ambas estrechamente vinculadas y resultar congruentes con la conducta infractora verificada en el presente pronunciamiento, corresponde acogerlas conjuntamente bajo la siguiente redacción:

“Que, en lo sucesivo, el Banco se abstenga de realizar llamadas telefónicas para ofrecer productos y servicios a aquellos consumidores que no brinden de forma expresa su consentimiento, tal como lo exige la normativa vigente.”

47. En ese sentido, este Colegiado considera que corresponde ordenar al Banco, como medida correctiva complementaria que, en lo sucesivo, la entidad financiera se abstenga de realizar llamadas telefónicas para ofrecer productos y servicios a aquellos consumidores que no brinden de forma expresa su consentimiento, tal como lo exige la normativa vigente.
48. Finalmente, cabe precisar que, sobre la medida correctiva detallada en el punto (iii) del numeral 43 de la presente resolución, la misma que comprende un pedido indemnizatorio por un el importe de US\$ 200,00, en vía administrativa no corresponde otorgar indemnización alguna por daños y perjuicios ocasionados, debiendo solicitar dicha pretensión en la vía judicial, ello conforme lo prescrito en el artículo 100° del Código¹⁴, por lo que corresponde desestimar dicho pedido.

Sobre la graduación de la sanción

49. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar.¹⁵

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 100°.- Responsabilidad Civil.** El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor.

¹⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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 (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0273-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0961-2020/CC-1

50. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG, contempla los principios de Razonabilidad¹⁶ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
51. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desalentar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
52. En el presente caso, se halló responsable al Banco por infracción del literal e) del artículo 58° del Código, en tanto quedó acreditado que el Banco ofreció en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no habría brindado su consentimiento para tal fin, ello de conformidad con la respuesta emitida por el denunciado el 31 de agosto de 2020, en atención al Reclamo 18082000448.
53. En este caso, la Sala considera pertinente tomar en cuenta los siguientes criterios:
- (i) **La probabilidad de detección**, que se considera como alta, pues el consumidor contaba con incentivos suficientes para denunciar el hecho controvertido; y, por tanto, la Administración tenía una alta probabilidad de conocerlo y posteriormente sancionarlo;
 - (ii) **el daño resultante**, atendiendo a que el denunciado, al ejecutar la conducta sancionada, ocasionó que el consumidor se vea afectado, dado que se veía importunado por información publicitaria no autorizada; y,

16

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- 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; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

M-SPC-13/1B

18/23

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 / Web: www.indecopi.gob.pe

- (iii) **los efectos en el mercado**, constituidos por la desconfianza que genera prácticas como la denunciada en los consumidores al entablar sus relaciones de consumo, perjudicando a aquellos proveedores que se conducen adecuadamente y cumplen con la normativa.
54. Conforme a los criterios expuestos, esta Sala estima que la multa que correspondería imponer a la entidad financiera en el presente caso asciende a 1 UIT; dado que, en anteriores pronunciamientos, la Sala sancionó la infracción del literal e) del artículo 58°.1 del Código, con dicha multa¹⁷.
55. Atendiendo a lo expuesto y en observancia de los Principios de Proporcionalidad, Razonabilidad y Predictibilidad, corresponde sancionar al Banco con una multa de 1 UIT, por infracción del artículo 58°.1 literal e) del Código.
56. Finalmente, se requiere al Banco el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG¹⁸, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre el pago de las costas y costos del procedimiento

57. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi¹⁹.

¹⁷ Ver, por ejemplo, la Resolución 0612-2020/SPC-INDECOPI del 28 de febrero 2020, la Resolución 0636-2017/SPC-INDECOPI y la Resolución 2760-2017/SPC-INDECOPI del 6 de febrero y 20 de setiembre de 2017, respectivamente.

Cabe aclarar que, en la última resolución citada, si bien la multa finalmente impuesta no fue de 1 UIT, lo cierto es que la multa base sí correspondía a dicha cantidad.

¹⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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.

