



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 542-2024/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 027-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

RESOLUCIÓN FINAL N° 139-2025/INDECOPI-CUS

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

DENUNCIANTE : ██████████

DENUNCIADO : BANCO BBVA PERU

MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA
DEBER DE INFORMACIÓN
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: CONFIRMAR la Resolución Final N° 001-2025/PS0-INDECOPI-CUS del 02 de enero de 2025, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que sancionó al Banco BBVA Perú con una multa de 4.01 UIT – Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 62° literal h) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber aplicado métodos abusivos de cobranza contra el señor ██████████, al efectuar reiteradas llamadas telefónicas de recordatorio de pago antes de la fecha de vencimiento de las cuotas de su préstamo.

CONFIRMAR la Resolución Final N° 001-2025/PS0-INDECOPI-CUS del 02 de enero de 2025, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que sancionó al Banco BBVA Perú con una multa de 3.49 UIT – Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 1.1° literal b) y 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse negado a atender el requerimiento de información presentado por el señor ██████████ mediante solicitud del 11 de julio de 2024.

SANCIONES:

4.01 UIT¹ Por aplicar métodos abusivos de cobranza.
3.49 UIT² Por negarse a atender un requerimiento de información.

Cusco, 24 de marzo de 2025.

ANTECEDENTES

- El 22 de octubre de 2024 el señor ██████████ (en adelante, el señor ██████████) presentó una denuncia administrativa contra el Banco BBVA Perú³ (en adelante, el Banco) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al

¹ Código Único de Multa (CUM): 20250000000025

² Código Único de Multa (CUM): 20250000000026

³ RUC N° 20100130204

M-CPC-05/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 542-2024/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 027-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, el ORPS), por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

2. En su escrito de postulación el señor [REDACTED] señaló que:

- (i) Es titular del crédito N° 0011-0201-9600220705-16 concedido por el Banco por el importe de S/ 15,400.00, pagadero en 48 cuotas mensuales, cuyas fechas de pago oscilan entre el 15 y 18 de cada mes, el cual vino pagando de manera puntual.
- (ii) Entre junio y agosto de 2023 recibió una llamada telefónica del Banco efectuándole un “recordatorio de pago” de su cuota mensual próxima a vencer. Sin embargo, a partir de ese momento, recibió sucesivas llamadas telefónicas de recordatorio de pago todos los meses, varios días antes del vencimiento de su cuota mensual, quebrantando totalmente su tranquilidad e interrumpiendo sus actividades empresariales, laborales, amicales, familiares y afectivas, gestión que se efectuó pese a no reportar ningún retraso en el pago de su préstamo.
- (iii) Señaló que además de haber bloqueado varios números, formuló en fecha 13 de noviembre de 2023 una reclamación (N° 13112300276) ante el Banco, recibiendo en respuesta la carta del 14 de noviembre del 2023 por la que el Banco se comprometió expresamente a dejar de efectuar este tipo de llamadas telefónicas, asimismo, y simultáneamente a la presentación de su reclamación ante el Banco, ingresó un reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del INDECOPI (Reclamo 00002298-2023-SAC-CUS/RC), por el cual recibió la comunicación del Banco asumiendo como compromiso el cese de llamadas telefónicas luego de transcurrido 30 días hábiles, esto es aproximadamente enero de 2024. Sin embargo, pese al compromiso del Banco, este continuó con las llamadas telefónicas de “recordatorio de pago”, menoscabando su tranquilidad, su ánimo y el normal desarrollo de todas sus actividades, afectando todas las esferas de su vida (profesional, amical, familiar, de pareja).
- (iv) El 11 de julio de 2024, el señor [REDACTED] presentó ante el Banco un requerimiento de información solicitando el número total de llamadas telefónicas efectuadas por el Banco y/o por terceros, pero por encargo del Banco, al número telefónico 99*****1 desde junio de 2023 hasta la actualidad y los archivos que contienen los audios de tales llamadas telefónicas, en la medida que, cada comunicación se inicia con el dato “por su seguridad esta llamada está siendo grabada”, recibiendo como respuesta el 18 de julio de 2024 que, *“Por otro lado, de ser solicitados el reporte de atención de llamadas a nuestro banco, estos se encontrarán a disposición de la autoridad competente en caso sea debidamente requerido (...) Por lo expuesto no podemos ofrecerle una respuesta favorable en esta ocasión (...)”*, señalando que dicha negativa constituye una transgresión a su derecho de información.

M-CPC-05/02

2/27

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Urb. Constanza A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú

E-mail: paracon@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 542-2024/PS0-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 027-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

3. El 31 de octubre de 2024, el ORPS admitió a trámite la denuncia, imputando al Banco presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 62° literal h), 1.1° literal b) y 2 del Código, en tanto:
 - (i) Habría aplicado métodos abusivos de cobranza contra el denunciante, al haber efectuado reiteradas llamadas telefónicas de recordatorio de pago, antes de la fecha de vencimiento de las cuotas de su préstamo; y,
 - (ii) Se habría negado a atender el requerimiento de información presentado por el denunciante mediante solicitud del 11 de julio de 2024.

4. El 02 de enero de 2025, mediante Resolución Final N° 001-2025/PS0-INDECOPI-CUS, el ORPS resolvió:
 - (i) Sancionar al Banco con cuatro punto cero uno (4.01) UIT – Unidades Impositivas Tributarias, por infracción a lo establecido en el artículo 62° literal h) del Código, al haberse acreditado durante el procedimiento que empleó métodos abusivos de cobranza contra el señor ██████ al haber efectuado reiteradas llamadas telefónicas de recordatorio de pago, antes de la fecha de vencimiento de las cuotas de su préstamo.
 - (ii) Sancionar al Banco con tres punto cuarenta y nueve (3.49) UIT – Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 1.1° literal b) y 2° del Código, al haber quedado acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su deber de información, al haberse negado a atender el requerimiento de información presentado por el señor ██████ mediante solicitud del 11 de julio de 2024.
 - (iii) Ordenar al Banco, en calidad de medidas correctivas, que cumpla con:
 - i. Abstenerse desde el día siguiente de notificada con la resolución de efectuar llamadas telefónicas de recordatorio de pago, antes de la fecha de vencimiento de las cuotas del préstamo del señor ██████.
 - ii. Atender el requerimiento de información presentado por el señor ██████ el 11 de julio de 2024, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución.
 - (iv) Condenar al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
 - (v) Disponer la inscripción del Banco en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi.

5. El 30 de enero de 2025, el Banco apeló la resolución emitida en primera instancia, bajo los siguientes argumentos:

Sobre la aplicación de métodos abusivos de cobranza

- (i) Reiteran que lo afirmado por el señor ██████ constituye una afirmación subjetiva carente de sustento, ya que el denunciante no ha presentado ningún medio

M-CPC-05/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 542-2024/PS0-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 027-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

probatorio, ni siquiera a nivel indiciario, que acredite la presunta infracción al deber de información.

- (ii) El artículo 61° del Código busca evitar conductas que excedan los límites de una gestión de cobranza legítima y que, por su impacto negativo desproporcionado, puedan vulnerar los derechos del consumidor. Resulta fundamental precisar que dicha prohibición no impide que los proveedores ejerzan su derecho a gestionar la cobranza de deudas que han sido legítimamente adquiridas por los consumidores. En este sentido, la sola realización de llamadas o comunicaciones con el propósito de recordar la existencia de una deuda no constituye, por sí misma, una infracción, ya que para que una conducta pueda ser calificada como abusiva, es necesario demostrar que la misma ha generado una afectación indebida en la esfera personal del consumidor, lo que implica que la carga de la prueba recae en quien denuncia, esto es, el señor ██████
- (iii) En concordancia con lo anterior, el artículo 62° del Código amplía la prohibición de métodos abusivos de cobranza en su literal h), señalando que quedan prohibidas aquellas prácticas análogas a las descritas en los literales a) al g). No obstante, dicha disposición no debe interpretarse como una restricción absoluta al derecho de cobranza del proveedor, sino como una limitación únicamente a aquellas prácticas que sean desproporcionadas o que vulneren la tranquilidad y privacidad del consumidor.
- (iv) En el presente caso, el denunciante no ha aportado medios probatorios idóneos que acrediten una afectación directa a su esfera personal y tranquilidad, puesto que, del análisis de los audios adjuntados en el expediente se desprende que las comunicaciones efectuadas por la entidad bancaria tienen un carácter meramente informativo, sin que se adviertan expresiones intimidantes, amenazantes o que menoscaben la dignidad del consumidor. Por lo tanto, no se ha demostrado que las llamadas hayan tenido un impacto negativo en su reputación, privacidad o entorno laboral, lo que desvirtúa la existencia de una infracción.
- (v) En consecuencia, atendiendo al análisis desarrollado previamente, no es posible concluir que las acciones descritas constituyan una afectación indebida al derecho a la tranquilidad del denunciante o que impliquen una conducta reprochable desde el punto de vista legal por parte de la entidad financiera.
- (vi) En consecuencia, estando acreditado que no se realizó infracción alguna, corresponderá a la Comisión revocar la Resolución Final en el extremo materia de apelación y declarar infundada la denuncia en este extremo.

Sobre el requerimiento de información presentado por el denunciante mediante solicitud del 11 de julio de 2024

- (vii) El 11 de julio de 2024 el señor ██████ presentó un requerimiento de información dirigido al Banco, solicitando específicamente lo siguiente: i) El número total de llamadas telefónicas efectuadas por el Banco y/o por terceros actuando por encargo del Banco, al número telefónico 99*****1, desde junio de 2023 hasta

M-CPC-05/02



la fecha de su solicitud; y, ii) Los archivos de audio de dichas llamadas telefónicas, fundamentando su solicitud en la mención previa al inicio de cada comunicación: "Por su seguridad esta llamada está siendo grabada".

- (viii) Sobre este punto, es necesario destacar que, conforme ha sido reconocido por el propio denunciante en su escrito de denuncia, dicho requerimiento de información fue debidamente respondido mediante una carta fechada el 18 de julio de 2024. En este sentido, no se evidencia que el Banco haya negado atender la solicitud presentada por el denunciante, sino que, al contrario, se dio respuesta a la misma en los términos y con las limitaciones establecidas por la normativa aplicable.
- (ix) En cuanto a la respuesta del Banco, debe enfatizarse que el contenido de la solicitud incluía datos sensibles relacionados con la línea telefónica en cuestión, información que se encuentra protegida por la normativa de privacidad y confidencialidad de datos personales. Por lo que, en cumplimiento de dichas disposiciones legales, el Banco no negó en ningún momento atender el requerimiento de información presentado por el denunciante, sino que indicó expresamente *"(...) de ser solicitados el reporte de atención de llamadas a nuestro banco, estos se encontrarán a disposición de la autoridad competente en caso sea debidamente requerido"*.
- (x) En tal sentido, la actuación del Banco se encuentra respaldada por los principios de protección de datos personales, tal como lo dispone la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento, el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que garantizan la seguridad y confidencialidad de la información sensible.
- (xi) Por lo expuesto, no puede considerarse que exista una negativa por parte del Banco en atender el requerimiento de información del denunciante, sino más bien una respuesta diligente, proporcionada y ajustada al marco normativo vigente, con el objetivo de proteger la integridad de los datos sensibles involucrados.
- (xii) En consecuencia, estando acreditado que no se realizó infracción alguna, corresponderá a la Comisión revocar la Resolución Final en el extremo materia de apelación y declarar infundada la denuncia en este extremo.

Sobre la multa impuesta

- (xiii) El ORPS, de forma inmotivada, los sancionó con una multa total de 7.50 UIT al no haber valorado adecuadamente sus medios probatorios, aun cuando se debe considerar que la actuación de la Administración en los procedimientos sancionadores debe regirse también por el Principio de Presunción de Licitud, recogido por el numeral 9) del Artículo 230° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Siguiendo el citado principio, un administrado no puede ser sancionado sobre la base de un mero dicho o sospecha, motivo por el cual, si en el curso del procedimiento administrativo sancionador no se llega a formar convicción de la ilicitud del acto y de la culpabilidad del administrado, se deberá imponer el mandato de absolución



implícito que la referida Presunción de Licitud conlleva. En consecuencia, corresponde declarar infundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED]

- (xiv) Así las cosas, el ORPS no ha evaluado adecuadamente los medios probatorios, situación que deriva en un defecto en los requisitos de validez de la Resolución Final. La Comisión podrá verificar que el ORPS determinó - erróneamente- la responsabilidad administrativa del Banco, imponiendo una multa total de 7.50 UIT, limitándose a graduar la sanción en mérito a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM. Como sustento de la cuantía de la sanción impuesta, el ORPS utilizó el aplicativo "Calculadora de Multas", no obstante, no cumplió su deber de motivar adecuadamente la multa, limitándose a señalar de forma genérica los parámetros previstos por el Artículo 112° del Código, sin esclarecer las razones específicas que determinaron la imposición de 7.50 UIT.
- (xv) El ORPS no expuso los argumentos que determinaron el nivel de infracción, más aún, considerando que en el presente caso no configuraron factores agravantes, ni mucho menos argumentó qué factores consideró para establecer la duración y el tamaño del infractor, únicamente adjuntó el reporte general sin ningún fundamento ni motivación.
- (xvi) En ese entender, para el cálculo del factor duración o nivel de infracción, resultaba válido y razonable que el ORPS tomará en cuenta parámetros objetivos que permitan motivar adecuadamente la utilización de un determinado valor numérico, lo que en el presente caso no sucedió.
- (xvii) Para dichos efectos, reiteran que el TUO de la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad y el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción. En virtud del principio de proporcionalidad, la Ley ha creado un parámetro al cual debe ceñirse la Administración, a fin de que los actos de gravamen que produzca contra los administrados sean realizados de manera legítima, justa y proporcional. A estos efectos, el principio de proporcionalidad contempla que toda disposición de gravamen (en este caso, la sanción administrativa) debe tener los siguientes límites: No debe desnaturalizar la finalidad para la cual le fue otorgada la competencia para emitir el acto de gravamen, es decir, deberá aplicarse dentro de los límites de la facultad atribuida. El acto de gravamen deberá mantener una proporción entre los medios y fines, de modo que la autoridad no goza de una potestad discrecional al momento de decidir el tipo de gravamen aplicable, sino que deberá optar por aquél que sea más proporcional (e idóneo) a la finalidad perseguida por la norma legal. Lo señalado guarda concordancia con el derecho que tienen los administrados respecto de las actuaciones de las entidades, a fin de que aquellas se lleven a cabo de la manera menos gravosa posible, evitando con ello que el exceso de punición vaya más de la finalidad última buscada por la norma legal.
- (xviii) Del mismo modo, consideran que se vulnera el Principio de Razonabilidad de los actos administrativos, establecido en el Artículo IV del Título Preliminar de la LPAG, toda vez que se pretende aplicar de manera arbitraria una sanción



total de 7.50 UIT, sin que ello atienda a un criterio objetivo, ni se encuentre sustentado en pronunciamientos previos emitidos por la Sala. Este principio resulta directamente aplicable a las decisiones que establecen cargas o gravámenes a los administrados -como es el caso de las sanciones administrativas-, imponiendo límites sustantivos y cuantitativos a la afectación de derechos.

- (xix) De lo anterior, se desprende que será razonable toda decisión comúnmente compartida o socialmente aceptable, precisamente porque importa una respuesta lógica y axiológica al pedido concreto. Lógica en tanto debe ser congruente con la materia controvertida.
- (xx) La multa, además de resultar por demás excesiva, revela la intención de la primera instancia de sancionarlos por una conducta generalizada, cuando el caso versa sobre la presunta vulneración a las expectativas de un solo consumidor.
- (xxi) Precisan que cuando la norma prevé un acto discrecional, el deber de justificar la decisión adquiere mayor relevancia justamente en aras de garantizar al administrado una decisión no arbitraria, ello en virtud del Principio de Interdicción de la Arbitrariedad; así este principio se constituye en una garantía para el administrado pues proscribiera a la Administración la realización de actos arbitrarios, abusivos y caprichosos; a su vez, prohíbe la realización de actos que tengan como sustento hechos desligados de la realidad; consecuentemente, la Administración no podrá realizar a) actividades caprichosas, vagas e infundadas desde una perspectiva jurídica; no podrá emitir b) decisiones despóticas, tiránicas y carentes de toda fuente de legitimidad; y c) no podrá ejecutar actos contrarios a los principios de razonabilidad y proporcionalidad jurídica.
- (xxii) En ese sentido, se verifica que la multa total impuesta por el ORPS resulta desproporcionada y arbitraria a la materia discutida, y carece de motivación, lógica y asidero jurídico; por lo que, solicitan a la Comisión desestimar el análisis del ORPS en los extremos señalados y dejar sin efecto la sanción impuesta.

Sobre la Medida Correctiva

- (xxiii) Teniendo en cuenta que se ha acreditado que el Banco no cometió infracción alguna, corresponde a la Comisión no dictar ningún tipo de medida correctiva.

Sobre las costas y costos

- (xxiv) Teniendo en cuenta que se ha acreditado que el Banco no cometió infracción alguna solicitan a la Comisión dejar sin efecto la Resolución Final N° 001-2025/PS0-INDECOPI-CUS respecto del pago de costas y costos del procedimiento.

6. El ORPS concedió el recurso de apelación presentado por el Banco y remitió el expediente a esta Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Comisión).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 542-2024/PSO-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 027-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

7. El 06 de febrero de 2025, esta Comisión recibió el expediente en grado de apelación, por constituir la segunda instancia administrativa en los procedimientos sumarísimos tramitados en el ORPS, de conformidad con lo establecido en el artículo 125° del Código⁴.
8. Mediante Proveído N° 01, de fecha 18 de febrero de 2025, la Secretaría Técnica de la Comisión puso en conocimiento del señor ██████ el recurso de apelación presentado por el Banco para que, de considerarlo pertinente y en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción del referido proveído, haga conocer su posición respecto de los argumentos expuestos en el recurso de apelación interpuesto y aporte cualquier elemento, hecho o fundamento que pueda ser de utilidad para resolver el asunto que es materia de discusión en esta instancia. Asimismo, se programó una audiencia de conciliación para el 05 de marzo de 2025, a las 09:00 horas; oportunidad en la que se dejó constancia de la inasistencia del denunciante.
9. El 27 de febrero de 2025, el señor ██████ a través de su representante, absolvió el recurso de apelación presentado por el Banco, señalando lo siguiente:

Sobre la aplicación de métodos abusivos de cobranza

- (i) Según el Banco los hechos en que se funda la denuncia no han sido respaldados por ningún medio probatorio. O no han estudiado el expediente o si lo hicieron esa tarea fue muy deficiente, pues contrariamente a lo que señalan, existe un acervo probatorio sólido -incluidos audios de llamadas telefónicas y comunicaciones oficiales del Banco- sobre las constantes llamadas de cobranza. Incluso con disculpas de por medio y el compromiso de no repetirlas. Además, al negar la existencia de “pruebas”, el Banco se contradice, pues en el fundamento 13 de su recurso de apelación señaló expresamente: *“del análisis de los audios adjuntados en el expediente (...)”*.
- (ii) Ahora, qué tiene que ver “la infracción al deber de información” en la controversia sobre método abusivos de cobranza, es un misterio que solo puede explicar el área legal del Banco.
- (iii) En cuanto a lo señalado en el fundamento 11, debe tenerse en cuenta que no existe ninguna cláusula contractual que habilite al Banco a realizar “recordatorios de pago”, tampoco existe autorización expresa del señor ██████ en tal sentido y, lo que es más importante, en el presente caso, no existe justificación válida para hacer “recordatorios de pago” pues nunca ha registrado retrasos de pago de su crédito.
- (iv) En cualquier caso, resulta inaceptable -desde todo punto de vista- hacer más de un recordatorio de pago a un cliente puntual y, en su escrito de fecha 4 de

⁴ LEY N 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

(...) La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS Nº: 542-2024/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN Nº: 027-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

diciembre de 2024, el Banco reconoció haber efectuado 2 llamadas telefónicas en noviembre de 2023 (el 4 y el 13). Aunque también es preciso señalar que esa información fue desmentida oportunamente pues, con audios de llamadas acreditó que se hicieron mucho más de 20 recordatorios de pago de lo que informaba el Banco, conforme al cuadro inserto.

- (v) Por ejemplo, solo en julio de 2024, el Banco efectuó al menos 6 llamadas telefónicas: 2 el 08 de julio, 1 el 10 de julio, 2 el 12 de julio y 1 el 15 de julio. Lo curioso es que en junio de 2024 –lo mismo que todos los meses anteriores y posteriores- no registró ningún retraso de pago (pagó dos días antes de la fecha de vencimiento) y; sin embargo, antes de que venza su cuota siguiente de julio 2024 programada para el 15-07-24, el Banco lo llamó al menos 6 veces, un acto fuera de lo normal susceptible de colmar la paciencia de cualquier persona.
- (vi) Es más, los débitos automáticos de su cuenta de ahorros para pagar el crédito se efectúan siempre apenas inicia el día. En específico el débito, es decir, el pago de la cuota de julio de 2024 se efectuó a las 00:09 horas, con lo cual el Banco lo llamó cuando ya había pagado su cuota mensual. Si molesta que te llamen varias veces antes de la fecha de pago, fastidia mucho más que te llamen incluso cuando ya has pagado la cuota. La afectación a su tranquilidad está acreditada con el archivo de audio 976666277_240509_181707.m4a que obra en el expediente, siendo que, independientemente del carácter de cada ser humano, no es razonable pensar que una persona reacciona así ante una primera y única llamada telefónica. Hay, entonces, indicios y/o pruebas de una cantidad importante de llamadas similares.
- (vii) En respuesta a lo alegado por el Banco en el fundamento 13 de su apelación señalan que para concluir que quien recibe constantes llamadas telefónicas de recordatorio de pago ve vulnerada su tranquilidad, no necesita de una prueba “directa” (ejm. informe psicológico) pues, el sistema de valoración racional de la prueba habilita a los jueces y, por ende, a los órganos resolutivos administrativos a recurrir a las máximas de experiencia. O acaso alguien no siente suma incomodidad cuando le recuerdan de forma constante una obligación que ni siquiera ha vencido y respecto de la cual ha mostrado ser un cliente ejemplar.

Sobre la negativa de atender el requerimiento de información

- (viii) La conducta infractora denunciada no versa sobre una “falta de respuesta” sino sobre la falta de atención adecuada al requerimiento de información”.
- (ix) Además, el Banco argumentó que no entregó la información requerida porque era información sensible protegida por la Ley de Datos Personales. Pero el Banco está distorsionando la realidad pues, el requerimiento de información se limitó a pedir el número de llamadas telefónicas efectuadas a su número de celular en cierto periodo (por ejm. 5, 15, 30, 50, etc.) y, hasta donde nuestro conocimiento alcanza, está fuera de los alcances de la Ley de Protección de Datos Personales, entre otras razones porque los números son de uso libre, si no fuera así menudo problema el que tienen los matemáticos, estadísticos y la ciencia en general.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 542-2024/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 027-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

- (x) Ahora, también solicitó los archivos de audio de esas llamadas por la sencilla razón que cada vez que el Banco lo llamó se escuchaba la frase “por tu seguridad esta llamada está siendo grabada”; entonces esa información existe, la tiene el Banco y su negativa a entregarla es ilegítima, porque no estamos en un supuesto de violación al secreto de las comunicaciones, pues no son conversaciones ajenas o de terceros, sino conversaciones donde él participa.
- (xi) En el supuesto negado que en la información solicitada hubiera algún dato protegido por la Ley de Datos Personales, lo que tiene que hacer el Banco no es negarse, de plano, a cumplir el requerimiento de información, sino atenderlo “anonimizándolo” la información que considera sensible.

Sobre la multa impuesta

- (xii) Aquí es donde entramos a un terreno de extrema confusión conceptual, porque el Banco sostiene que la multa impuesta por el ORPS no está debidamente motivada porque –cito textualmente– “al no haber valorado adecuadamente nuestros medios probatorios” y “Así las cosas, el ORPS no ha evaluado adecuadamente los medios probatorios”; pero la debida o indebida valoración de los medios probatorios es un asunto relativo al sentido de la decisión final, no a la determinación de la multa a imponer.
 - (xiii) En todo caso, lo que se aprecia es que la multa ha sido calculada en función de una metodología objetiva y, que el Banco no ha aportado ningún argumento capaz de cambiar el monto de la sanción pecuniaria.
 - (xiv) Ofrece en calidad de medios probatorios dos pantallazos de la APP BBVA donde se muestra: (i) los pagos del crédito en los meses de junio 2024 y julio 2024 y (ii) el pago de la cuota de julio el día 15 a las 00:09 horas.
10. Mediante escrito de fecha 28 de febrero de 2025, el señor █████, a través de su representante, informó que, en tanto anteriormente el Banco se comprometió a cesar las llamadas telefónicas de recordatorio de pago y no cumplió con ello, es su decisión no arribar a ningún acuerdo conciliatorio con el denunciado y que el procedimiento culmine con un pronunciamiento de parte del Indecopi, por lo que su asistencia a la audiencia de conciliación convocada será inútil.
11. El 12 de marzo de 2025, el señor █████ presentó un escrito manifestado lo siguiente:
- (i) La afirmación “el BBVA llamó al señor █████ cuando ya había pagado su cuota mensual” requiere probar: (i) la hora de pago de la cuota mensual (acreditada en autos mediante la captura de pantalla de su aplicación) y (ii) la hora de la llamada del BBVA, lo que no estaba probado aún. Sin embargo, adjunta el reporte de llamadas entrantes, donde consta que la llamada del Banco del 15 de julio de 2024 ocurre a las 09:43:20 hrs.
 - (ii) Entonces, está probado que pagó la cuota de su crédito mediante débito automático a las 00:09 hrs. y recibió una llamada telefónica de recordatorio de pago del Banco a las 09:43:20 hrs., cuando ya había pagado su crédito. De modo que, resulta cierto afirmar que el Banco llama varios días antes del

M-CPC-05/02

10/27

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Urb. Constanza A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú

E-mail: paragon@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



vencimiento de la cuota, varias veces e, incluso cuando las cuotas ya han sido pagadas.

- (iii) Asimismo, el reporte de llamadas entrantes prueba fidedignamente la realización de más de una llamada telefónica de recordatorio de pago el mismo día, por ejemplo, el 8 de julio de 2024, donde el Banco llamó dos veces. El 9 de mayo de 2024, el Banco llamó 6 veces para recordarle el pago de su cuota.
 - (iv) Lo anterior demuestra que el 9 de mayo de 2024 el Banco lo llamó a las 09:18 hrs. para recordarle el pago de su crédito. Lo volvió a llamar a las 09:35 hrs. y luego de transcurrido solo 3 minutos lo volvió a llamar (09:38) para lo mismo. En la tarde lo llamó a las 2:34 p.m., a las 04:20 p.m. y a las 06:17 p.m. y eso que, según su cronograma de crédito, su cuota de mayo vencía recién el 15 de mayo, es decir 6 días después.
 - (v) Si ese proceder sería sumamente molesto e ilegítimo incluso para un deudor "moroso", con mayor razón lo es para un cliente que no ha registrado ningún tipo de retraso en el pago de su crédito.
 - (vi) Lo que ha hecho el Banco es capaz de colmar la paciencia de cualquier ser humano, un exceso, un abuso, un proceder desdeñoso de su derecho a la tranquilidad y privacidad, que no puede quedar impune.
 - (vii) Adjunta el Reporte de llamadas entrantes.
12. Mediante escrito de fecha 19 de marzo de 2025, el señor [REDACTED] a través de su representante, solicitó se le conceda la posibilidad de rendir informe oral a fin de exponer las razones por las que considera que la resolución de primera instancia debe ser confirmada en todos sus extremos, al tiempo de absolver cualquier consulta adicional.

CUESTIÓN PREVIA

Sobre la solicitud de informe oral

13. En el marco del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS -TULO de la LPAG-, la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del principio del debido procedimiento. No obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial que regula los procedimientos administrativos.
14. Al respecto, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Comisiones podrán convocar o denegar la solicitud de informe oral mediante resolución debidamente motivada⁵. De esta manera, la citación a informe oral constituye una

⁵ DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°. - Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.

16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

(...)

16.3 Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 542-2024/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 027-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

facultad de la Comisión, lo cual implica que no se encuentre obligada a convocar, de oficio o a solicitud de parte, a informe oral en todos los casos⁶. Asimismo, el debido procedimiento se garantiza toda vez que las partes pueden desarrollar su posición y actividad probatoria presentando, por escrito, alegatos y documentos que serán evaluados al momento de resolver⁷. Tomando en consideración lo anterior, la denegatoria de un pedido de informe oral no involucra una vulneración al debido procedimiento.

15. En virtud de lo anterior, considerando que, en el presente caso, se encuentran elementos suficientes para emitir un pronunciamiento sobre las cuestiones en controversia; asimismo, las partes han presentado durante el procedimiento diversos alegatos para sustentar su posición; corresponde denegar la solicitud de uso de la palabra presentada por el señor ██████

ANÁLISIS

Sobre los métodos abusivos de cobranza

16. El artículo 61° del Código prohíbe la práctica de métodos abusivos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, la intimidad de su hogar, su ámbito laboral y su imagen ante terceros ajenos a la relación de consumo. Por su parte, el artículo 62° contempla una lista enunciativa de aquellos supuestos en los que se estaría frente a la comisión de métodos abusivos de cobranza por parte de los proveedores. Es así que el literal h) dispone que se encuentra prohibido, entre otros, cualquier modalidad análoga que configure un método abusivo de cobranza. Cabe señalar que, la prohibición del empleo de métodos abusivos de cobranza tiene como finalidad evitar conductas abusivas que puedan afectar la tranquilidad de los consumidores.
17. El señor ██████ denunció que el Banco aplicó métodos abusivos de cobranza contra su persona, al haber efectuado reiteradas llamadas telefónicas de recordatorio de pago, antes de la fecha de vencimiento de las cuotas de su préstamo.
18. El ORPS amparó este extremo de la denuncia al considerar que quedó acreditado el empleo de métodos abusivos de cobranza por parte del Banco.
19. El Banco en su apelación reiteró que lo afirmado por el señor ██████ constituye una afirmación subjetiva, carente de sustento, ya que el denunciante no ha presentado

⁶ En la misma línea, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, puesto en conocimiento de la autoridad administrativa lo actuado para la resolución final, las partes pueden solicitar un informe oral, siendo que la actuación o la denegatoria del mismo quedará a criterio de la Administración que resuelva el caso, según la importancia y trascendencia del caso. En ese sentido, el órgano jurisdiccional referido ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, es una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando además que no hay necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida

⁷ En la Sentencia del 16 de enero de 2013, en el expediente 1147-2012-PA/TC, el Tribunal Constitucional ha señalado: "(...) en los supuestos en que el trámite de los recursos se eminentemente escrito, no resulta vulneratorio del del derecho de defensa la imposibilidad del informe oral; dado que el accionante ha podido presentar sus alegatos por escrito a fin de sustenta su impugnación (...)."



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 542-2024/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 027-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

- ningún medio probatorio, ni siquiera a nivel indiciario, que acredite la presunta infracción al deber de información.
20. Asimismo, señaló que el artículo 61° del Código busca evitar conductas que excedan los límites de una gestión de cobranza legítima y que, por su impacto negativo desproporcionado, puedan vulnerar los derechos del consumidor. Precisó que dicha prohibición no impide que los proveedores ejerzan su derecho a gestionar la cobranza de deudas que han sido legítimamente adquiridas por los consumidores. En este sentido, la sola realización de llamadas o comunicaciones con el propósito de recordar la existencia de una deuda no constituye, por sí misma, una infracción, ya que para que una conducta pueda ser calificada como abusiva, es necesario demostrar que la misma ha generado una afectación indebida en la esfera personal del consumidor, lo que implica que la carga de la prueba recae en quien denuncia, esto es, el señor [REDACTED].
 21. En concordancia con lo anterior, manifestó que el artículo 62° del Código amplía la prohibición de métodos abusivos de cobranza en su literal h), señalando que quedan prohibidas aquellas prácticas análogas a las descritas en los literales a) al g). No obstante, dicha disposición no debe interpretarse como una restricción absoluta al derecho de cobranza del proveedor, sino como una limitación únicamente a aquellas prácticas que sean desproporcionadas o que vulneren la tranquilidad y privacidad del consumidor.
 22. Señaló además que, en el presente caso, el denunciante no ha aportado medios probatorios idóneos que acrediten una afectación directa a su esfera personal y tranquilidad, puesto que, del análisis de los audios adjuntados en el expediente se desprende que las comunicaciones efectuadas por la entidad bancaria tienen un carácter meramente informativo, sin que se adviertan expresiones intimidantes, amenazantes o que menoscaben la dignidad del consumidor. Por lo tanto, no se ha demostrado que las llamadas hayan tenido un impacto negativo en su reputación, privacidad o entorno laboral, lo que desvirtúa la existencia de una infracción.
 23. En consecuencia, señaló, atendiendo al análisis desarrollado previamente, no es posible concluir que las acciones descritas constituyan una afectación indebida al derecho a la tranquilidad del denunciante o que impliquen una conducta reprochable desde el punto de vista legal por parte de la entidad financiera.
 24. Sobre el particular conviene tener en cuenta que en lo que concierne al ámbito específico de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, los indicios y presunciones resultan ser una herramienta importante, más aún cuando se trata de casos en los que no abundan las pruebas de determinada situación.
 25. En efecto, el manejo de pruebas directas en relaciones asimétricas como ocurre en las relaciones de consumo no siempre es posible porque existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe mucha evidencia material. En estos casos, la importancia de las pruebas indiciarias se acrecienta, al igual que la valoración conjunta de las mismas por parte del juzgador, para generar certeza respecto de las condiciones efectivas del producto o servicio sujeto a investigación.

M-CPC-05/02

13/27

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Urb. Constanza A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú

E-mail: paragon@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



26. El indicio es pues un hecho que se demuestra por cualquiera de los medios probatorios que la ley autoriza a la Administración a utilizar (un documento, una declaración, etc.). Probada la existencia del indicio (o hecho indicador), la autoridad encargada de resolver podrá utilizar el razonamiento lógico para derivar del indicio o de un conjunto de ellos la certeza de la ocurrencia de lo que es objeto del procedimiento (esto es, el hecho indicado). Negar la utilización de estos sucedáneos es negarle a la autoridad administrativa la posibilidad de efectuar un razonamiento lógico, posibilidad que está claramente admitida por la ley, mediante la aplicación supletoria del Código Procesal Civil.
27. Por lo tanto, la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes, que deben ser apreciados por el juzgador para poder extraer presunciones que lo lleven a formar una convicción respecto de los hechos investigados. La prueba indiciaria tiene, en este sentido, el mismo mérito que cualquier otro medio probatorio.
28. Con la finalidad de poder obtener dicho análisis, este Colegiado considera que resulta pertinente traer a colación los medios probatorios aportados por ambas partes del procedimiento a efectos de poder dilucidar los hechos materia de denuncia.
29. Así, de la revisión de los actuados que obran en el expediente se advirtieron los siguientes medios probatorios:
- (i) Cronograma de Pago “Préstamos Libre Dispo CE.”, emitido por el Banco en atención al crédito obtenido por el denunciante, en el que se advierte que la mayoría de las fechas de vencimiento de las cuotas del crédito corresponden al día 15 de cada mes o fechas posteriores.
 - (ii) Grabaciones de llamadas telefónicas recibidas por el señor ■■■■■, de cuya reproducción se advierte que las personas que realizan tales llamadas se identifican como personal del Banco, indicando que las llamadas telefónicas tienen un carácter informativo, que están siendo grabadas y recordando el pago de las cuotas del préstamo. Es relevante señalar en este punto que, en algunas ocasiones, después de identificar al interlocutor como personal del Banco, el señor ■■■■■ no permitió que continuara la comunicación, manifestando su incomodidad al recibir tales llamadas, las que no han sido negadas por el Banco, quien por el contrario señaló que la sola realización de llamadas o comunicaciones con el propósito de recordar la existencia de una deuda no constituye, por sí misma, una infracción.
 - (iii) Registro de llamadas del celular del denunciante del periodo de enero a julio de 2024, en el que se resaltan los números telefónicos de los que el señor ■■■■■ refiere recibió las llamadas de recordatorios de pago de su crédito por parte del Banco, del que es posible advertir la realización de diversas llamadas al denunciante, debiendo precisarse que, de los audios de las llamadas telefónicas y reporte de llamadas entrantes presentados por el denunciante, tenemos que en el mes mayo de 2024 el Banco realizó 7 llamadas telefónicas al señor ■■■■■, 6 de estas en un mismo día, el 09/05/2024; y, en el mes de julio de 2024, realizó al menos 6 llamadas telefónicas al denunciante, realizando 2 de estas en un solo día, el 08/07/2024; todas efectuadas antes de la fecha en la que vencía su cuota, para recordarle el pago de esta.



- (iv) Reporte de Interacciones presentado por el Banco, de acuerdo al que señala solo realizó dos llamadas al denunciante en noviembre de 2023 y una en julio de 2024; el que ha sido desvirtuado con las grabaciones de las llamadas telefónicas y reporte de llamadas presentadas por el denunciante, de los que se desprende que no fueron las únicas comunicaciones efectuadas al señor [REDACTED]
- (v) Hoja de Reclamación N° 13112300276, de fecha 13 de noviembre de 2023, en atención al reclamo formulado por el señor [REDACTED] en el libro de reclamaciones del Banco, en el que dejó constancia, entre otro hecho, de su malestar debido a que también recibe llamadas de recordatorios informativos (cobranza preventiva) con respecto a que se acerca la fecha de pago de su préstamo, causándole prejuicios.
- (vi) La respuesta emitida por el Banco en fecha 14 de noviembre de 2023, en la que, lejos de desconocer el hecho reclamado y denunciado en el presente procedimiento, señala lo siguiente: (...) Lamentamos cualquier percepción negativa que hubiese podido tener por parte de nuestra entidad, de igual manera, le expresamos nuestras disculpas por la incomodidad que pudiéramos haber causado (...). (...) Asimismo, le comunicamos que estamos realizando las gestiones correspondientes a su solicitud, para la suspensión de llamadas por cobranza. Cabe resaltar que, los mensajes de texto y llamadas de nuestra área de cobranzas, son para recordarles a nuestros clientes las obligaciones pendientes de pago (...) (subrayado agregado).
- (vii) Impresión del correo electrónico remitido por el Banco el 24 de noviembre de 2023 en respuesta al Reclamo 2298-2023-SAC-CUS/RC presentado por el denunciante -donde nuevamente deja constancia de que a diario recibe muchas llamadas del Banco, a pesar de que en todas las llamadas les dice que no quiere recibir más llamadas informativas-; en el que señalan: (...) En ese sentido, les informamos que nos encontramos realizando las gestiones internas pertinentes a fin de proceder al cese de comunicaciones de cobranza y comerciales al número 9922**661, proporcionado por el reclamante a través del presente reclamo, siendo que la gestión se verá ejecutada en un plazo máximo de 30 días hábiles (...) (subrayado agregado).
- (viii) La carta emitida por el Banco el 18 de julio de 2024, en la que le informan al denunciante, entre otros, lo siguiente: (...) Estamos coordinando con el área correspondiente la suspensión de llamadas por cobranzas al teléfono N° 9922**661, ya que verificamos que usted no mantiene obligaciones pendientes de pago con nuestra entidad (...) (subrayado agregado).
30. En vista de lo anterior, esta Comisión considera que en el presente caso existen indicios suficientes para acreditar que el Banco realizó llamadas constantes de recordatorio de pago al denunciante, antes de la fecha de vencimiento de las cuotas de su préstamo.
31. Cabe señalar en este punto que, tal como argumentó el Banco, la sola realización de llamadas o comunicaciones con el propósito de recordar la existencia de una deuda no constituye, por sí misma, una infracción, sin embargo, en el presente caso se determinó que el Banco realizó *constantes* llamadas de recordatorios de pago al señor [REDACTED], así, se reitera que, de los audios de llamadas telefónicas y reporte de llamadas entrantes presentados por el denunciante, tenemos que en el mes mayo de 2024 el Banco realizó 7 llamadas telefónicas al señor [REDACTED] 6 de estas en un mismo día, el



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS Nº: 542-2024/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN Nº: 027-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

- 09/05/2024; y, en el mes de julio de 2024, realizó al menos 6 llamadas telefónicas al denunciante, realizando 2 de estas en un solo día, el 08/07/2024, todas antes de la fecha en la que vencían sus cuotas, para recordarle el pago de las mismas, lo que, a consideración de este Colegiado, constituye una práctica excesiva y abusiva, ya que la cantidad de las llamadas efectuadas y frecuencia de estas, no eran justificadas.
32. Es más, tal como manifestó el señor [REDACTED] el 15/07/2024, cuando el Banco ya se había hecho cobro de la cuota correspondiente a dicho mes, a las 00:09 horas, tal como se tiene de la captura de pantalla de su aplicativo, su personal se comunica con el denunciante (audio 124 BBVA 911157166_240715_094327) para confirmar si ya había realizado el pago de la cuota que vencía dicho día (a las 09:43:20 horas), lo que refuerza la calificación de tal práctica como abusiva.
33. En ese sentido, el haber efectuado el Banco reiteradas llamadas telefónicas de recordatorio de pago, antes de la fecha de vencimiento de las cuotas del préstamo del denunciante e incluso cuando ya se había pagado una de estas, a criterio de esta Comisión constituye una práctica excesiva y abusiva por parte del denunciado, debiendo resaltarse en este punto que, no es necesario, como alegó el Banco, que se demuestre una afectación directa a la esfera personal y tranquilidad del señor [REDACTED], en tanto, el simple hecho de que el denunciado haya realizado llamadas reiteradas, innecesarias y sin justificación antes de la fecha de vencimiento o incluso cuando se había efectuado el pago de una cuota, constituye una práctica abusiva, la cual en sí misma es suficiente para determinar la responsabilidad del Banco, sin perjuicio de señalar que este tipo de prácticas evidentemente generan una alteración en la tranquilidad, bienestar personal o emocional de cualquier consumidor, pudiendo generar incomodidad, estrés o perturbación emocional.
34. Ahora bien, en cuanto a lo alegado por el Banco, que del análisis de los audios adjuntados en el expediente se desprende que las comunicaciones efectuadas por la entidad bancaria tienen un carácter meramente informativo, sin que se adviertan expresiones intimidantes, amenazantes o que menoscaben la dignidad del consumidor; corresponde señalar que la conducta imputada en este caso está referida a la frecuencia, insistencia o a la repetición excesiva de las llamadas, y no así al contenido de las mismas, siendo que, el simple hecho de llamar de manera reiterada antes de que se haya producido el incumplimiento, puede ser interpretado como una intrusión innecesaria y una forma de presión anticipada, que no tiene un carácter informativo, sino una forma de generar incomodidad, afectando la tranquilidad del consumidor, siendo que, la función de recordar un pago no puede ser un pretexto para realizar comunicaciones frecuentes innecesarias; debiendo resaltarse, además, como alegó el señor [REDACTED], que en el contrato de préstamo no se establece la obligación del Banco de realizar recordatorios de pago antes de la fecha de vencimiento.
35. Por lo expuesto, corresponde CONFIRMAR el pronunciamiento venido en grado en el extremo que declaró la responsabilidad administrativa del Banco por infracción del artículo 62° literal h) del Código, al haber aplicado métodos abusivos de cobranza contra el señor [REDACTED], al haber efectuado reiteradas llamadas telefónicas de recordatorio de pago, antes de la fecha de vencimiento de las cuotas de su préstamo.

M-CPC-05/02

16/27

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Urb. Constanza A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú

E-mail: paragon@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 542-2024/PSO-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 027-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

Sobre el deber de información

36. El artículo 1.1° literal b) del Código⁸ consagra el derecho de los consumidores de obtener información con caracteres de oportunidad, suficiencia, veracidad y accesibilidad. Por su parte el artículo 2.1° del Código⁹, involucra la obligación de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. En concordancia con ello, el artículo 3° del referido cuerpo normativo proscribire toda información falsa o que induzca a error al consumidor sobre los productos o servicios ofrecidos¹⁰.
37. La información es un proceso de naturaleza dinámica y, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.
38. El señor █████ denunció que el Banco se negó a atender el requerimiento de información presentado mediante solicitud del 11 de julio de 2024.
39. El ORPS amparó este extremo de la denuncia al considerar que el Banco no cumplió con demostrar que no era responsable por la imputación de cargo formulada en su contra.
40. El Banco alegó en su apelación que el 11 de julio de 2024 el señor █████ presentó un requerimiento de información solicitando específicamente lo siguiente: i) El número total de llamadas telefónicas efectuadas por el Banco y/o por terceros actuando por encargo del Banco, al número telefónico 99*****1, desde junio de 2023 hasta la fecha de su solicitud; y, ii) Los archivos de audio de dichas llamadas telefónicas, fundamentando su solicitud en la mención previa al inicio de cada comunicación: "Por su seguridad esta llamada está siendo grabada".

⁸ LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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. (...).

⁹ LEY N° 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.

¹⁰ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 3°. Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor

Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

M-CPC-05/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 542-2024/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 027-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

41. Sobre este punto, destacó que, conforme ha sido reconocido por el propio denunciante en su escrito de denuncia, dicho requerimiento de información fue debidamente respondido mediante una carta fechada el 18 de julio de 2024. En este sentido, no se evidencia que el Banco haya negado atender la solicitud presentada por el denunciante, sino que, al contrario, se dio respuesta a la misma en los términos y con las limitaciones establecidas por la normativa aplicable.
42. En cuanto a su respuesta, enfatizó que el contenido de la solicitud incluía datos sensibles relacionados con la línea telefónica en cuestión, información que se encuentra protegida por la normativa de privacidad y confidencialidad de datos personales. Por lo que, en cumplimiento de dichas disposiciones legales, el Banco no negó en ningún momento atender el requerimiento de información presentado por el denunciante, sino que indicó expresamente *"(...) de ser solicitados el reporte de atención de llamadas a nuestro banco, estos se encontrarán a disposición de la autoridad competente en caso sea debidamente requerido"*.
43. En tal sentido, destacó, la actuación del Banco se encuentra respaldada por los principios de protección de datos personales, tal como lo dispone la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento, el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que garantizan la seguridad y confidencialidad de la información sensible.
44. Por lo expuesto, señalan, no puede considerarse que exista una negativa por parte del Banco en atender el requerimiento de información del denunciante, sino más bien una respuesta diligente, proporcionada y ajustada al marco normativo vigente, con el objetivo de proteger la integridad de los datos sensibles involucrados.
45. Sobre el particular, obra en el expediente copia del requerimiento de información presentado por el señor ██████ ante el Banco el 11 de julio de 2024, mediante el cual solicitó lo siguiente: *"(1) El número total de llamadas telefónicas efectuadas por el Banco y/o por terceros, pero por encargo del Banco, al número telefónico 9*****661, de mi titularidad desde junio de 2023 hasta la actualidad; y, (2) Los archivos que contienen los audios de tales llamadas telefónicas, en la medida que, cada comunicación de inicia con el dato "por su seguridad esta llamada está siendo grabada"*.
46. Por otro lado, se tiene copia de la carta emitida por el Banco el 18 de julio de 2024 en respuesta al requerimiento de información presentado por el denunciante, mediante la cual le informan lo siguiente:

(ver imagen en la siguiente página)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 542-2024/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 027-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

Imagen N° 001

San Isidro, 18 de julio del 2024

Señor
Naisser Arias Calle:

Reciba nuestro amable saludo. Hemos revisado con detenimiento su caso N° 11072401026, en el que señala que, ha recibido comunicaciones preventivas de la unidad de Cobranzas.

Al respecto, le brindamos la siguiente información:

- Estamos coordinando con el área correspondiente la suspensión de llamadas por cobranzas al teléfono N° 992211661, ya que verificamos que usted no mantiene obligaciones pendientes de pago con nuestra entidad.
- Por otro lado, de ser solicitados el reporte de atención de llamadas a nuestro banco, estos se encontrarán a disposición de la autoridad competente en caso sea debidamente requerido.
- Lamentamos los inconvenientes que pudiera haber percibido con el hecho que nos menciona en su reclamo.

Por lo expuesto, no podemos ofrecerle una respuesta favorable en esta ocasión, por lo que agradeceremos su gentil comprensión.

47. De la respuesta brindada por el Banco se tiene que la entidad financiera se limita a señalar al denunciante que, de ser solicitados el reporte de atención de llamadas a su entidad, estos se encontrarían a disposición de la autoridad competente en caso sea requerido.
48. De lo anterior se advierte que si bien el Banco brindó respuesta a la solicitud de información (lo que no es materia de discusión), no atendió la solicitud realizada por el denunciante, sin justificar tal negativa o informar las razones por las que no accedió a su pedido, contrariamente a lo señalado en su apelación, que se dio respuesta a la misma en los términos y con las limitaciones establecidas por la normativa aplicable.
49. En cuanto a lo manifestado por el Banco, que el contenido de la solicitud incluía datos sensibles relacionados con la línea telefónica en cuestión, información que se encuentra protegida por la normativa de privacidad y confidencialidad de datos personales; es de reiterar que tal alegación no fue trasladada al denunciante en la respuesta brindada, en tanto no se le informó tal circunstancia, la que debió ser explicada al denunciante como justificación para su negativa, sin embargo, no lo hizo.
50. Finalmente corresponde señalar que si bien el Banco manifestó que la solicitud del denunciante incluía datos sensibles relacionados con la línea telefónica en cuestión, información que se encuentra protegida por la normativa de privacidad y confidencialidad de datos personales, lo cierto es que, el señor [REDACTED] requirió la cantidad (número) de llamadas telefónicas que el Banco realizó a su número telefónico

M-CPC-05/02



en determinado periodo, no habiendo logrado explicar el Banco por qué se transgrediría la normativa sobre protección de datos personales de haber sido alcanzada tal información al denunciante; así como las grabaciones de las llamadas telefónicas que el Banco efectuó a su número telefónico, es decir, a la línea telefónica de la que es titular, siendo conversaciones en las que el denunciante interviene en su interacción con el Banco, información a la que tiene derecho a acceder, al ser información relacionada con el propio titular de los datos; por lo que, a criterio de este Colegiado, el Banco no ha justificado adecuadamente su negativa, al no haber demostrado cómo la entrega de la información solicitada vulneraría la privacidad o los derechos de terceros.

51. Por lo expuesto, corresponde CONFIRMAR el pronunciamiento venido en grado en el extremo que declaró la responsabilidad administrativa del Banco por infracción de los artículos 1.1° literal b) y 2° del Código, al haberse negado a atender el requerimiento de información presentado por el denunciante mediante solicitud del 11 de julio de 2024.

Sobre la graduación de la sanción impuesta

52. El Banco alegó en su apelación -en resumen- que el ORPS, de forma inmotivada, los sancionó con una multa total de 7.50 UIT, al no haber valorado adecuadamente sus medios probatorios, situación que deriva en un defecto en los requisitos de validez de la Resolución Final, aun cuando la actuación de la Administración en los procedimientos sancionadores debe regirse también por el Principio de Presunción de Licitud. En consecuencia, corresponde declarar infundada la denuncia.
53. Asimismo, manifestó que el ORPS se limitó a graduar la sanción en mérito a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM. Como sustento de la cuantía de la sanción impuesta, el ORPS utilizó el aplicativo "Calculadora de Multas", no obstante, no cumplió su deber de motivar adecuadamente la multa, limitándose a señalar de forma genérica los parámetros previstos por el Artículo 112° del Código, sin esclarecer las razones específicas que determinaron la imposición de 7.50 UIT. El ORPS no expuso los argumentos que determinaron el nivel de infracción, más aún, considerando que en el presente caso no configuraron factores agravantes, ni mucho menos argumentó qué factores consideró para establecer la duración y el tamaño del infractor, únicamente adjuntó el reporte general sin ningún fundamento ni motivación. En ese entender, para el cálculo del factor duración o nivel de infracción, resultaba válido y razonable que el ORPS tomará en cuenta parámetros objetivos que permitan motivar adecuadamente la utilización de un determinado valor numérico, lo que en el presente caso no sucedió.
54. Por otro lado, señaló que se vulneraron los Principios de Razonabilidad y de Proporcionalidad, toda vez que se pretende aplicar de manera arbitraria una sanción total de 7.50 UIT, sin que ello atienda a un criterio objetivo, ni se encuentre sustentado en pronunciamientos previos emitidos por la Sala.
55. Manifestó también que la multa, además de resultar por demás excesiva, revela la intención de la primera instancia de sancionarlos por una conducta generalizada, cuando el caso versa sobre la presunta vulneración a las expectativas de un solo consumidor.



56. Precisó que cuando la norma prevé un acto discrecional, el deber de justificar la decisión adquiere mayor relevancia justamente en aras de garantizar al administrado una decisión no arbitraria, ello en virtud del Principio de Interdicción de la Arbitrariedad.
57. En ese sentido, señaló que se verifica que la multa total impuesta por el ORPS resulta desproporcionada y arbitraria a la materia discutida, y carece de motivación, lógica y asidero jurídico; por lo que, solicitan a la Comisión desestimar el análisis del ORPS en los extremos señalados y dejar sin efecto la sanción impuesta.
58. Sobre el particular es de señalar que el artículo 110° del Código establece que las infracciones a dicha Ley podrán ser calificadas como leves, graves y muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, criterios que deben ser considerados al momento de graduar las sanciones, sin perjuicio de las medidas correctivas reparadoras y complementarias que ordene la Comisión y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder¹¹.
59. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), contempla los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
60. 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 desincentivar 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

¹¹ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 110.- Sanciones administrativas

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:

- Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- 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 N° 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 la 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.



conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.

61. Por su parte, el artículo 112° del Código, establece que, al momento de determinar la gravedad de la infracción y aplicar la multa correspondiente, debe seguirse determinados criterios y tomar en cuenta las circunstancias agravantes o atenuantes especiales¹².
62. Ahora bien, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, las Comisiones de Protección del Consumidor, incluyendo a las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales del Indecopi con competencia en esta materia, siendo su fecha de entrada en vigencia el 14 de junio de 2021.

¹² **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

Al graduar la sanción, el órgano resolutivo 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 resolutivo.
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 denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento 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 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.

M-CPC-05/02

63. Con arreglo al Anexo de la norma citada, se advierte que los órganos resolutivos de protección al consumidor -como las Comisiones o la Sala- podían determinar las multas a imponer a los administrados infractores con base en uno de los dos (2) métodos indicados a continuación:
- (i) Método basado en valores preestablecidos; y,
 - (ii) método ad hoc.
64. En particular, el Decreto Supremo dispone que las Comisiones y la Sala deben elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
- (i) Se desarrolló por un período menor a dos años;
 - (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
65. Así, en tanto a la fecha de la imputación de cargos el Decreto Supremo se encontraba vigente, correspondía que el ORPS aplicara la metodología desarrollada en el Decreto Supremo, como efectivamente lo hizo, sancionando al Banco con una multa de 4.01 UIT por infracción del artículo 62° literal h) del Código y con una multa de 3.49 UIT por infracción de los artículos 1.1° literal b) y 2° del Código.
66. Es de precisar al Banco que, de conformidad con el Decreto Supremo, la multa a imponer por infracciones al Código se calculará en base a la fórmula "M = m x F" donde "m" representa la multa base y "F" la sumatoria de los factores agravantes y atenuantes.
67. De no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad (F = 1 o 100 %). Por otro lado, se podrán considerar las circunstancias atenuantes y agravantes previstas en el Código, cuyos valores preestablecidos se han recogido en el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, siendo que, como las circunstancias atenuantes (AT) solo pueden reducir la multa base hasta en un 50%, es decir, la mitad (el valor en este caso es 0,5); y, las circunstancias agravantes (AG) solo pueden incrementarla hasta en un 100%, es decir, el doble (el valor en este caso es 2,0); el resultado total de sumar los valores asignados a cada circunstancia no podrá exceder dichos toques. En caso de verificar circunstancias agravantes o atenuantes (fi), se debe establecer el porcentaje en que cada atenuante y/o agravante disminuye y/o aumenta, respectivamente, el valor de m. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes (fi) y se le agrega la unidad (o 100%); lo que dota a las multas impuestas de un mayor nivel de objetividad en la imposición de la sanción.
68. En ese orden, conforme se establece en el Decreto Supremo, aplicando la metodología antes explicada al caso en particular, se ha verificado que el ORPS para graduar las multas impuestas al Banco, empleó la siguiente metodología y análisis:
- (i) Habiendo determinado la existencia de las infracciones administrativas cometidas y para la aplicación del método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, advirtió que las infracciones incurridas cumplían con lo siguiente: (a) se desarrollaron por un periodo

- menor a dos (2) años; (b) no dañaron, ni pusieron en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (c) tuvieron un alcance geográfico menor al nivel nacional;
- (ii) para dilucidar el valor de la multa base (m), se debía determinar el primer componente de valor preestablecido (Kij) -compuesto por el tipo de afectación (Ki) y el tamaño del infractor (Kj)- y el factor de duración de la conducta (Dt). Es así que respecto del tipo de afectación (Ki) y, respecto del tamaño del infractor (Kj), en tanto, según la información del Banco respecto a sus ingresos en el año 2023 (año previo a la ocurrencia de las infracciones) publicada en el portal web de la Superintendencia de Mercado de Valores, el ORPS le asignó un valor de Gran Empresa;
 - (iii) Entonces, con la confluencia de ambos factores, a partir de los valores contemplados en el cuadro de doble entrada el primer componente de valor preestablecido (Kij) consistió en 4.01 UIT y 3.49 UIT, respectivamente;
 - (iv) en tanto las conductas fueron de naturaleza instantánea, realizándose en un solo acto, es decir las conductas infractoras tuvieron una duración menor de cuatro (4) meses, es por ello que el factor de duración (Dt) respectivo a cada hecho infractor incurrido ascendió a uno (1);
 - (v) dado que la multa base (m) se compone de multiplicar el primer componente de valor preestablecido (Kij) -por 4.01 UIT y 3.49 UIT- y el factor de duración (Dt) -uno (1)-, esta ascendió a 4.01 UIT y a 3.49 UIT;
 - (vi) para determinar el valor de la multa preliminar (M), se debía tomar en consideración los factores agravantes y atenuantes (F), siendo que, en el presente caso no se configuraron tales circunstancias, es así que el componente tenía un valor de uno (1) o 100%, por lo cual, no se observó un incremento o disminución de la multa base (m), por lo que la multa preliminar (M) correspondió a 4.01 UIT y a 3.49 UIT; y,
 - (vii) al verificarse que la Multa Preliminar (M) no superó los topes legales, así como tomando en consideración los principios de legalidad, predictibilidad y razonabilidad que rigen la actuación de la autoridad administrativa, el ORPS propuso sancionar al Banco con una Multa Final (M*) de 4.01 UIT y 3.49 UIT. Cabe precisar que utilizó la Calculadora de Multas a fin de precisar lo último señalado.
69. En su apelación, el Banco señaló que la graduación de la sanción viola el Principio de Razonabilidad y de Proporcionalidad y que es arbitraria y excesiva. No obstante, tal como se ha detallado previamente, se aprecia que el ORPS impuso las multas con base en, únicamente, criterios objetivos y determinados, conforme a lo establecido en el Decreto Supremo, siendo que los factores apreciados guardaban concordancia con las características del hecho materia de análisis y del propio proveedor. Por tanto, el alegato del Banco no es atendible.
70. Por otro lado, el cálculo de la multa impuesta bajo los alcances del Decreto Supremo no soslayaba la aplicación de los principios de razonabilidad y proporcionalidad establecidos en el TUO de la LPAG; por el contrario, ambas normativas se complementaban entre sí para obtener una sanción pecuniaria en base a parámetros objetivos y fórmulas matemáticas que excluían cualquier sospecha de arbitrariedad o parcialidad del operador jurídico, por lo que corresponde desestimar el alegato del apelante.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 542-2024/PSO-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 027-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

71. Asimismo, en cuanto al cuestionamiento del Banco sobre la falta de motivación de las multas impuestas, se aprecia que el ORPS motivó adecuadamente la imposición de las multas, exponiendo las razones suficientes mediante las cuales fundamentó la referida decisión en aplicación del Decreto Supremo, por lo que corresponde desestimar el alegato referido a una presunta falta de motivación.
72. Finalmente, teniendo en consideración que el ORPS debía aplicar los valores y las fórmulas matemáticas establecidas en el Decreto Supremo (normativa vigente desde el 14 de junio del 2021, es decir, previamente al inicio del procedimiento), esta Comisión, evaluando que la primera instancia graduó las mismas conforme a un análisis correcto y objetivo, sin apreciarse que haya incurrido en algún tipo de error, es que las multas fueron correctamente impuestas.
73. En cuanto a los cuestionamientos referidos a una vulneración del principio de licitud, precisando que no se ha evaluado adecuadamente los medios probatorios presentados, situación que deriva en un defecto en los requisitos de validez de la Resolución Final; es de señalar que, estando dichos cuestionamientos relacionados al fondo de la controversia y habiéndose desestimado su falta de responsabilidad por los hechos materia de denuncia, tales alegaciones no merecen pronunciamiento alguno.
74. Con relación al cuestionamiento referido a que el ORPS los sanciona por una conducta generalizada, cuando el presente caso versa sobre la presunta vulneración a las expectativas de un solo consumidor; es de reiterar que el ORPS impuso las multas con base en, únicamente, criterios objetivos y determinados, conforme a lo determinado en el Decreto Supremo, no advirtiéndose lo alegado por el Banco.
75. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución emitida por el ORPS en el extremo de la graduación de la sanción.

Sobre las medidas correctivas ordenadas, la condena al pago de costas y costos y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones

76. En tanto se ha confirmado la responsabilidad administrativa del Banco por infracciones de los artículos 62° literal h), 1.1° literal b) y 2 del Código y dicho administrado -más allá de sus alegaciones de falta de responsabilidad administrativa, que ya fueron desestimadas- no ha desarrollado ningún argumento destinado a cuestionar la pertinencia de las medidas correctivas ordenadas; en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹³, se confirma, por sus propios fundamentos, este extremo de la resolución de primera instancia.
77. Finalmente, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento; así como el extremo que dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL (DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS)**

Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 542-2024/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 027-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

Indecopi por la referida infracción; en tanto estos resultan accesorios al pronunciamiento sustantivo.

SE RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR la Resolución Final N° 001-2025/PS0-INDECOPI-CUS del 02 de enero de 2025, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que sancionó al Banco BBVA Perú con una multa de 4.01 UIT¹⁴ – Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 62° literal h) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber aplicado métodos abusivos de cobranza contra el señor [REDACTED], al efectuar reiteradas llamadas telefónicas de recordatorio de pago antes de la fecha de vencimiento de las cuotas de su préstamo.

SEGUNDO: CONFIRMAR la Resolución Final N° 001-2025/PS0-INDECOPI-CUS del 02 de enero de 2025, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que sancionó al Banco BBVA Perú con una multa de 3.49 UIT¹⁵ – Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 1.1° literal b) y 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse negado a atender el requerimiento de información presentado por el señor [REDACTED] mediante solicitud del 11 de julio de 2024.

TERCERO: CONFIRMAR la Resolución Final N° 001-2025/PS0-INDECOPI-CUS en el extremo de las medidas correctivas ordenadas, en el extremo de la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y, en el extremo que dispuso la inscripción del Banco BBVA Perú en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi.

¹⁴ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM N° 20250000000025 para identificar la multa:

¹⁵ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM N° 20250000000026 para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 205° del TUO la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, para proceder a la ejecución forzosa de los actos administrativos debe requerirse al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación a su cargo, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable; por lo que se requiere al administrado sancionada, el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas mediante la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que las mismas serán puestas en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi, a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga, en caso de incumplimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 542-2024/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 027-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

CUARTO: Informar a las partes del procedimiento que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación¹⁶.

Con la intervención de los señores comisionados¹⁷: Javier Ernesto Castro Cuba León, Rocío de María Vignes Pareja, Maurice Pacheco Niño De Guzmán y María Haydee Rojas Huapaya¹⁸.

JAVIER ERNESTO CASTRO CUBA LEÓN
Presidente

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en la primera página del presente documento que se encuentra en formato PDF¹⁹.

¹⁶ **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 125º.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) La Resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.
(Artículo modificado por Decreto Legislativo N° 1308)

¹⁷ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

¹⁸ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

¹⁹ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.