¹⁹ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0273-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0961-2020/CC-1

58. El reembolso de las costas²⁰ y costos²¹ en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
59. Dado que, se ha verificado que el Banco infringió el literal e) del artículo 58° del Código, con relación al hecho de que la entidad financiera haya ofrecido en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no habría brindado su consentimiento para tal fin, ello de conformidad con la respuesta emitida por el denunciado el 31 de agosto de 2020, en atención al Reclamo 18082000448 presentado por el denunciante; corresponde ordenar a dicho denunciado que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento.
60. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos en la vía correspondiente.
61. Finalmente, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código. De otro lado, se informa al denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

Sobre la inscripción en el en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

62. Según el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el RIS por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución²².

²⁰ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

²¹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

²² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0273-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0961-2020/CC1

63. En el presente caso, esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa del Banco por infracción del literal e) del artículo 58° del Código, con relación al hecho de que la entidad financiera haya ofrecido en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no habría brindado su consentimiento para tal fin, ello de conformidad con la respuesta emitida por el denunciado el 31 de agosto de 2020, en atención al Reclamo 18082000448 presentado por el denunciante.
64. Teniendo en consideración lo anterior, corresponde ordenar la inscripción del Banco en el RIS por la conducta infractora antes referida.

Sobre la remisión de la resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

65. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra el Banco y considerando que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar en parte la Resolución 1307-2021/CC1 del 4 de junio de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Juan José Santiváñez Antúnez contra Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, por infracción del literal e) del artículo 58° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, al haber quedado acreditado que la entidad financiera ofreció, en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no había brindado su consentimiento para tal fin, ello de conformidad con la respuesta emitida por el denunciado el 31 de agosto de 2020, en atención al Reclamo 18082000448 presentado por el denunciante donde reconoce la conducta atribuida.

SEGUNDO: Confirmar en parte la Resolución 1307-2021/CC1, que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Juan José Santiváñez Antúnez contra Banco BBVA Perú S.A., por presunta infracción del literal e) del artículo 58° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, al no haberse acreditado que la entidad financiera, haya ofrecido, en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no había brindado su consentimiento para ello, en momento posterior a la emisión de la respuesta al Reclamo 18082000448 del 31 de agosto de 2020, misiva donde le indicaron que efectuarían las gestiones para que las llamadas cesen.

M-SPC-13/1B

21/23



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0273-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0961-2020/CC-1

TERCERO: Sancionar a Banco BBVA Perú S.A. con una multa de 1 UIT, por infracción del literal e) del artículo 58° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por el hecho referido a que la entidad financiera había ofrecido, en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no había brindado su consentimiento para tal fin, ello de conformidad con la respuesta emitida por el denunciado el 31 de agosto de 2020, en atención al Reclamo 18082000448 presentado por el denunciante.

CUARTO: Requerir a Banco BBVA Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de pago 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 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

QUINTO: Ordenar a Banco BBVA Perú S.A., en calidad de medida correctiva complementaria de oficio, que en lo sucesivo se abstenga de realizar llamadas telefónicas para ofrecer productos y servicios a aquellos consumidores que no brinden de forma expresa su consentimiento, tal como lo exige la normativa vigente.

SEXTO: Ordenar a Banco BBVA Perú S.A. el pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor Juan José Santiváñez Antúnez, por infracción del literal e) del artículo 58° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida al hecho en que la entidad financiera haya reconocido haber ofrecido, en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no había brindado su consentimiento para tal fin, ello de conformidad con la respuesta emitida por el denunciado el 31 de agosto de 2020, en atención al Reclamo 18082000448 presentado por el denunciante.

Asimismo, se informa a Banco BBVA Perú S.A que deberá presentar a la primera instancia los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa al denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

SÉTIMO: Ordenar la inscripción de Banco BBVA Perú S.A en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la conducta infractora verificada, consistente en el hecho de que la entidad financiera había ofrecido, en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no había brindado su consentimiento para tal fin, ello de

M-SPC-13/1B

22/23



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0273-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0961-2020/CC-1

conformidad con la respuesta emitida por el denunciado el 31 de agosto de 2020, en atención al Reclamo 18082000448 presentado por el denunciante.

OCTAVO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de la presente resolución que sanciona a Banco BBVA Perú S.A., para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente