



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

RESOLUCIÓN FINAL n.º 011-2026/CC3

EXPEDIENTE : 024-2025/CC3-SIA
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
ADMINISTRADO : BANCO FALABELLA PERÚ S.A.¹
MATERIA : RECLAMOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS
FINANCIEROS
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se halla responsable al Banco Falabella Perú S.A. de infringir el numeral 88.2 del artículo 88 del Código de Protección y Defensa del Consumidor: (i) por establecer, en oficinas de atención al público, requisitos no previstos en la normativa vigente que impidieron la interposición de reclamos; y, (ii) por establecer, en canales no presenciales de atención al usuario, mecanismos que impidieron la presentación de reclamos ante la falta de validación del DNI del consumidor.*

SANCIÓN: *53.59 UIT por infracción al numeral 88.2 del artículo 88 del Código, respecto de las oficinas de atención al público.
7.59 UIT por infracción al numeral 88.2 del artículo 88 del Código, respecto de los canales no presenciales de atención al usuario.*

Lima, 20 de abril de 2026

I. ANTECEDENTES

- Mediante el Memorándum n.º 000256-2024-CC3/INDECOPI del 27 de junio de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor n.º 3 (en adelante, Secretaría Técnica) delegó a la Dirección de Fiscalización (en adelante, DFI) investigar el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 18, 19, literal b) del inciso 56.1 del artículo 56 y artículo 88 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código), por parte del Banco Falabella Perú S.A. (en adelante, Banco Falabella)², durante el periodo comprendido entre el 27 de junio de 2024 y el 31 de diciembre de 2025³.
- Así, el 19 de agosto de 2024 se efectuó una acción remota al portal web del Banco Falabella, identificándose la existencia de 26 agencias. Sobre dicha base, mediante Informe n.º 043-2024/DFI-DIS, de fecha 25 de octubre de 2024, se determinó una muestra representativa de 23 agencias para efectos de fiscalización.

¹ Cabe señalar que el administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con RUC n.º 20330401991, y con domicilio fiscal ubicado en Cal. Carpaccio Nro. 250 (Pisos 4, 8 y 12), San Borja, Lima.

² Proveedor identificado conforme a los criterios establecidos en el Informe n.º 037-2023/DFI-DIS, que contiene el "Diagnóstico de bienes y servicios relevantes para la protección del Ciudadano Consumidor, en materia de protección al consumidor", así como el Plan de Trabajo n.º 007-2024/DFI, que contiene la "Fiscalización a Proveedores del sector financiero, en el marco de los artículos 18, 19, 56.1,b) y 88, de la Ley n.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor" y el Informe n.º 034-2024/DFI-DIS, que contiene la "Selección de proveedores a fiscalizar del servicio de tarjetas de crédito".

³ Cabe precisar que, el 6 de mayo de 2025, la Secretaría Técnica amplió el alcance de la delegación dispuesta en el Memorándum n.º 000256-2024-CC3/INDECOPI, a fin de incluir la verificación del cumplimiento del artículo 2 del Código.

3. Asimismo, los días 28 de junio, 16 de julio y 24 de septiembre de 2024 se realizaron acciones remotas al sitio web y redes sociales del administrado, verificándose los canales no presenciales habilitados para la atención de reclamos. En atención a ello, mediante Informe n.º 045-2024/DFI-DIS, de fecha 27 de diciembre de 2024, se estableció una muestra no probabilística⁴ de 18 acciones remotas sobre dichos canales.
4. Finalmente, mediante Carta n.º 0867-2025/INDECOPI-DFI, notificada el 19 de mayo de 2025, se remitió al administrado la información recabada en las acciones de fiscalización.
5. Por Resolución n.º 1 del 23 de octubre de 2025⁵, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) en contra del Banco Falabella por presuntos incumplimientos de lo dispuesto en el numeral 88.2 del artículo 88 del Código, en los siguientes términos:

“(…)

IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

PRIMERO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra del Banco Falabella Perú S.A. por la presunta infracción a lo establecido en el numeral 88.2 del artículo 88 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, en seis (6) oficinas de atención al público de la muestra representativa evaluada, se habrían establecido mecanismos que habrían impedido que los usuarios pudieran interponer sus reclamos, al exigir requisitos como ser cliente o no tener reclamos en trámite, los cuales no se encontrarían contemplados en la normativa vigente. Cabe precisar que estos resultados son extrapolables al universo de establecimientos y/o agencias, cuya cantidad asciende a veintiséis (26).*

SEGUNDO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra del Banco Falabella Perú S.A. por la presunta infracción a lo establecido en el numeral 88.2 del artículo 88 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, en dos (2) canales no presenciales de atención al usuario (WhatsApp), se habrían establecido mecanismos que habrían impedido que los usuarios pudieran interponer sus reclamos, al no desplegarse la opción de reclamar cuando el Documento Nacional de Identidad (DNI) del consumidor no pudo ser validado por el sistema, requisito que no se encontraría contemplado en la normativa vigente (...)*⁶

6. El 21 de noviembre de 2025, el Banco Falabella presentó sus descargos a la imputación de cargos formulada, exponiendo los argumentos que se detallan a continuación:

Respecto al debido procedimiento y la nulidad del acto

- (i) De conformidad con los artículos 10.2 y 3 del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS (en adelante, TUO de

⁴ No extrapolable.

⁵ Notificada el 23 de octubre de 2025.

⁶ Mediante Resolución n.º 2 del 31 de octubre de 2025, se otorgó al Banco Falabella un plazo adicional de 15 días hábiles, para cumplir con la presentación de sus descargos y la información requerida a través de la Resolución n.º 1, en atención a su solicitud del 30 de octubre de 2025.



- la LPAG), la nulidad de un acto administrativo procedería cuando este adolece de defectos en sus requisitos de validez, no ha sido emitido en un procedimiento regular o carece de motivación.
- (ii) Asimismo, el Principio del Debido Procedimiento (artículo IV del Título Preliminar) garantiza al administrado el derecho a obtener una decisión fundada en derecho que analice y se pronuncie expresamente sobre los argumentos y solicitudes formuladas.
 - (iii) En ese sentido, la autoridad tiene la obligación de motivar sus resoluciones y de pronunciarse sobre todos los pedidos y alegaciones planteadas. La vulneración de tales garantías configuraría una vulneración al debido procedimiento y al ordenamiento jurídico que acarrearía la nulidad del acto administrativo.

Respecto a la incorrecta imputación de cargos por una sola conducta (duplicidad y principio *non bis in ídem*)

- (iv) La imputación de cargos constituiría una etapa esencial del PAS, en tanto delimitaría los aspectos controvertidos y garantizaría el ejercicio del derecho de defensa. No obstante, en el presente caso, la Secretaría Técnica formuló dos imputaciones distintas con base en el mismo numeral 88.2, pese a que existiría una única conducta presuntamente infractora: la falta de implementación de mecanismos para que personas no clientes presenten reclamos, con independencia del canal utilizado.
- (v) Esta duplicidad vulneraría el principio *non bis in ídem* en su dimensión procesal, tal como ha sido desarrollado por el Tribunal Constitucional en el Expediente n.º 04234-2015-PH/TC, al juzgar dos veces un mismo hecho. En consecuencia, correspondería efectuar una nueva imputación única y conceder un nuevo plazo para la presentación de descargos.

Respecto a la falta de claridad en la imputación y la necesidad de precisar los hechos por oficina

- (vi) La doctrina procesal administrativa, así como la aplicación supletoria del Código Procesal Civil al PAS, reconocerían la excepción por oscuridad o ambigüedad, la cual tutela el derecho del administrado a conocer con claridad los hechos y fundamentos jurídicos imputados.
- (vii) En el presente caso, resultaría aplicable dicha excepción respecto de la primera imputación, toda vez que no se individualizó el hecho presuntamente infractor en cada una de las seis oficinas fiscalizadas. Si bien no correspondía fragmentar la imputación —al tratarse de una sola conducta—, sí resultaba necesario detallar el comportamiento verificado en cada sede, a fin de permitir un adecuado ejercicio del derecho de defensa. La formulación genérica habría impedido identificar con exactitud la conducta atribuida, por lo que correspondería su aclaración y el otorgamiento de un nuevo plazo para la presentación de descargos.



Respecto a la formulación incorrecta: extrapolación sin método, principio de congruencia y presunción de licitud

- (viii) El Principio de Congruencia⁷ exigiría que la autoridad se pronuncie únicamente sobre los hechos imputados, planteados y acreditados en el expediente.
- (ix) Sin embargo, la Secretaría Técnica sostuvo —sin sustento normativo, estadístico ni metodológico— que los incumplimientos detectados en seis oficinas eran extrapolables al total de 26 agencias fiscalizadas, pese a que en 17 de ellas se obtuvieron resultados favorables (sistema adecuado de atención de reclamos).
- (x) La extrapolación solo resultaría válida cuando, a partir de información cierta, se infieren datos inexistentes; ello exigiría la presencia de una muestra sin datos y la aplicación de un método específico y su explicación, según la investigación a efectuar.
- (xi) En el presente caso, los datos favorables evidenciarían la inexistencia de una conducta colectiva o difusa materia de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor n.º 3 (en adelante, Comisión), por lo que la extrapolación de la imputación carecería de sustento teórico, normativo y fáctico, configurándose una causal de nulidad, habiéndose además privilegiado injustificadamente la muestra con resultados desfavorables.
- (xii) La afirmación de una realidad extrapolable sin sustento ni metodología vulneraría el debido procedimiento, en tanto pretendería atribuir responsabilidad mediante analogía, lo cual se encontraría prohibido en el ámbito del PAS.
- (xiii) La actuación de la autoridad podría interpretarse como un intento de sancionar a la empresa por casos aislados derivados de errores humanos, los cuales, pese a las capacitaciones constantes brindadas al personal, escaparían de su ámbito de control.
- (xiv) Correspondería aplicar el principio de presunción de licitud, conforme al cual se presumiría que el administrado actuó en cumplimiento de sus obligaciones mientras no exista prueba en contrario.
- (xv) Por lo expuesto, correspondería declarar el vicio de la imputación, formular una nueva y otorgar un nuevo plazo para la presentación de descargos.

Respecto a la inexistencia de vulneración normativa al momento de la fiscalización

- (xvi) La imputación atribuyó infracciones relacionadas al canal *WhatsApp*, fundadas en la imposibilidad de validar el DNI del consumidor, exigencia que no se encontraba prevista en la normativa vigente.
- (xvii) Si bien la Ley n.º 32495 (publicada el 11 de noviembre de 2025) incorporó a las plataformas digitales dentro de la obligación de contar con Libro de Reclamaciones, dicha norma dispuso la adecuación de su reglamentación en un plazo de 30 días calendario.
- (xviii) En consecuencia, al no encontrarse la obligación plenamente exigible, no correspondía imputar infracciones vinculadas a plataformas digitales, debiendo declararse la nulidad de este extremo por vulneración del debido procedimiento.

⁷ En concordancia con el artículo VII del Título Preliminar del Código Procesal Civil.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

Respecto a inexistencia de afectación y la falta de contrastación con registros internos

- (xix) La imputación se sustentó en una muestra reducida y extrapolada, así como casos aislados, sin efectuar un contraste con los registros internos de la empresa, los cuales evidenciarían la recepción efectiva de reclamos presenciales de no clientes.
- (xx) Ello revelaría una actuación sesgada que vulneró el debido procedimiento, así como los principios de impulso de oficio y de verdad material, al haberse iniciado el PAS sin recabar información que permitiera contrastar y verificar el funcionamiento real de los canales de atención. En consecuencia, la imputación generalizada carecería de sustento probatorio y correspondería declarar su nulidad.

Respecto a la actuación de los supervisores bajo la modalidad de “consumidor incógnito”

- (xxi) Los fiscalizadores que actuaron como “consumidores incógnitos” proporcionaron información que no reflejaba la realidad, señalando haber recibido llamadas promocionales inexistentes. Los audios de las fiscalizaciones acreditarían que el personal verificó sus datos y les informó que no se encontraban registrados para recibir publicidad.
- (xxii) En consecuencia, los presuntos incumplimientos que sustentaron los cargos se originaron en errores humanos propiciados por la información proporcionada por los propios fiscalizadores, pese a que la empresa contaría con protocolos adecuados y capacitación constante a su personal.

Respecto a su posición frente a los cargos imputados

- (xxiii) Sin perjuicio de las cuestiones previas planteadas, reconocía de forma expresa y formalmente la concurrencia de los hechos materia de imputación y solicitaba que dicho reconocimiento sea considerado como circunstancia atenuante de la responsabilidad, conforme a ley, requiriendo que, de imponerse una multa, esta sea reducida en un 50 %. Ello resulta procedente, además, en atención a que no se ha acreditado una afectación significativa al mercado.
7. Posteriormente, mediante escrito presentado el 28 de enero de 2026, el Banco Falabella solicitó que se le remitan copias de los Informes n.º 043-2025/DFI-DIS y n.º 045-2025/DFI-DIS. Al respecto, mediante Resolución n.º 3, de fecha 3 de febrero de 2026, la Secretaría Técnica indicó que dichos documentos — identificados correctamente como Informes n.º 043-2024/DFI-DIS y n.º 045-2024/DFI-DIS— ya habían sido puestos en conocimiento del administrado junto con la copia del expediente al notificarse la Resolución n.º 1; no obstante, se dispuso su remisión nuevamente, precisándose además la corrección del error en la numeración del año en los informes antes detallado.
 8. De igual manera, mediante escrito del 2 de febrero de 2026, el Banco Falabella efectuó precisiones a los argumentos de su defensa e incorporó descargos adicionales, cuyo contenido se desarrolla a continuación:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

Respecto a la presunta nulidad de la primera imputación y la fiscalización efectuada

- (i) Habría advertido un vicio autónomo en la fiscalización de origen, vinculado al uso inadecuado de la figura del consumidor incógnito.
- (ii) Conforme al artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, la función fiscalizadora debe ejercerse con razonabilidad, buena fe, veracidad y respeto a la verdad material, exigencias reforzadas tratándose de actuaciones iniciadas de oficio. En esa línea, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala) ha precisado que el consumidor incógnito puede simular una relación de consumo, pero no puede sustentarse en datos falsos o inexactos que induzcan a error al proveedor (Resolución n.º 0215-2020/SPC-INDECOPI).
- (iii) No obstante, en el presente caso, la fiscalización se construyó sobre un escenario artificial, sustentado en información irreal, al afirmarse la existencia de llamadas promocionales no verificadas, lo cual indujo a error al personal. Así, los audios de fiscalización acreditarían que, tras la verificación del DNI, no existía registro alguno en los sistemas que permitiera concluir la ocurrencia de tales llamadas, pese a lo cual el consumidor incógnito insistió en los referidos hechos falsos.
- (iv) De haber sido este comportamiento desplegado por un consumidor real —forzando la interposición de reclamos sobre la base de información falsa y sustentando con ello una denuncia—, se habría configurado un supuesto de denuncia maliciosa, por ser contrario al principio de buena fe, conforme a lo dispuesto en el artículo 106 del Código. Ello se aplica con mayor razón a los funcionarios del Indecopi.
- (v) En ese contexto, las observaciones efectuadas durante la fiscalización no podrían ser válidamente consideradas como incumplimientos, debiendo entenderse que los resultados se encuentran viciados, al carecer de objetividad y verdad, en vulneración de los principios del TUO de la LPAG.

Respecto a la recolección de los datos

- (vi) De las actas de fiscalización se desprende que varias de las interacciones tenían como finalidad el cese de llamadas promocionales, lo cual, conforme a la Ley n.º 29733 y al Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos aprobado con Resolución SBS n.º 04036-2022 (en adelante, Reglamento), constituye un requerimiento vinculado al ejercicio de derechos ARCO y no un reclamo.
- (vii) Pese a ello, se concluyó que en seis agencias no se habría permitido la interposición de reclamos, omitiendo considerar que, en al menos dos casos, el requerimiento de fondo fue atendido de manera inmediata conforme a Ley (fiscalizaciones del 22 de enero y 5 de febrero de 2025), circunstancia incompatible con la imputación formulada.
- (viii) Ello evidenciaría la existencia de una deficiente motivación en la fiscalización y un vicio en la recolección de información, al no haberse efectuado una adecuada diferenciación entre reclamos y requerimientos —instituciones que reciben tratamientos normativos distintos—, imputándose hechos que no se corresponderían con la realidad, por lo que las acciones de fiscalización no encuadrarían en el supuesto regulado por el numeral 88.2 del artículo 88 del Código.

- (ix) Adicionalmente, consta que cuatro de los consumidores incógnitos lograron presentar reclamos en otras agencias durante el mismo proceso de fiscalización, circunstancia no valorada por la autoridad y relevante, para descartar la existencia de políticas institucionales restrictivas.

Respecto a la extrapolación de los resultados

- (x) La extrapolación, como técnica del análisis estadístico, se caracteriza por proyectar resultados obtenidos en una muestra con información cierta únicamente hacia un universo o muestra sin datos. Así lo recogen las definiciones de la Oficina Estadística de la Unión Europea y del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).
- (xi) En ese sentido, no resultaría lógica ni técnicamente válida la extrapolación de resultados obtenidos en una muestra que ya cuenta con información verificada hacia otra igualmente conocida, pues la extrapolación no puede sustituir ni reemplazar datos existentes.
- (xii) En el presente caso, la Secretaría Técnica no habría explicado ni fundamentado el tipo de extrapolación aplicado ni habría acreditado la existencia de un diseño metodológico previo que la habilitara.
- (xiii) La extrapolación constituiría una herramienta excepcional, sujeta a requisitos técnicos estrictos que deben definirse previamente, más aún cuando su aplicación implicaría extender efectos jurídicos derivados de hechos verificados a supuestos no acreditados.
- (xiv) No obstante, la autoridad prescindió de sustento técnico mínimo, al no precisar aspectos esenciales de la investigación estadística, tales como el método de muestreo, la representatividad y tamaño de la muestra, el nivel de confianza, el margen de error, la hipótesis de infracción ni el universo al que se pretendía proyectar los resultados. Además, se habría pretendido extrapolar los resultados de una muestra que sí cuenta con datos hacia otra muestra igualmente cierta.
- (xv) Esta omisión evidenciaría un error en el diseño de la investigación y una apreciación subjetiva de los hechos, vulnerando el artículo 6 del TUO de la LPAG y pronunciamientos del Indecopi (Resolución n.º 102-2023/CCD-INDECOPI), debiendo declararse la nulidad del PAS.
- (xvi) En ese sentido, contrariamente a lo sostenido por la Secretaría Técnica, no se encontraría garantizada la representatividad de la muestra empleada.
- (xvii) A ello, se suma que, de los 23 casos evaluados, tres no pudieron ser verificados (13 %), sin que la autoridad haya explicado el impacto de dicha indeterminación en la representatividad de la muestra.
- (xviii) Asimismo, 17 de los 23 casos (74 %) no habrían arrojado observaciones, mientras que solo seis (26 %) presentaron resultados desfavorables, lo que descartaría la existencia de una conducta generalizada que justifique cualquier extrapolación.
- (xix) Pretender atribuir responsabilidad a la totalidad de agencias sobre la base de estos resultados vulneraría el debido procedimiento, el derecho de defensa y el principio de presunción de licitud, al configurarse una analogía prohibida en el marco del PAS.
- (xx) Adicionalmente, el hecho de que cuatro de los seis consumidores incógnitos hayan podido presentar reclamos en otras oficinas evidenciaría que los supuestos impedimentos fueron aislados y no representativos de la realidad general.



- (xxi) En consecuencia, la muestra recopilada carecería de sustento objetivo para acreditar una infracción colectiva o difusa, por lo que correspondería declarar la nulidad de la fiscalización y de la imputación sustentada en una extrapolación sin base técnica ni metodológica.
- (xxii) Asimismo, se adjuntó al escrito el reporte de reclamos presentados por personas no clientes durante el período comprendido entre el 1 de agosto de 2024 y el 31 de julio de 2025, el cual fue remitido a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en el marco de los reportes periódicos exigidos, evidenciándose que no existiría impedimento para que personas no clientes interpongan reclamos, lo que afectaría la representatividad de la muestra utilizada y desvirtuaría cualquier presunción generalizada.
- (xxiii) En consecuencia, la muestra recopilada carecería de sustento objetivo para acreditar una infracción colectiva o difusa, por lo que correspondería declarar la nulidad de la fiscalización y de la imputación sustentada en una extrapolación sin base técnica ni metodológica por infringir el debido procedimiento y la debida motivación del acto administrativo.
- (xxiv) Sin perjuicio de lo anterior, este extremo no enervaría el reconocimiento formulado respecto de la primera imputación, el cual deberá ser valorado en caso se desestime la nulidad solicitada.

Respecto a la segunda imputación

- (xxv) Se deje sin efecto el reconocimiento efectuado el 21 de noviembre de 2025, al contar actualmente con los elementos técnicos necesarios para sustentar el rechazo de la segunda imputación, conforme a los principios de autonomía procesal e informalismo.
- (xxvi) En primer lugar, se advirtió una inexactitud fáctica, pues las acciones de fiscalización se realizaron exclusivamente a través del canal *WhatsApp*, y no en dos canales como señaló la autoridad.
- (xxvii) De las siete acciones realizadas, cinco permitieron la presentación de reclamos sin inconvenientes, mientras que las dos con resultado desfavorable correspondieron a una misma persona, quien incluso logró presentar un reclamo adicional, circunstancia que descartaría una afectación colectiva o difusa.
- (xxviii) Si bien, conforme al TUO de la LPAG, los procedimientos iniciados de oficio no requieren la acreditación de un perjuicio individual concreto, sí exigen la verificación mínima de indicios razonables de afectación a intereses colectivos o difusos como presupuesto de competencial.
- (xxix) En el presente caso, la propia investigación de la DFI evidenció que, salvo las acciones vinculadas a un único DNI, el resto de las fiscalizaciones obtuvo resultados positivos, permitiéndose la interposición de reclamos a personas no clientes.
- (xxx) En línea con la Resolución n.º 1831-2023/SPC-INDECOPI, al no acreditarse la replicabilidad de la conducta, no se configura una afectación colectiva o difusa, por lo que la Comisión carece de competencia para iniciar el PAS.
- (xxxi) Por lo tanto, corresponde el archivo del procedimiento por presunta infracción al numeral 88.2 del artículo 88 del Código.
- (xxxii) Sin perjuicio de lo expuesto, ha efectuado simulaciones adicionales con personas que no son clientes de la empresa, comprobándose que no enfrentaron impedimentos para la presentación de reclamos. Asimismo, sin que ello implique reconocimiento alguno de responsabilidad, vendría optimizando el proceso de atención a través del canal *WhatsApp*,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

habilitando la recepción de reclamos sin restricción alguna mediante el Libro de Reclamaciones.

9. Mediante escrito presentado el 17 de febrero de 2026, el Banco Falabella solicitó que se declare la nulidad de la notificación de la Resolución n.º 1, al considerar que no se le habría remitido la totalidad de los documentos que conformaban el expediente administrativo, entre ellos los Informes n.º 043-2025/DFI-DIS y n.º 045-2025/DFI-DIS. Dicha solicitud fue atendida mediante la Resolución n.º 4, de fecha 19 de febrero de 2026, en la cual se precisó que los referidos informes — correctamente identificados como Informes n.º 043-2024/DFI-DIS y n.º 045-2024/DFI-DIS, conforme a lo señalado en la Resolución N.º 3— formaban parte del expediente y habían sido remitidos juntamente con la notificación de la Resolución n.º 1.
10. El 25 de febrero de 2026, a solicitud del administrado, se realizó una reunión entre este y la Secretaría Técnica⁸.
11. Posteriormente, mediante escrito del 10 de marzo de 2026, el Banco Falabella efectuó nuevas precisiones a su estrategia de defensa y presentó descargos adicionales, los cuales se desarrollan a continuación:

Respecto a la presunta nulidad de la notificación de la resolución de imputación de cargos

- (i) Del expediente administrativo se advierte que, tras solicitar copia de los Informes n.º 043-2025/DFI-DIS y n.º 045-2025/DFI-DIS, mediante Resolución n.º 3, notificada el 4 de febrero de 2026, la autoridad corrigió un error material en su numeración y remitió copias de los Informes n.º 043-2024/DFI-DIS y n.º 045-2024/DFI-DIS. En dicha oportunidad, advirtió que tales informes no le habrían sido notificados previamente.
- (ii) Posteriormente, se solicitó la nulidad de la notificación de la resolución de imputación de cargos por no haberse corrido traslado de la totalidad de los documentos que dieron origen al procedimiento. Dicha solicitud fue declarada improcedente mediante Resolución n.º 4, sin que la autoridad acreditara ni desarrollara de manera objetiva que los informes antes mencionados hubieran sido efectivamente notificados como parte de los anexos de la imputación.
- (iii) En efecto, la cédula de notificación se limitó a señalar, de forma genérica, la remisión de la copia del expediente, sin identificar los documentos que lo integraban, lo que impidió conocer con certeza su contenido.
- (iv) Asimismo, el enlace electrónico remitido con la Resolución n.º 1 no incluyó los Informes n.º 043-2024/DFI-DIS ni n.º 045-2024/DFI-DIS, ni permitiría actualmente verificar si se omitieron otros documentos relevantes, al encontrarse vencido.
- (v) En consecuencia, al no haberse trasladado la totalidad de los documentos que sustentan la imputación de cargos, la notificación de la Resolución n.º 1 resultó defectuosa, debiendo considerarse incompleta conforme a los artículos 24.1 y 27.1 del TUO de la LPAG.
- (vi) Conforme a los referidos artículos, la resolución de imputación de cargos y los documentos que la sustentan constituyen una unidad inseparable,

⁸ Mediante escrito del 2 de febrero de 2026, el Banco Falabella solicitó una reunión, la cual fue otorgada en la Resolución N.º 4 del 19 de febrero de 2026.

- pues solo a partir de su notificación íntegra el administrado puede conocer los hechos imputados y ejercer adecuadamente su derecho de defensa.
- (vii) Los documentos generados en la etapa de fiscalización tendrían carácter de orden público, en tanto constituirían el sustento de la potestad sancionadora de la Administración Pública para imputar cargos, incorporándose en dicha actuación, mediante la cual el administrado tomaría conocimiento de los hechos que motivaron la investigación en su contra y de los documentos que la respaldan, los cuales deberían contar con sustento tanto formal como material. De ese modo, la autoridad no podría válidamente iniciar un PAS sin encontrarse habilitada para ello ni sin contar con los medios probatorios que acrediten la presunta infracción.
 - (viii) La relevancia de concebir la resolución de inicio del PAS junto con los documentos que la sustentan como una unidad inseparable radicaría en la garantía del debido procedimiento y del derecho de defensa, pues una notificación incompleta impediría al administrado articular una defensa efectiva. En tal escenario, la autoridad expondría los hechos imputados de manera unilateral, sin mayor detalle ni respaldo probatorio.
 - (ix) En consecuencia, una notificación de la resolución de imputación de cargos que no incluya todos los medios probatorios que le dieron origen debería considerarse incompleta y carente de efectos jurídicos.
 - (x) Por ello, en el presente caso, la notificación de la resolución de imputación de cargos habría incurrido en una causal de nulidad, correspondiendo que esta sea realizada nuevamente y poniendo en conocimiento del administrado la totalidad de los documentos que sustentan los cargos imputados —identificados expresamente en la cédula de notificación— y reiniciándose el plazo para la presentación de descargos.

Respecto a cuestiones adicionales de la primera imputación

- (xi) Al amparo de los principios de autonomía procesal e informalismo, solicitó que se deje sin efecto el reconocimiento formulado respecto de esta imputación.
- (xii) Para la evaluación de los cargos, la autoridad debía verificar la existencia de una conducta objetiva y sistemática del proveedor que genere una afectación colectiva o difusa, así como que la información recabada provenga del ejercicio real de derechos por parte de los consumidores y no de escenarios artificiales.
- (xiii) En tal sentido, se reiteran los cuestionamientos ya expuestos sobre: (i) la generación de un escenario inexistente durante la fiscalización, destinado a inducir a error al personal; (ii) la falta de diferenciación entre reclamos y requerimientos, aspectos que afectaron el debido procedimiento; (iii) la falta de criterios objetivos que definan muestra y resultados; y, (iv) la falta de acreditación de una eventual afectación colectiva difusa.
- (xiv) Adjuntó un informe técnico independiente que concluyó que la determinación de la muestra y la metodología empleada por la DFI presentarían errores sustanciales, al aplicar criterios incompatibles con un universo reducido y no ponderar adecuadamente el error muestral.
- (xv) Dicho informe señaló que, tratándose de un número limitado de establecimientos, debió evaluarse la totalidad del universo o emplearse una muestra prácticamente equivalente, lo que no ocurrió en el presente caso, donde se aplicaron fórmulas y factores de corrección que no resultaban congruentes con el universo evaluado.



- (xvi) Asimismo, se identificaron inconsistencias en la determinación del tamaño muestral, factor de corrección, el nivel de error utilizado (7% cuando correspondía 5%) y la omisión de análisis de intervalos de confianza, aspectos que impiden sustentar técnicamente cualquier extrapolación de resultados y que generarían la nulidad de la fiscalización y la imputación de cargos.
 - (xvii) Según lo indicado en el informe técnico, la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas con niveles de confianza del 95 % y 99 % habría arrojado tamaños de muestra de 24 y 25 establecimientos, respectivamente. Pese a ello, la DFI definió una muestra de 23 agencias, reduciendo así la precisión de las estimaciones.
 - (xviii) En su informe se concluyó que la extrapolación de los resultados de la muestra al universo no permitía inferir la existencia de incumplimientos generalizados, pues los intervalos de confianza no alcanzaban valores cercanos al 100 %, careciendo así de solidez estadística.
 - (xix) Asimismo, pese a la supuesta aplicación de herramientas estadísticas, no se explicó de manera técnica por qué se consideró configurada una infracción a partir de determinado número de muestras negativas y no a partir de un número superior.
 - (xx) En ese contexto, atribuir responsabilidad a la totalidad de agencias sin prueba suficiente de infracción en la mayoría de ellas vulneraría el deber de motivación, el debido procedimiento y el derecho de defensa.
 - (xxi) En consecuencia, ante la inexistencia de sustento técnico y jurídico que acredite una afectación colectiva o difusa, debe declararse el archivo definitivo del PAS en este extremo.
12. El 27 de marzo de 2026, la Secretaría Técnica dio por concluida la etapa de instrucción del presente PAS, emitiendo el Informe Final de Instrucción n.º 005-2026/CC3-ST (en adelante, IFI), el cual fue puesto en conocimiento del Banco Falabella a través de la Resolución n.º 5, emitida y notificada conforme a ley en la misma fecha.
13. Mediante la Resolución n.º 6 del 1 de abril de 2026, se atendió la solicitud de informe oral y se citó al administrado para el 13 de abril de 2026.
14. El 7 de abril de 2026, el Banco Falabella presentó sus descargos al IFI, mediante los que reiteró sus fundamentos y agregó que:

Respecto a los cuestionamientos a la notificación e imputación de cargos

- (i) La posterior remisión de los Informes n.º 043-2024/DFI-DIS y n.º 045-2024/DFI-DIS no subsanaría el defecto advertido en la notificación de la Resolución n.º 1, pues la omisión se produjo al momento de iniciarse el PAS.
- (ii) Dicha notificación defectuosa generó una afectación concreta al derecho de defensa, en tanto los descargos iniciales fueron presentados sin contar con la totalidad de los documentos que sustentaron la imputación, vicio que no puede considerarse subsanado mediante una remisión posterior.
- (iii) El análisis del IFI resultaría insuficiente, al limitarse a señalar que los informes fueron posteriormente remitidos, sin acreditar objetivamente que estos hayan formado parte de los anexos notificados junto con la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

- Resolución n.º 1 ni explicar por qué dicha remisión tardía convalidaría el defecto advertido.
- (iv) La resolución de imputación de cargos constituiría el acto formal de inicio del procedimiento y debe contener, desde un inicio, la totalidad de los documentos que le sirven de sustento, especialmente tratándose de un PAS iniciado de oficio.
 - (v) Acoger lo señalado por la Secretaría Técnica implicaría relativizar las exigencias formales de la notificación, permitiendo la integración posterior del acto inicial, en contravención de los artículos 24 y 27 del TUO de la LPAG.
 - (vi) En consecuencia, correspondería declarar la nulidad de la notificación de la Resolución n.º 1 y se reinicie el plazo para la presentación de descargos, al haberse configurado un defecto formal insubsanable que afectó su derecho de defensa.

Respecto a los cuestionamientos a la fiscalización y desconocimiento de la normativa sectorial

- (vii) La fiscalización y la imputación desconocerían la normativa sectorial aplicable a la atención de reclamos y requerimientos en el sector financiero, contenida en el Reglamento.
- (viii) La Secretaría Técnica aplicó de manera aislada el artículo 88 del Código, sin integrar la normativa sectorial obligatoria a la cual dicho artículo remite expresamente.
- (ix) En particular, la imputación partió de un estándar normativo incorrecto, al exigir que el Banco trate como reclamos solicitudes que, conforme a la normativa SBS vigente, calificarían como requerimientos.
- (x) Este defecto constituiría un vicio autónomo del debido procedimiento, al haberse iniciado un PAS prescindiendo del marco normativo obligatorio aplicable al proveedor fiscalizado.
- (xi) El IFI no corregiría ni subsanaría este defecto, pues validaría la imputación sin explicar cómo resultaría jurídicamente exigible una conducta contraria a las disposiciones de la SBS ni por qué la norma general del Código prevalecería sobre la regulación sectorial específica.
- (xii) Por ende, la fiscalización y la imputación de cargos se encontrarían viciadas de nulidad, al vulnerarse el principio de legalidad y el debido procedimiento.

Respecto a la primera imputación

- (xiii) No cuestionaba la figura del consumidor incógnito como modalidad de fiscalización, sino la forma en que fue utilizada, al haberse construido un escenario fáctico inexistente que condicionó el resultado de las acciones de fiscalización.
- (xiv) Los consumidores incógnitos afirmaron recibir llamadas promocionales reiteradas por parte de su empresa, hecho que no correspondía a la realidad, conforme fue verificado durante las propias fiscalizaciones.
- (xv) La afirmación de hechos inexistentes no constituiría una simulación legítima de una relación de consumo real, sino la creación deliberada de un escenario falso, orientado a inducir una determinada respuesta del personal.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

- (xvi) No existiría habilitación normativa que permita a los funcionarios públicos mentir o afirmar hechos falsos en el ejercicio de sus funciones de fiscalización, aun bajo la modalidad de consumidor incógnito.
- (xvii) El escenario ficticio generado resultó determinante para la atención brindada, toda vez que la orientación inicial de la atención dependería necesariamente de la información proporcionada por el usuario respecto de su situación concreta, especialmente en supuestos vinculados al cese de llamadas promocionales y tratamiento de datos personales.
- (xviii) La Secretaría Técnica no se pronunció sobre el cuestionamiento central, referido a la ilegitimidad del escenario falso utilizado en la fiscalización.
- (xix) Dicha omisión era relevante, pues el escenario ficticio contaminó la recolección de la información, viciando los resultados obtenidos y afectando la objetividad de la fiscalización.
- (xx) La actuación de los fiscalizadores vulneró los deberes funcionales de veracidad, imparcialidad y buena fe, exigibles a todo servidor público, especialmente en PAS iniciados de oficio, en los cuales la administración actúa como investigadora y eventual sancionadora.
- (xxi) La obtención de pruebas a partir de un escenario falso configuraría un vicio insubsanable, pues los medios probatorios obtenidos carecerían de legitimidad y no podrían servir de sustento para una imputación válida.
- (xxii) Las observaciones formuladas en el marco de la fiscalización no podrían ser interpretadas como incumplimientos imputables a su empresa, en tanto serían consecuencia directa de un escenario inexistente creado por los propios fiscalizadores, lo cual vulneró el debido procedimiento y el derecho de defensa, correspondiendo declarar la nulidad.
- (xxiii) Conforme a la normativa sectorial vigente, no toda manifestación de disconformidad del usuario calificaría como reclamo, y resultaría indispensable distinguir entre reclamos y requerimientos de acuerdo con lo establecido en el Reglamento.
- (xxiv) Las solicitudes formuladas por los consumidores incógnitos durante la fiscalización no se encontraban vinculadas a productos o servicios contratados, por lo que, conforme a la normativa SBS, debían ser calificadas como requerimientos y no como reclamos.
- (xxv) Pese a ello, la Secretaría Técnica calificó dichas solicitudes como reclamos y concluyó que, en seis casos, no se permitió su interposición, sin considerar que la normativa sectorial establece un tratamiento distinto para los requerimientos, incluyendo la posibilidad de atención inmediata.
- (xxvi) El Reglamento facultaba expresamente la atención inmediata de determinados requerimientos, lo cual ocurrió en al menos dos de los casos observados durante la fiscalización, extremo que fue acreditado mediante los audios correspondientes. En estos casos no se acreditó impedimento alguno a reclamar.
- (xxvii) El IFI incurriría en un error al concluir que la atención inmediata no sustituye ni excluye la obligación de permitir el registro del reclamo, pues dicho razonamiento partiría de una calificación equivocada de la solicitud del usuario.
- (xxviii) Exigir el registro de un reclamo en estos supuestos implicaría obligar al proveedor a desconocer la normativa sectorial aplicable, imponiendo un estándar de actuación ajeno al régimen regulatorio del sistema financiero.
- (xxix) Conforme a lo señalado previamente, la Secretaría Técnica y el IFI no evaluaron adecuadamente el marco normativo SBS, limitándose a afirmar que la sola manifestación de voluntad del usuario resultaría suficiente para calificar cualquier comunicación como reclamo, criterio que —según



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

- el Banco— contravendría la propia normativa sectorial, no evidenciándose incumplimiento del numeral 88.2 del artículo 88 del Código, correspondiendo declarar la nulidad de la primera imputación.
- (xxx) Reiteró los cuestionamientos del diseño muestral y la extrapolación, precisando que dichos cuestionamientos no fueron adecuadamente abordados en el IFI.
- (xxxix) Así, la Secretaría Técnica, al emitir el IFI, se limitó a validar los resultados obtenidos en la fiscalización, sin pronunciarse sobre los defectos metodológicos y de diseño previamente alegados, ni explicar de qué manera dichos resultados permitirían sustentar válidamente la imputación formulada.
- (xxxvii) Además, la autoridad no determinó de manera objetiva y previa cuáles serían los criterios para considerar que los resultados de la muestra revelaban la existencia de una infracción, ni explicó por qué seis resultados negativos fueron considerados suficientes para imputar una conducta presuntamente generalizada.
- (xxxviii) En el IFI no se evaluó el impacto de los casos no verificables dentro de la muestra —tres de 23 acciones de fiscalización—, los cuales representarían aproximadamente un trece por ciento (13 %) del total, porcentaje que no resultaría marginal y cuya incidencia en la representatividad no fue analizada ni explicada.
- (xxxix) La extrapolación utilizada no constituiría una aplicación válida de técnicas estadísticas, en tanto no se orientaría a suplir información inexistente, sino a reemplazar resultados efectivamente obtenidos, lo cual resultaría improcedente. La Secretaría Técnica no fundamentó la validez de la extrapolación aplicada.
- (xl) El IFI no desarrolló de qué manera la extrapolación realizada resultaría compatible con un PAS iniciado de oficio, ni explicó por qué dicha técnica permitiría atribuir responsabilidad más allá de los casos expresamente observados.
- (xli) Las deficiencias del diseño muestral y de la extrapolación afectarían directamente la conclusión sobre la existencia de una conducta colectiva o difusa o de una política institucional, puesto que el propio resultado de la muestra evidenciaría que un 74 % (17 de 23) de los casos evaluados arrojó resultados favorables.
- (xlii) En consecuencia, los casos con resultado negativo no reflejarían una práctica generalizada, sino situaciones puntuales que no podrían ser extrapoladas válidamente al universo de establecimientos.
- (xliiii) En tal sentido, reiteró que la imputación de cargos y la recomendación contenida en el IFI carecerían de sustento suficiente, al haberse apoyado en una extrapolación no debidamente justificada y en un diseño muestral cuyos vicios no fueron corregidos ni abordados en el IFI.
- (xliv) La Secretaría Técnica, al afirmar la existencia de una afectación colectiva o difusa en el IFI, no explicó de qué manera estos resultados permitirían inferir una aptitud objetiva de afectar a un número indeterminado de consumidores, omisión que resultaría relevante tratándose de un PAS iniciado de oficio.
- (xlv) El IFI incurriría en una contradicción interna, al sostener, por un lado, que la imputación se basa en una afectación de intereses colectivos o difusos, y, por otro, analizar y graduar la sanción como si se tratara de infracciones vinculadas a casos concretos identificados por oficina.
- (xlvi) Dicha contradicción pondría de manifiesto que la autoridad no ha logrado acreditar un patrón de conducta replicable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

- (xlii) Por tanto, solicitó la improcedencia o el archivo de este extremo, al no haberse acreditado válidamente la existencia de una afectación colectiva o difusa que justifique la imposición de una sanción en los términos propuestos por la Secretaría Técnica.

Respecto a la segunda imputación

- (xliiii) Esta imputación carecería de sustento para afirmar la existencia de una afectación colectiva o difusa, toda vez que las acciones de fiscalización se realizaron únicamente en un solo canal no presencial (WhatsApp) y no en dos, como señaló la autoridad.
- (xliv) De las acciones de fiscalización efectuadas, solo dos arrojaron resultado negativo y ambas correspondieron a una misma persona identificada con un único DNI, mientras que en las restantes no se verificaron impedimentos. Ello no fue valorado por la Secretaría Técnica, limitándose a afirmar que bastaría con la aptitud objetiva de la conducta para afectar a un número indeterminado de consumidores, sin explicar cómo dicha aptitud se verificaría en el caso concreto.
- (xlv) El IFI incurriría en una incongruencia al sustentar la competencia de la Comisión en la existencia de intereses colectivos o difusos, y, al mismo tiempo, fundamentar la imputación en la verificación de casos individuales plenamente identificados.
- (xlvi) La presunta afectación que dio lugar al inicio del procedimiento correspondería, en el mejor de los casos, a una situación de carácter individual, sin que se aprecie la existencia de una pluralidad de consumidores involucrados o potencialmente afectados.
- (xlvii) Tratándose de un PAS iniciado de oficio, la ausencia de indicios objetivos de afectación colectiva o difusa priva de competencia a la Comisión para conocer este extremo.
- (xlviii) En el presente caso, la Comisión no contaría con competencia para conocer esta imputación, al no haberse acreditado válidamente la existencia de una afectación colectiva o difusa que habilite el PAS.
- (xlix) Por lo tanto, solicitó el archivo de este extremo, al no existir elementos suficientes que permitan concluir la afectación de intereses colectivos o difusos de los consumidores a través del canal no presencial evaluado.

Respecto a la graduación de sanción

- (i) El cálculo de la multa efectuado por la Secretaría Técnica carecería de motivación suficiente y de razonabilidad, al haberse sustentado en supuestos que no se ajustarían a la realidad.
- (ii) En relación con la determinación del beneficio ilícito, la Secretaría Técnica asumió, sin justificación técnica ni jurídica, que la entidad habría evitado incurrir en costos asociados a la contratación de determinados perfiles profesionales, a partir de una estructura organizacional hipotética que no guardaría relación con la forma real de organización de la empresa.
- (iii) La Secretaría Técnica impuso implícitamente la necesidad de contar con determinados especialistas, presumiendo funciones, número de trabajadores y niveles salariales, sin explicar por qué tales perfiles resultarían indispensables ni de qué manera se vincularían con la conducta imputada.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

- (liii) Para estimar los costos supuestamente evitados, la Secretaría Técnica utilizó valores remunerativos que no fueron debidamente contrastados, tomando como base información genérica que no reflejaría las condiciones reales del mercado ni las prácticas de contratación del sector.
 - (liv) Presentaron convocatorias de profesionales con perfiles especializados y con mayores requisitos que los asesores señalados por la Secretaría Técnica, los cuales tendrían una remuneración inferior a la establecida para la graduación de la sanción, sin que esta determinación haya sido correctamente justificada.
 - (lv) Resultaría cuestionable que la Secretaría Técnica haya considerado rangos remunerativos asociados a determinadas edades de los trabajadores, sin justificar por qué dichos rangos resultarían aplicables al caso concreto, lo cual —según sostuvo— carecería de sustento y resultaría ajeno a los criterios legales de graduación de sanciones.
 - (lvi) La metodología empleada en el IFI desconocería el principio de libertad de empresa, en tanto se estaría imponiendo a la entidad una forma específica de organización y de asignación de recursos humanos para cumplir con sus obligaciones, sin que ello se encuentre normativamente exigido.
 - (lvii) La Secretaría Técnica incurrió en incongruencias internas al momento de graduar la sanción, al considerar las conductas como parte de una afectación colectiva o difusa, pero calcular la sanción como si se tratara de infracciones individuales, aplicando multiplicadores por número de casos u oficinas observadas.
 - (lviii) Pese a tratarse de una misma imputación, la Secretaría Técnica multiplicó la multa base por el número de establecimientos o supuestos observados, lo cual resultaría incompatible con la afirmación de una infracción única de alcance colectivo o difuso.
 - (lix) Respecto de la segunda imputación, la Secretaría Técnica incurrió en el mismo defecto metodológico, al calcular el beneficio ilícito como si cada caso observado requiriera la implementación independiente de recursos o personal especializado, sin considerar que se trataría de un único canal de atención.
 - (lx) La graduación de la sanción no guardaría coherencia con la naturaleza de las imputaciones formuladas, ni con los criterios legalmente previstos para la determinación de multas en PAS.
 - (lxi) La propuesta de sanción contenida en el IFI carecería de motivación suficiente, al no explicar adecuadamente la relación entre los hechos imputados, los supuestos costos evitados y el monto de la sanción recomendada, ni justificar la aplicación de agravantes vinculadas a una supuesta afectación colectiva o difusa.
 - (lxii) La Comisión debería apartarse de la graduación de la sanción recomendada en el IFI, al haberse sustentado en criterios incorrectos, supuestos no acreditados y razonamientos inconsistentes con la naturaleza de las imputaciones formuladas.
15. En el informe oral del 13 de abril de 2026, el Banco Falabella reiteró lo expuesto en sus descargos y añadió lo siguiente:
- (i) La Comisión debería ejercer un control correctivo e independiente respecto del IFI, al tratarse del único órgano imparcial que no forma parte de la estructura administrativa que elaboró la imputación.

- (ii) Tanto la DFI como la Secretaría Técnica integrarían el soporte administrativo institucional, siendo natural que exista una continuidad entre el informe fiscalizador y el IFI, lo que justificaría que la Comisión asuma un rol de revisión más estricto.
- (iii) En ese sentido, se solicitó a la Comisión analizar el IFI como si se tratara de una denuncia formulada por la DFI, frente a la cual su empresa ejerce su defensa, reforzando la necesidad de resolver previamente las cuestiones previas antes de ingresar al fondo.
- (iv) La omisión de notificar oportunamente los Informes n.º 043 y 045 no constituiría un defecto menor, sino una irregularidad equiparable a no haber notificado la “denuncia” que sustenta la imputación.
- (v) En el derecho administrativo sancionador, las imputaciones defectuosas no se subsanan, sino que deben ser declaradas nulas. Así, la retroacción del procedimiento sería la única respuesta jurídica posible.
- (vi) Las fiscalizaciones se sustentaron en hechos ficticios, lo cual constituiría una mentira funcional y no simplemente un error metodológico.
- (vii) No existiría norma que habilite al funcionario público a mentir en el ejercicio de la fiscalización, debiendo considerarse el principio de veracidad del Código de Ética del Indecopi.
- (viii) Fiscalizar sobre la base de hechos falsos afectaría el principio de legalidad, la imparcialidad y el ejercicio legítimo del poder, calificando dicha actuación como un ejercicio abusivo del poder administrativo.
- (ix) La extrapolación resultaría lógicamente improcedente en caso el 100 % del universo fuera fiscalizado (26 establecimientos), precisando que la herramienta estadística solo tendría sentido cuando existieran datos desconocidos. En caso se verificara todo el universo, no existiría base técnica para extrapolar.
- (x) La existencia de un solo consumidor incógnito y un solo canal (*WhatsApp*) implicaría necesariamente que la presunta afectación era de carácter individual.
- (xi) En tales condiciones, la Comisión carecería de competencia, pues esta se activaría únicamente frente a intereses colectivos o difusos, enfatizando que este análisis debe realizarse antes de cualquier pronunciamiento de fondo.
- (xii) La metodología de graduación de la sanción no tomó en cuenta que su empresa sí contaría con personal que atiende reclamos y requerimientos, contradiciendo la premisa del beneficio ilícito.
- (xiii) Resultaría inadecuado asumir la necesidad de contratar dos asesores adicionales por establecimiento, sin sustento alguno, y que se utilicen rangos remunerativos arbitrarios (mayores de 30 años).
- (xiv) Sería contradictorio calificar la probabilidad de detección como alta y aplicar un factor cercano al 50 %.
- (xv) No correspondería multiplicar la multa por número de establecimientos cuando se trata de una sola conducta.

16. Con escrito del 14 de abril de 2026, el Banco Falabella reiteró sus descargos y complementó su defensa con los siguientes argumentos:

Respecto a los cuestionamientos a la notificación e imputación de cargos

- (i) De conformidad con el artículo 15 del TUO de la LPAG, los vicios en la notificación del acto administrativo serían independientes de la validez del acto, por lo que el hecho de que la Secretaría Técnica defienda la

validez de la Resolución n.º 1 no enervaría la nulidad de su notificación defectuosa.

- (ii) Además, siguiendo el artículo 26 del TUO de la LPAG, ante una notificación defectuosa, la autoridad se encontraría obligada a rehacer la notificación y no a darla por subsanada sin acreditarlo objetivamente.
- (iii) No bastaría que la Secretaría Técnica afirme haber trasladado el expediente, sino que le correspondería acreditar que los Informes n.º 043-2024/DFI-DIS y n.º 045-2024/DFI-DIS formaron parte de los anexos efectivamente notificados, lo cual no ocurriría cuando la cédula de notificación no detalló los documentos adjuntos.
- (iv) Además, la caducidad del enlace electrónico entregado para acceder al expediente vulneraría el derecho de defensa, pues la autoridad administrativa debería garantizar el acceso permanente a los medios probatorios, y no condicionar el ejercicio del derecho de defensa a plazos técnicos de la plataforma.

Respecto a la oscuridad de la imputación

- (v) Reiteró que correspondería aplicar la excepción por oscuridad o ambigüedad de la imputación, invocando su aplicación supletoria desde el Código Procesal Civil al PAS.
- (vi) No se precisó de manera clara y concreta cuál habría sido la conducta infractora en cada una de las seis oficinas mencionadas, limitándose a una redacción genérica que impide al administrado conocer con exactitud los hechos imputados.
- (vii) La Secretaría Técnica, en el IFI, trasladó al administrado la carga de leer sistemáticamente la imputación, obligándolo a reconstruir el hecho sancionable a partir de los antecedentes, lo cual resultaría incompatible con el derecho de defensa.
- (viii) Para sustentar este extremo, se invocó expresamente la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, en particular la recaída en el Expediente N.º 8125-2005-PHC/TC, en la que se estableció que la imputación de cargos debe ser cierta, expresa, clara y no implícita, de modo que el administrado conozca con precisión los hechos que se le atribuyen.
- (ix) Asimismo, citó jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, específicamente los casos Barreto Leiva vs. Venezuela (Sentencia de 17 de noviembre de 2009) y Ruano Torres vs. El Salvador (Sentencia de 5 de octubre de 2015), en los que se proscriben la formulación de imputaciones vagas, genéricas o sujetas a interpretación, por resultar contrarias al derecho de defensa.
- (x) En ese sentido, solicitó que, ante la oscuridad de la imputación, esta sea declarada nula o, subsidiariamente, se ordene su aclaración y se otorgue un nuevo plazo para presentar descargos.

Respecto a la duplicidad y principio *non bis in ídem*

- (xi) La Secretaría Técnica ha incurrido en una incorrecta imputación de cargos distintos por una sola conducta, lo que vulneraría el principio de *non bis in ídem* en su vertiente procesal.
- (xii) Pese a tratarse de un único supuesto normativo —numeral 88.2 del artículo 88 del Código— y de una misma conducta material (presunto impedimento para la interposición de reclamos), la autoridad ha



formulado dos imputaciones independientes, diferenciándolas únicamente por el canal de atención.

- (xiii) Así, la Secretaría Técnica confundiría las distintas materializaciones de una conducta con infracciones autónomas, generando una duplicidad indebida del reproche administrativo.
- (xiv) Para sustentar este extremo, se invocó expresamente la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, en particular la recaída en el Expediente n.º 04234-2015-PH/TC, en la que se desarrollaría la prohibición de ser procesado más de una vez por el mismo hecho, conforme al principio de *non bis in ídem*.
- (xv) Correspondería aplicar el principio de predictibilidad o confianza legítima como parámetro de control del actuar de la Comisión.
- (xvi) La Secretaría Técnica se apartó sin motivación de sus propios precedentes, citando expresamente el Expediente n.º 038-2023/CC3 y la Resolución Final n.º 003-2024/CC3, en la que se formuló una sola imputación por hechos sustancialmente similares, pese a tratarse de distintos canales.
- (xvii) Este cambio de criterio no habría sido explicado ni justificado, vulnerando la seguridad jurídica y la confianza legítima del administrado.

Respecto a la fiscalización efectuada

- (xviii) Correspondería aplicar la doctrina del “fruto del árbol envenenado”, en virtud de la cual todas las pruebas obtenidas a partir de un escenario ficticio creado por la DFI se encontrarían contaminadas.
- (xix) Así, estaríamos frente a un supuesto de invalidez probatoria en el caso.

Respecto a la extrapolación

- (xx) En relación con la extrapolación, la Secretaría Técnica, en el IFI, modificó tácitamente la imputación, al introducir el porcentaje de 26.09 % como base de inferencia al universo, dato que no fue consignado en la Resolución de imputación de cargos.
- (xxi) Esta incorporación tardía vulneraría el derecho de defensa, pues introduciría un hecho nuevo respecto del cual el administrado no se pudo defender oportunamente.

Respecto a la graduación de sanción

- (xxii) Sería incorrecto sostener que la infracción tendría alcance nacional, pues implicaría que su empresa cuente con agencias en todo el territorio nacional, lo cual no guardaría relación con la realidad.
- (xxiii) El alcance real de la conducta imputada es menor, lo cual debió ser considerado tanto para la imputación como para la graduación de la sanción.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

II. ANÁLISIS

II.1 CUESTIONES PREVIAS

II.1.1 Debido procedimiento como parámetro de validez del presente PAS

17. El administrado sostuvo que el presente PAS se encontraría afectado por vicios que comprometerían su validez, debido a la presunta vulneración del principio del debido procedimiento, conforme a lo establecido en los artículos 3 y 10.2 del TUO de la LPAG. En ese sentido, indicó que los actos administrativos deben emitirse dentro de un procedimiento regular y contar con una motivación adecuada, siendo nulos aquellos que presenten defectos u omisiones en tales requisitos esenciales. Asimismo, citó el Artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, señalando que la autoridad administrativa tiene el deber de valorar, atender y refutar los argumentos formulados por el administrado, así como de pronunciarse expresamente sobre estos.
18. Al respecto, el principio del debido procedimiento constituye un eje fundamental del PAS, de conformidad con lo dispuesto en el TUO de la LPAG. En esa línea, la autoridad está obligada a fundamentar debidamente sus decisiones y a emitir pronunciamiento sobre los alegatos planteados por los administrados.
19. Del análisis de los cuestionamientos formulados por el administrado, se advierte que estos se encuentran dirigidos, principalmente, a los hechos imputados, la manera en que la autoridad habría evaluado los mismos, efectuado la valoración de los medios probatorios y arribado a las conclusiones derivadas del análisis de las actuaciones de fiscalización, aspectos que deben ser examinados en el marco del análisis sustantivo de los hechos imputados en este procedimiento. Además, los alegatos vinculados a la notificación de la Resolución n.º 1 y la correcta imputación de cargos, serán tratados de manera previa a entrar al fondo de la controversia.
20. En consecuencia, en la presente etapa no se advierte una vulneración al principio del debido procedimiento que comprometa la validez del PAS.
21. Por lo tanto, en atención a las facultades de la Comisión y su función imparcial e independiente, corresponde analizar los cuestionamientos planteados por el Banco Falabella en los siguientes párrafos y resolver el presente caso.

II.1.2 Notificación de la resolución de imputación de cargos

II.1.2.1 Sobre la notificación de los informes de fiscalización

22. El administrado solicitó que se declare nula la notificación de la Resolución n.º 1, del 23 de octubre de 2025, alegando que no se le habría comunicado la totalidad de los documentos que sustentaron el inicio del PAS, en particular, los informes de fiscalización que dieron origen a la imputación de cargos. En ese marco, señaló que, luego de solicitar copia de dichos documentos, la autoridad administrativa le informó sobre la existencia de un error material en la numeración de los informes, procediendo a remitirle posteriormente copias de los Informes n.º 043-2024/DFI-DIS y 045-2024/DFI-DIS, oportunidad en la que sostuvo haber advertido que tales documentos no habrían sido notificados juntamente con la resolución de inicio del procedimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

23. Asimismo, el Banco Falabella afirmó que la Secretaría Técnica no habría acreditado que los referidos informes formaran parte de los anexos de la Resolución n.º 1, indicando que la cédula de notificación se limitó a consignar una referencia genérica a la remisión del expediente administrativo, sin detallar los documentos incluidos. Añadió que el enlace electrónico proporcionado no contenía los informes de fiscalización y que había caducado, lo que, a su criterio, afecta su derecho de defensa.
24. Al respecto, no es cierto que los Informes n.º 043-2024/DFI-DIS y n.º 045-2024/DFI-DIS no hayan sido notificados junto con la Resolución n.º 1, toda vez que son parte integrante del Expediente de Fiscalización N.º 0094-2024/DFI, el cual fue incorporado en su integridad al expediente administrativo sancionador y puesto en conocimiento del administrado junto con la resolución de imputación de cargos, de conformidad con lo expresado en la mencionada resolución y su cédula de notificación:

Resolución n.º 1 del 23.10.2025

TERCERO: Incorporar al Expediente N.º 024-2025/CC3-SIA, el contenido del Expediente N.º 0094-2024/DFI (incluido el Informe N.º 0080-2025-DFI/INDECOPI) y la presente resolución. Asimismo, poner en conocimiento del Banco Falabella Perú S.A. todo lo actuado para que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi²⁵, aprobada por Decreto Legislativo N.º 807, presente sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde el día hábil siguiente de notificada la presente resolución. El escrito de descargos puede ser remitido, de manera virtual, a través del formulario disponible en la dirección web <https://enlinea.indecopi.gob.pe/MDPVirtual2/#/inicio>.

Cédula de notificación del 23.10.2025

RDC/azr

Se adjunta:

- Copia del documento indicado.
- Copia del Expediente N.º 024-2025/CC3-SIA (Ver en el siguiente link, disponible hasta el 30 de octubre de 2025: [024-2025/BANCO FALABELLA](https://enlinea.indecopi.gob.pe/MDPVirtual2/#/inicio)).

25. En tal sentido, la alegación del administrado parte de una premisa incorrecta porque no existió omisión alguna en la notificación inicial ni defecto en el inicio del procedimiento administrativo sancionador, al haberse notificado desde un inicio el expediente de fiscalización que contenía los informes cuestionados. En consecuencia, no hubo subsanación posterior de vicio alguno. Cabe precisar, además, que luego de la notificación de la Resolución n.º 1, el administrado solicitó una prórroga de plazo y presentó su primer escrito de descargos sobre el fondo de la imputación, sin cuestionar la falta de traslado del expediente ni de los informes que lo integran, lo cual refuerza la inexistencia de un vicio en la notificación de la imputación.

II.1.2.2 Sobre la inexistencia de indefensión material

26. Conforme a lo dispuesto por el artículo 217 del TUO de la LPAG, únicamente son susceptibles de cuestionamiento los actos administrativos definitivos o aquellos actos de trámite que generen indefensión material. En el presente caso, la

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

21/54



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

Resolución n.º 1 no es susceptible de cuestionamiento porque no le generó indefensión a la administrada.

27. En cuanto al traslado de la documentación, la cédula de notificación de la Resolución n.º 1 indicó expresamente la remisión de la copia del expediente administrativo mediante enlace electrónico; además, la propia resolución dejó constancia de la incorporación y puesta en conocimiento del expediente de fiscalización que sustentó el PAS, el cual incluía los Informes n.º 043-2024/DFI-DIS y n.º 045-2024/DFI-DIS.
28. Al respecto, corresponde precisar que la referencia inicial a los Informes n.º 043-2025/DFI-DIS y n.º 045-2025/DFI-DIS obedeció a un error material en la consignación del año, posteriormente precisado de oficio conforme al artículo 212 del TUO de la LPAG⁹, sin que ello suponga la omisión de notificación de un elemento esencial del procedimiento.

II.1.2.3 Sobre el contenido de la cédula de notificación y el enlace electrónico

29. De otro lado, esta Comisión precisa que la normativa administrativa no exige que la cédula de notificación contenga un listado individualizado de cada uno de los documentos que conforman el expediente administrativo, es suficiente que este se ponga íntegramente a disposición del administrado, como ocurrió en el presente caso. En tal sentido, la referencia expresa a la remisión del expediente administrativo y de todo lo actuado en la fiscalización cumple adecuadamente con la finalidad de la notificación y garantiza el conocimiento de los medios probatorios que sustentan la imputación, permitiendo al administrado ejercer plenamente su derecho de defensa.
30. En consecuencia, contrariamente a lo alegado por el administrado, no se vulneran las exigencias formales previstas en los artículos 24 y 27 del TUO de la LPAG, ni se produce la relativización de las exigencias de la notificación, dado que el acto inicial fue completo y eficaz desde su emisión. Además, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 15 y 26 del TUO de la LPAG, corresponde precisar que tales disposiciones solo resultarían aplicables ante la verificación de un defecto real en la notificación, supuesto que no se configura en el presente caso.
31. Si bien el administrado alegó una afectación vinculada a la caducidad del enlace electrónico, este Colegiado advierte que la cédula de notificación consignó de manera expresa y clara que el acceso al expediente se iba a encontrar disponible por un plazo determinado, el cual resultaba razonable y suficiente para la revisión de la documentación. La temporalidad del enlace —y el posterior vencimiento de este— responde a un mecanismo de acceso ordenado y seguro que no constituye, por sí solo, un defecto de notificación ni permite sostener que la documentación no hubiese sido oportunamente trasladada.
32. Asimismo, la eventual caducidad del enlace no impidió el ejercicio del derecho de defensa, en tanto el administrado podía solicitar la reactivación del acceso o la remisión nuevamente de la documentación, por lo que no puede afirmarse que el mecanismo empleado haya sido incompatible con un acceso adecuado al expediente. Sin perjuicio de ello, la Secretaría Técnica volvió a poner a disposición

⁹ A través de la Resolución n.º 3 del 3 de febrero de 2026.



del administrado la copia íntegra del expediente y los informes de fiscalización cuestionados, medida que fue adoptada únicamente para facilitar el ejercicio del derecho de defensa y que no implica el reconocimiento de vicio alguno en la notificación inicial.

33. En ese contexto, esta Comisión concluye que no se ha configurado vulneración alguna al derecho de defensa ni al principio del debido procedimiento, toda vez que el administrado fue debidamente informado de los cargos imputados, tuvo acceso a la totalidad de los documentos que los sustentan y ejerció efectivamente su derecho de contradicción, presentando descargos extensos y detallados sobre el fondo de la imputación. Por lo tanto, no se verifica una notificación defectuosa ni carente de efectos jurídicos ni se advierte la existencia de una situación de indefensión que justifique la reiteración de la notificación o el otorgamiento de un nuevo plazo para formular descargos.
34. En mérito a lo expuesto, corresponde desestimar el pedido de nulidad de la notificación de la resolución de imputación de cargos.

II.1.3 Imputación de cargos por una sola conducta

35. El administrado cuestionó la formulación de dos imputaciones de cargos bajo el mismo numeral 88.2 del artículo 88 del Código, sosteniendo que, conforme a la normativa del sector, existiría una única conducta presuntamente infractora consistente en no implementar mecanismos que permitan la interposición de reclamos por parte de personas que no ostentan la condición de clientes, con independencia del canal de atención utilizado. Bajo dicho razonamiento, alegó que la autoridad habría incurrido en una indebida fragmentación de una misma conducta, configurándose una duplicidad sancionadora contraria al principio de *non bis in idem* en su vertiente procesal, por lo que solicitó que las imputaciones sean reformuladas en un único cargo y que se le otorgue un nuevo plazo para presentar descargos.
36. Sobre el particular, esta Comisión señala que la imputación de cargos cumple una función esencial en el PAS, en la medida que delimita los hechos concretos atribuidos al administrado y el marco dentro del cual ejerce su derecho de defensa. En ese contexto, corresponde verificar si la formulación de imputaciones diferenciadas responde efectivamente a la existencia de hechos autónomos o, por el contrario, si supone una duplicidad proscrita por el ordenamiento jurídico.
37. Al respecto, cabe reiterar que el principio de *non bis in idem* proscribiera la imposición de dos sanciones por los mismos hechos cuando concurre identidad de sujeto, hecho y fundamento. Tal como ha sido desarrollado por el Tribunal Constitucional, la sola coincidencia de la norma presuntamente infringida no resulta suficiente para configurar su vulneración, siendo indispensable que exista identidad plena de los hechos imputados, lo cual debe evaluarse atendiendo a las circunstancias fácticas concretas de cada caso.
38. En tal sentido, resulta incorrecto afirmar que la formulación de dos imputaciones bajo un mismo supuesto normativo, por sí sola, configure una vulneración al principio de *non bis in idem*, en tanto dicho principio exige, además de la identidad normativa, la identidad del hecho material imputado, elemento que —como se desarrollará a continuación— no se presenta en el caso concreto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

39. En el presente PAS, la resolución de inicio formuló dos imputaciones que, si bien se subsumen en el mismo numeral 88.2 del artículo 88 del Código, responden a supuestos fácticos claramente diferenciados. En efecto, una de las imputaciones está referida a lo verificado en canales presenciales de atención, específicamente en oficinas físicas del administrado, donde se habría impedido la interposición de reclamos mediante la exigencia de requisitos no contemplados en la normativa vigente. Dicha imputación se sustenta en los resultados de un muestreo probabilístico, que permitió evaluar el comportamiento del administrado en su red de oficinas bajo criterios de representatividad.
40. La segunda imputación, por su parte, se circunscribe a hechos verificados en un canal no presencial específico, correspondiente al canal de atención vía *WhatsApp* del administrado, en el cual, durante dos acciones de fiscalización concretas, el sistema automatizado no habría habilitado la opción de registrar reclamos cuando no fue posible validar el DNI del usuario. En este supuesto, se aplicó un muestreo no probabilístico, reconociéndose que los resultados obtenidos no resultan extrapolables al universo del canal, motivo por el cual el análisis se limita exclusivamente a los casos verificados.
41. En consecuencia, no se advierte que la autoridad haya confundido distintas materializaciones de una misma conducta con infracciones autónomas, sino que ha delimitado adecuadamente hechos diferenciados, atendiendo a los canales de atención involucrados, a los mecanismos específicos mediante los cuales se habría producido el impedimento para reclamar y a los contextos fácticos verificados en cada caso, desvirtuándose así la alegada duplicidad indebida del reproche administrativo.
42. En ese sentido, esta Comisión advierte que no se está ante la evaluación reiterada de una misma conducta, sino ante hechos distintos y autónomos, diferenciados no solo por el canal de atención involucrado —presencial y no presencial—, sino también por el mecanismo específico mediante el cual se habría materializado el impedimento para interponer reclamos y por el diseño metodológico de fiscalización aplicado en cada caso. En consecuencia, no se configura la identidad de hecho exigida para la aplicación del principio de *non bis in idem*.
43. Asimismo, la jurisprudencia constitucional invocada por el administrado, en particular la recaída en el Expediente n.º 04234-2015-PH/TC, no resulta aplicable al presente caso, toda vez que en dicho pronunciamiento el Tribunal Constitucional proscribió la doble persecución por un mismo hecho, supuesto que —como se ha señalado— no se configura cuando los hechos imputados son materialmente distintos, aun cuando se subsuman en una misma disposición normativa.
44. Adicionalmente, corresponde precisar que la formulación de imputaciones diferenciadas **no implica, por sí misma, la imposición de una doble sanción**, toda vez que cualquier determinación de responsabilidad administrativa y eventual graduación de la sanción se efectuará considerando de manera independiente los hechos acreditados en cada imputación, evitando cualquier doble valoración de un mismo supuesto fáctico.
45. De otro lado, en relación con la invocación del principio de predictibilidad o de confianza legítima, esta Comisión precisa que dicho principio exige coherencia en el actuar administrativo frente a supuestos fácticos sustancialmente equivalentes,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

mas no impone la reproducción automática de criterios cuando concurren diferencias relevantes en los hechos verificados.

46. Al respecto, si bien el administrado ha citado como antecedente el Expediente n.º 038-2023/CC3 y la Resolución Final n.º 003-2024/CC3, corresponde advertir que dicho pronunciamiento respondió a un contexto fáctico distinto. En efecto, dicho procedimiento tuvo origen en una denuncia informativa de fecha 21 de julio de 2022, a partir de la cual se realizaron, entre el 20 y 22 de diciembre de 2022, verificaciones remotas específicas en canales no presenciales del Banco de Crédito del Perú, esto es, en su central telefónica y en su Libro de Reclamaciones Virtual, con el objeto de constatar la exigencia de mecanismos de identificación previos al registro de reclamos, tanto para clientes como para no clientes.
47. En dicho antecedente, las verificaciones se circunscribieron exclusivamente a **canales no presenciales** y evidenciaron una misma lógica de obstaculización del registro de reclamos mediante exigencias de validación de identidad, razón por la cual los hechos fueron agrupados en una sola imputación. Por el contrario, en el presente caso, la fiscalización distinguió -desde un inicio- entre canales presenciales y no presenciales, evaluando supuestos fácticos diferenciados, con mecanismos de atención, requisitos, barreras y contextos operativos distintos, motivo por el cual no resulta equivalente el tratamiento de ambos casos.
48. En consecuencia, no se advierte un apartamiento arbitrario o inmotivado de precedentes administrativos, sino una diferencia de tratamiento debidamente sustentada en las particularidades del caso concreto, lo que resulta plenamente compatible con el principio de predictibilidad y no vulnera la confianza legítima del administrado.
49. En atención a lo expuesto, esta Comisión concluye que **no se ha configurado vulneración alguna al principio de *non bis in idem***, al haberse formulado imputaciones sustentadas en hechos autónomos debidamente delimitados desde el inicio del PAS. En consecuencia, **se desestiman los argumentos del administrado en este extremo**, no correspondiendo reformular la imputación en un único cargo ni otorgar un nuevo plazo para la presentación de descargos.

II.2 Sobre la interposición de reclamos de productos o servicios financieros

50. En materia de protección al consumidor, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú¹⁰ reconoce que el Estado garantiza la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios. En atención a dicho mandato constitucional, el Código establece no solo un conjunto de normas destinadas a la tutela de los derechos de los consumidores, sino que además atribuye al Indecopi la competencia para ejercer esta función como órgano del Estado encargado de velar por su efectiva protección.
51. En esa línea, el artículo 2, literal d), del Decreto Legislativo n.º 1033 asigna al Indecopi la función de proteger los derechos de los consumidores, lo que comprende la supervisión de que la información disponible en los mercados sea veraz y suficiente, la verificación de la idoneidad de los bienes y servicios ofrecidos conforme a dicha información, así como la prevención de prácticas

¹⁰ Véase el artículo 65 de la Constitución Política del Perú. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

discriminatorias en las relaciones de consumo. De manera concordante, el artículo 105¹¹ del Código dispone que el Indecopi es la autoridad competente para conocer y sancionar las infracciones en materia de protección al consumidor, competencia que solo puede ser excluida mediante norma expresa con rango de ley.

52. De conformidad con lo previsto en el numeral 88.1 del artículo 88¹² del Código, las empresas que integran el sistema financiero y de seguros están obligadas a atender y resolver los reclamos presentados en cualquiera de sus oficinas dentro del territorio nacional **en un plazo máximo de quince días hábiles**. Excepcionalmente, la SBS puede autorizar un plazo mayor, siempre que la naturaleza o complejidad del producto, servicio u operación lo justifique, debiendo dicha ampliación ser comunicada al consumidor antes del vencimiento del plazo inicial, sin perjuicio de su derecho a acudir directamente ante la Autoridad de Consumo.
53. Asimismo, el numeral 88.2¹³ del artículo 88 del Código establece que los reclamos **deben ser presentados y registrados conforme a la forma y condiciones previstas en las normas que emita la SBS**, las cuales resultan obligatorias para las empresas del sistema financiero.
54. En ese contexto, el Reglamento constituye una de las principales normas sectoriales que regula los mecanismos mediante los cuales los usuarios pueden presentar reclamos ante las empresas del sistema financiero. Al respecto, el numeral 8.1¹⁴ del artículo 8 de dicha norma dispone que las empresas deben habilitar, como mínimo, los siguientes canales para la recepción de reclamos: (i) oficinas de atención al público, cuando cuenten con ellas; (ii) atención telefónica; y (iii) su página *web*. Adicionalmente, se permite la habilitación de otros canales digitales complementarios, tales como correo electrónico, aplicaciones móviles, aplicaciones de mensajería u otros de naturaleza similar.
55. De igual manera, el numeral 9.1¹⁵ del artículo 9 del citado Reglamento establece que las empresas se encuentran obligadas a registrar los datos de identificación del usuario, así como la información necesaria para efectuar la notificación de la respuesta al reclamo presentado, en el marco de un procedimiento que garantice su adecuada tramitación.
56. Finalmente, mediante el Oficio n.º 24805-2025-SBS, la SBS precisó que, al momento de la presentación de un reclamo, las empresas no pueden exigir requisitos adicionales a aquellos expresamente previstos en la normativa aplicable. Asimismo, señaló que, si bien resulta admisible el uso de mecanismos de verificación de identidad a través de los canales habilitados, dichos

¹¹ Véase el artículo 105 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

¹² Véase el numeral 88.1 del artículo 88 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

¹³ Véase el numeral 88.2 del artículo 88 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

¹⁴ Véase el numeral 8.1 del artículo 8 de la Resolución SBS N.º 04036-2022 que aprueba el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

¹⁵ Véase el numeral 9.1 del artículo 9 de la Resolución SBS N.º 04036-2022 que aprueba el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

mecanismos no deben constituir, en ningún caso, un obstáculo ni una restricción para la efectiva interposición del reclamo por parte del usuario.

II.3 Respecto los hechos imputados al Banco Falabella

II.3.1 Respecto a las muestras obtenidas en la etapa de fiscalización

57. A partir de las acciones de fiscalización realizadas y conforme a lo desarrollado en los Informes n.º 043-2024/DFI-DIS y n.º 045-2024/DFI-DIS, la autoridad fiscalizadora estructuró el análisis sobre la base de dos muestras diferenciadas, atendiendo al canal utilizado para la presentación de los reclamos. En tal sentido, el diseño de la fiscalización distinguió entre canales presenciales y canales no presenciales de atención.
58. Para la evaluación de los canales presenciales, se aplicó un muestreo probabilístico, mediante el cual se seleccionaron 23 agencias del administrado para la realización de fiscalizaciones presenciales. Los resultados obtenidos en dicha muestra resultan representativos, razón por la cual pueden ser extrapolados al universo analizado, conformado por un total de 26 agencias.
59. En cuanto al análisis de los canales no presenciales, se optó por un muestreo no probabilístico, de carácter no extrapolable, debido a la imposibilidad de determinar con precisión el universo total de interacciones realizadas a través de dichos canales, lo que impedía la aplicación de un diseño muestral estadísticamente representativo. En ese contexto, se definió la ejecución de 18 acciones de fiscalización remotas dirigidas al Banco Falabella, circunscribiéndose el análisis a los casos concretamente verificados.

II.3.2 Respecto a la fiscalización efectuada al administrado

60. Con el objeto de determinar si el proveedor instauró mecanismos que obstaculicen o restrinjan la interposición de reclamos por parte de los usuarios, esta Comisión examinó las acciones de fiscalización ejecutadas en los canales de atención presenciales y no presenciales del administrado, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 88.2 del artículo 88 del Código, así como con las disposiciones emitidas por la SBS en materia de registro y atención de reclamos.
61. En dicho marco, las actuaciones de fiscalización se orientaron a constatar si, frente a la manifestación de disconformidad del usuario, el proveedor garantizaba el registro efectivo del reclamo, sin imponer requisitos adicionales no contemplados en la normativa vigente ni supeditar su recepción a condiciones ajenas al ejercicio del derecho del consumidor. Para tal efecto, el análisis consideró de manera diferenciada los canales presenciales y no presenciales, atendiendo a las particularidades operativas y funcionales propias de cada uno.
62. En consecuencia, el análisis de los hechos imputados se desarrolla de forma diferenciada según el canal de atención involucrado, iniciándose con la evaluación de lo verificado en los canales presenciales y, posteriormente, con el examen de lo constatado en los canales no presenciales.

II.3.2.1 Canales presenciales – Oficinas de atención al público

63. En relación con los canales presenciales de atención, esta Comisión verifica que en la fiscalización se aplicó un muestreo probabilístico, a partir del cual se seleccionaron 23 agencias del administrado, con el objeto de evaluar el cumplimiento de las obligaciones correspondientes a la recepción y registro de reclamos por parte de los usuarios.
64. Como resultado de las acciones de fiscalización realizadas, se constató que en 14 agencias se permitió el registro de los reclamos sin observaciones. Asimismo, en tres agencias, algunas obligaciones no pudieron ser verificadas, al encontrarse supeditadas a la configuración de supuestos específicos, motivo por el cual fueron calificadas como “no aplica”. No obstante, en seis agencias se identificaron situaciones en las cuales no se permitió la interposición del reclamo, debido a la exigencia de condiciones o requisitos que no se encuentran previstos en la normativa vigente, conforme se detalla a continuación:

Cuadro 1

Nombre de la agencia	Dirección	Fecha de la diligencia	Incumplimiento detectado	
BANCO FALABELLA Falabella Open Plaza La Marina	Av. La Marina N° 2355, local b-01, Open Plaza La Marina San Miguel	17/01/2025	No se permitió la interposición de reclamos a los no clientes.	
BANCO FALABELLA Falabella Mall Plaza Bellavista	Av. Oscar Benavides N° 3866, Urb. Del Águila Callao	22/01/2025		
BANCO FALABELLA Falabella Plaza Norte	Av. Tomás Valle, cruce con Av. Panamericana Norte y Av. Túpac Amaru. Locales: s174-176-178-180, Independencia	30/01/2025		
BANCO FALABELLA Tottus Puente Piedra	Av. Puente Piedra Sur N° 322, Cercado, Puente Piedra	5/02/2025		
BANCO FALABELLA Tottus La Pólvora	Jr. Ancash N° 2479, El Agustino	22/01/2025		No se permitió la interposición de reclamos debido a la existencia de reclamos previos aún en trámite.
BANCO FALABELLA Tottus Molicentro	Av. 7 esquina con calle El Sauce, Mz. D, Lote 5 y 6, Urb. El Sauce de la Rinconada, La Molina	31/01/2025		

65. En atención a ello, las situaciones verificadas en las seis agencias evidencian la presunta implementación de mecanismos que impidieron la presentación de reclamos a través de los canales presenciales de atención, motivo por el cual se



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

imputó al Banco Falabella la infracción tipificada en el numeral 88.2 del artículo 88 del Código.

II.3.2.1.1 Extrapolación de los resultados obtenidos en la muestra presencial, diseño muestral e informe técnico presentado por el administrado

66. En su defensa, el administrado cuestionó la selección de las 23 agencias de la muestra y adjuntó un informe técnico en el cual sostuvo que el diseño muestral empleado por la DFI habría incurrido en errores metodológicos, cuestionando el cálculo del tamaño de muestra, el margen de error utilizado, la ausencia de intervalos de confianza y la extrapolación de los resultados al universo de establecimientos. Asimismo, invocó los principios de congruencia, debido procedimiento, presunción de licitud y la prohibición de analogía sancionadora, sosteniendo que, al no explicarse el método, la imputación sería nula y correspondería otorgar nuevo plazo para descargos.
67. En esa línea, sostuvo que la Secretaría Técnica habría considerado una extrapolación indebida al considerar que lo ocurrido en seis agencias sería representativo al universo de 26 agencias. Asimismo, señaló que la extrapolación solo sería posible cuando se pretende inferir datos inexistentes y que, en el presente caso, existirían 17 agencias con resultados favorables que impedirían realizar dicha inferencia. Por ende, de manera previa al análisis de los hechos verificados, corresponde abordar los argumentos vinculados al diseño muestral en los siguientes párrafos.
68. Sobre el principio de congruencia, es preciso señalar que los argumentos evaluados en el presente extremo se circunscribirán estrictamente a los cuestionamientos planteados por el administrado en torno a la extrapolación, diseño muestral e informe técnico, sin incorporar hechos, aspectos, pretensiones ni fundamentos ajenos a la imputación efectuada o el expediente, en aplicación del referido principio.
69. Cabe precisar que, respecto a la alegación referida a que el IFI no evaluó el impacto de los casos no verificables dentro de la muestra y su representatividad – 3 de 23 acciones de fiscalización –, es importante recordar que el objetivo de una muestra representativa es obtener información válida y generalizable sobre toda la población a partir de un subconjunto seleccionado aleatoriamente. En el presente caso, conforme al diseño muestral aplicado, se seleccionaron 23 elementos; a partir de su análisis, se obtiene un resultado (nivel de incumplimiento) que permite inferir y generalizar la cantidad de agencias con conductas infractoras en el universo correspondiente.
70. En ese sentido, los 3 elementos alegados por el administrado no formaron parte de la muestra; sin embargo, al realizar la inferencia estadística —esto es, la generalización de los resultados—, sí son considerados, en la medida en que integran los 26 elementos que conforman la población objetivo.
71. Ahora bien, contrariamente a lo señalado por el administrado, cabe precisar que la existencia de resultados favorables en parte de la muestra no desvirtúa los incumplimientos detectados en los casos restantes. Así, en un esquema de muestreo probabilístico resulta esperable que, dentro de la muestra, se observen tanto casos de cumplimiento como de incumplimiento, dado que la finalidad de las acciones de fiscalización es verificar cómo es el comportamiento del proveedor en



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

distintos establecimientos, y no confirmar exclusivamente situaciones de cumplimiento.

72. En ese sentido, el hecho de que en algunas agencias no se hayan detectado observaciones no elimina la relevancia de los casos en los que sí se identificaron exigencias contrarias a la normativa. Por el contrario, la verificación de la conducta en seis agencias dentro de la muestra evaluada evidencia que dicha práctica no constituyó un evento aislado, sino que se habría manifestado en varios puntos de atención del administrado.
73. En el presente caso, la fiscalización comprendió 23 agencias del administrado, identificándose que en 6 de ellas se habrían exigido requisitos no previstos en la normativa vigente para la interposición de reclamos. Por ello, el nivel de incumplimiento hallado en la muestra, de acuerdo con lo desarrollado en la investigación, ascendería a 26.09 %¹⁶. Este valor constituye la base para la inferencia estadística (extrapolación) al universo evaluado.
74. Respecto al argumento según el cual la extrapolación solo procedería ante ausencia de datos, corresponde precisar que la inferencia estadística no sustituye información existente, sino que utiliza los datos observados en la muestra para estimar características de la población estudiada. Por ende, el propósito del muestreo probabilístico es precisamente inferir el comportamiento del universo a partir de observaciones verificadas en una muestra representativa.
75. En cuanto al cálculo del tamaño de la muestra, el informe técnico presentado por el administrado cuestionó que se haya estimado inicialmente bajo el supuesto de población infinita y, luego, ajustado mediante el Factor de Corrección de Población Finita (en adelante, FCPF). Sobre el particular, corresponde precisar que la fórmula empleada para la estimación del tamaño de la muestra se basa en el Documento de Trabajo n.º 02-2022/OEE “*Aplicación de métodos estadísticos durante la fiscalización en materia de protección al consumidor*”¹⁷, donde se describió la fórmula a emplear en un muestreo aleatorio simple (MAS)¹⁸ cuando la población es conocida, como en el presente caso.
76. Así, el supuesto de estimar un tamaño muestral bajo el supuesto de población infinita y luego se ajuste mediante el factor de corrección, es válida y reconocida académicamente. Según fuentes consultadas¹⁹, el uso del supuesto inicial de una población infinita permite simplificar el cálculo del tamaño de la muestra, además de ser una postura conservadora, toda vez que es el máximo necesario, independientemente del tamaño de universo. Posteriormente, se realiza un ajuste por población finita, toda vez que el universo es conocido y finito; este permite

¹⁶ Resultado de 6/23, se aproximó a dos decimales.

¹⁷ El documento se encuentra en el siguiente link: https://indecopi-my.sharepoint.com/:b/g/person/agamarraq_indecopi_gob_pe/IQAw3iPav8BWR7kX3GVaXncJAcorJNMj4WpRggmcRacWRyc?e=7CnEiW

¹⁸ En el muestreo aleatorio simple (MAS) se selecciona los elementos de la muestra de dos maneras, con reemplazo o sin reemplazo, en el primero, se considera que un elemento puede aparecer más de una vez en la muestra, mientras que el segundo, solo una vez. Para el presente caso, se utilizó el muestreo aleatorio simple (MAS) sin reemplazo, debido a que se contó con un marco muestral completo y considerando el uso eficiente de los recursos, se descartó la búsqueda de información adicional asociada a los elementos de la población.

¹⁹ Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
Kish, L. (1965). *Survey sampling*. John Wiley & Sons.
Lohr, S. L. (2019). *Sampling: Design and analysis* (2nd ed.). Chapman & Hall/CRC.
Triola, M. F. (2018). *Estadística* (12.ª ed.). Pearson.

reducir el tamaño de muestra requerido, siendo una ventaja práctica y no un defecto metodológico. Es importante señalar que esta secuencia lógica es la forma convencional de presentar el cálculo muestral en investigaciones cuantitativas.

77. Además, el uso del FCPF resulta pertinente, pues permite a la autoridad reducir el tamaño de la muestra, considerando que se obtiene información adicional al muestrear una población finita. Ello permite optimizar los recursos existentes y agilizar la tramitación de los expedientes de fiscalización sin afectar la validez del diseño ni la representatividad de los resultados. En ese sentido, no se advierte un error de diseño alegado por el administrado.
78. Ahora bien, el administrado sostuvo que la Secretaría Técnica no ha sustentado el motivo por el cual se extrapolan los resultados negativos obtenidos en las acciones de fiscalización y no los resultados positivos, evidenciando una clara falta de motivación en el análisis desarrollado en el IFI. No obstante, tal como se expuso en el párrafo 75 de la presente resolución, en el documento de trabajo elaborado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi se expone la variable de interés, siendo este el cumplimiento de la obligación fiscalizada, por lo que cada variable (y) tendrá dos valores (dicotómica), siendo que para cada elemento i , de la población o muestra, el valor será:

$$y = \begin{cases} 1, & \text{si se verifica el cumplimiento} \\ 0, & \text{si se verifica el incumplimiento} \end{cases}$$

79. En el presente caso, corresponde realizar la extrapolación de los elementos de la muestra, esto el nivel de incumplimiento hallado en la muestra, dado que se determinó seis agencias con incumplimiento de la conducta fiscalizada, esto representa el 26.09 % de la muestra y dicho porcentaje de incumplimiento se generaliza a la población objetivo o universo, 26 agencias en Lima y Callao. Al multiplicar este porcentaje de incumplimiento al universo, es que se obtiene un total de 7 agencias con incumplimiento. Es por ello que resulta adecuado tomar este resultado para la cuantificación de la multa correspondiente.
80. Por otro lado, el Banco Falabella sostuvo que el diseño muestral aplicado por la DFI habría utilizado un margen de error de 7 %, el cual —según el informe técnico presentado— no resultaría apropiado para una población reducida como la analizada, señalando que hubiese sido metodológicamente más pertinente emplear un margen de error de 5 %, lo que habría arrojado un tamaño de muestra más cercano al total de establecimientos.
81. Sobre este punto, se debe señalar que el margen de error constituye un parámetro del diseño muestral, cuya elección depende del nivel de precisión que se desea alcanzar en la estimación. En ese sentido, en el documento citado en el párrafo 75, se reconoce que los márgenes de error pueden estar comprendidos entre 5 % y 10 % y ser aceptados en el ámbito estadístico y de fiscalización administrativa. En tal sentido, dado que en el presente caso se empleó un nivel de confianza de 95 % y un error de 7 %, estos parámetros resultan idóneos para asegurar la representatividad de la muestra y la validez de la extrapolación de los resultados.
82. De manera complementaria, se realizó el cálculo del tamaño de muestra con un error de 5 %, obteniéndose 25 elementos, en contraste a la muestra de 23 elementos empleados en el caso (con un error de 7 %). Si bien usar un error menor (5 %) hace que el tamaño muestral sea más cercano al universo, esta no es una

mejora sustantiva, dado que no se mejora la precisión estadística, toda vez que al reducir el error (de 7 % a 5 %), la ganancia marginal en la precisión es limitada frente al incremento proporcional del tamaño muestral, de 23 a 25 elementos (no mejora en la misma proporción).

83. Por otro lado, el administrado cuestionó que, para extrapolar los resultados del análisis de la muestra al universo, resultaba necesario que la DFI realice previamente un análisis de intervalos de confianza a fin de determinar el rango de incumplimiento. Asimismo, en el informe presentado se indicó que no se podría realizar una extrapolación dado que los rangos inferiores se ubicarían en rangos inferiores al 100% y ello carecería de fehaciencia estadística.
84. Al respecto, si bien la DFI realizó el procesamiento de datos y determinó el tamaño de la muestra, así como la selección de sus elementos, lo cierto es que la Secretaría Técnica y la Comisión realizaron un análisis probatorio de la muestra representativa y la extrapolación de resultados en la etapa del PAS. Ahora bien, si bien la muestra probabilística está sujeta a un error de 7 %, con el cual se podrían construir intervalos de confianza (inferior y superior) para determinación del rango del nivel de incumplimiento, corresponde emplear la estimación puntual, siendo el valor medio en el intervalo de confianza —sustento principal del *teorema central del límite*— donde la media muestral es utilizada como estimador puntual con propiedades como insesgada, eficiente y consistente²⁰, lo que permite hacer inferencias sobre poblaciones estudiadas²¹.
85. Cabe precisar que, de corresponder, en el apartado de graduación de sanción se realizará un análisis más exhaustivo respecto a este criterio en la extrapolación de los resultados de la muestra representativa y los intervalos de confianza, de ser el caso.
86. Finalmente, la extrapolación no equivale a una analogía prohibida en sede sancionadora, toda vez que el presente PAS se sustenta en observaciones empíricas recabadas mediante un muestreo probabilístico y en inferencias estadísticas técnicamente justificadas. Tampoco se vulneró la presunción de licitud, pues dicha presunción cede cuando existen constataciones objetivas de exigencias contrarias a la normativa. En el caso concreto, la verificación de seis establecimientos presenciales habilitaría la evaluación de su proyección al universo.
87. Por lo expuesto, los cuestionamientos del administrado sobre (i) inexistencia o insuficiencia del método, (ii) error en el cálculo del tamaño muestral, (iii) improcedencia del uso del FCPF, (iv) falta de idoneidad del margen de error, (v) ausencia de intervalos de confianza, (vi) representatividad y (vii) presunta analogía sancionadora, no desvirtúan la validez metodológica del muestreo probabilístico

²⁰ *Statistical Inference – George Casella y Roger L. Berger, Introduction to the Theory of Statistics – Alexander M. Mood, Franklin A. Graybill y Duane C. Boes, All of Statistics — Larry Wasserman; y Statistical Methods for the Social Sciences — Alan Agresti y Barbara Finlay. Con el cual se define a como insesgada, al valor esperado de la media muestral es igual a la media poblacional; consistente, a la medida que aumenta el tamaño de la muestra, se acerca al verdadero valor poblacional; y, eficiente, a la baja varianza frente a otros estimadores.*

²¹ Ver fuentes citadas en el pie de página anterior, en dichas fuentes se explica cómo la media muestral es un AI respecto, para la determinación del diseño muestral se definió el universo o población objetivo, así como los parámetros estadísticos a emplear y el nivel de confianza (95 %) y el error estadístico (7 %); tal como fue explicado anteriormente, estos valores son convencionalmente aceptados para la extrapolación de resultados estimador insesgado de la media poblacional que se usa para realizar inferencias estadísticas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

aplicado ni la procedencia de emplear la estimación obtenida (26.09 %) para fines de inferencia sobre el universo. En consecuencia, los resultados obtenidos durante las acciones de fiscalización se consideran válidos. Por tanto, se desestiman los pedidos de nulidad, así como la solicitud de otorgar un nuevo plazo para descargar.

II.3.2.1.2 Alegada falta de claridad en la imputación

88. De otro lado, el administrado sostuvo que la imputación formulada adolecería de oscuridad, al considerar que no se habrían precisado de manera clara y concreta los hechos presuntamente infractores correspondientes a cada una de las seis oficinas observadas. En ese sentido, alegó que dicha falta de claridad habría restringido su derecho de defensa, por lo que solicitó que la imputación sea aclarada y se le otorgue un nuevo plazo para la presentación de descargos. Asimismo, reiteró que correspondería aplicar la excepción por oscuridad o ambigüedad de la imputación, invocando su aplicación supletoria desde el Código Procesal Civil al PAS, solicitando incluso la nulidad de la imputación o, de manera subsidiaria, su aclaración.
89. Al respecto, esta Comisión advierte que el referido alegato carece de sustento, toda vez que **no se ha configurado oscuridad alguna en la imputación de cargos**. En efecto, la resolución de inicio identificó expresamente las seis oficinas en las que, como resultado de las acciones de fiscalización, se habría impedido la interposición de reclamos, precisando los mecanismos presuntamente indebidos empleados en cada caso, tales como la exigencia de la condición de cliente o la existencia de reclamos previos aún en trámite.
90. En tal sentido, no resulta adecuado afirmar que la imputación se limitó a una formulación genérica, pues los hechos presuntamente infractores se encuentran individualizados por sede, permitiendo conocer con claridad la conducta atribuida en cada una de las oficinas observadas.
91. Cabe precisar que la imputación no puede ser analizada de manera aislada o fragmentaria, sino que debe ser interpretada de forma sistemática e integral, atendiendo tanto a la parte resolutive como a los fundamentos que la sustentan. En ese sentido, si bien el extremo resolutive no reproduce de manera literal el detalle fáctico por cada oficina, el **Cuadro 2 de la Resolución n.º 1** desglosa, de manera individualizada, la identificación de cada agencia observada, su dirección, la fecha de la diligencia y el incumplimiento detectado, describiendo el mecanismo presuntamente infractor de forma diferenciada por sede.
92. Así, contrariamente a lo sostenido por el administrado, dicha lectura sistemática no implica trasladarle la carga de reconstruir el hecho sancionable ni afecta su derecho de defensa, sino que cumple con el deber de motivación de los actos administrativos, pues la parte resolutive y sus fundamentos, en conjunto con los medios probatorios evaluados en el caso, deben ser leídos como una unidad lógica. En esa línea, leer y entender toda la información en conjunto no implica una reconstrucción de los hechos por su cuenta, pues ello implicaría que el administrado no tuvo a su disposición toda la información suficiente.
93. En consecuencia, esta Comisión concluye que el administrado contó, desde la notificación de la imputación de cargos, con información suficiente para conocer qué oficinas fueron observadas, en qué fechas se verificaron los hechos y cuál fue



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

el mecanismo atribuido en cada una de ellas. Tales elementos permitieron delimitar adecuadamente el objeto de la imputación y ejercer una defensa específica respecto de cada sede, por lo que no se advierte que la imputación se haya formulado de manera genérica o imprecisa.

94. En ese sentido, conforme a lo desarrollado, la imputación formulada cumple con los estándares de certeza, claridad y determinación exigidos por el Tribunal Constitucional, incluyendo los desarrollados en el Expediente n.º 8125-2005-PHC/TC, en tanto los hechos imputados no son implícitos ni ambiguos, sino expresamente identificados y descritos por sede.
95. Del mismo modo, las referencias efectuadas a la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos —en particular a los casos Barreto Leiva vs. Venezuela y Ruano Torres vs. El Salvador— no resultan aplicables al presente caso, pues en dichos precedentes se proscriben imputaciones vagas o indeterminadas, sin información suficiente, supuesto que no se configura cuando la imputación permite identificar de manera concreta los hechos, el lugar, el momento y el mecanismo presuntamente infractor, como ocurre en el presente procedimiento.
96. Por lo expuesto, esta Comisión desestima el alegato de oscuridad de la imputación, así como la solicitud de aclaración con otorgamiento de un nuevo plazo para la presentación de descargos, debiendo continuarse con el análisis de la actuación de fiscalización y con el examen de los demás extremos de fondo vinculados a la imputación formulada.

II.3.2.1.3 Las acciones de fiscalización en calidad de consumidor incógnito

97. Adicionalmente, el Banco Falabella cuestionó la validez de las acciones de fiscalización realizadas en los canales presenciales porque estas se sustentaron en interacciones efectuadas por supervisores que actuaron bajo la modalidad de “consumidor incógnito” y que habrían proporcionado información inexacta, lo que generó un escenario ficticio que indujo a error al personal de atención. En ese sentido, sostuvo que los resultados de la fiscalización carecerían de objetividad y que los presuntos incumplimientos observados responderían a errores humanos aislados. Sobre la base de lo señalado, el administrado solicitó que se declare la invalidez de la fiscalización y la nulidad de la imputación formulada en este extremo. Además, precisó que los fiscalizadores habrían construido deliberadamente un escenario inexistente, afirmando hechos falsos que determinaron el resultado de las acciones de fiscalización y contaminaron la obtención de la prueba.
98. Al respecto, esta Comisión precisa que dicho cuestionamiento parte de una premisa incorrecta, toda vez que la utilización de la modalidad de consumidor incógnito se encuentra expresamente amparada en el marco normativo que regula las facultades de investigación, fiscalización e inspección del Indecopi, no constituyendo una actuación arbitraria ni una técnica carente de sustento legal.
99. En efecto, el artículo 44 del Decreto Legislativo n.º 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, establece que las Secretarías Técnicas —entre ellas, las Secretarías Técnicas de las Comisiones de Protección al Consumidor— tienen, entre sus funciones, la de realizar acciones de prevención e investigaciones preliminares con la finalidad de verificar el cumplimiento de la normativa bajo su



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

competencia. En concordancia con ello, el artículo 1 del Decreto Legislativo n.º 807 reconoce expresamente que dichas acciones de investigación pueden llevarse a cabo en el marco de investigaciones preliminares destinadas a determinar la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador.

100. Asimismo, el literal d) del artículo 99 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por Resolución n.º 000063-2021-PRE/INDECOPI, atribuye a la DFI la función de ejecutar las actividades de fiscalización y los encargos delegados por los órganos resolutivos y las Secretarías Técnicas, lo que comprende la verificación directa del comportamiento de los proveedores frente a los consumidores.
101. Dichas disposiciones se articulan con lo previsto en el artículo 240 del TUO de la LPAF, el cual regula de manera expresa las facultades de las entidades que realizan actividad de fiscalización. En particular, el inciso 3 del numeral 240.2, faculta a la autoridad administrativa a realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas jurídicas fiscalizadas, justamente con la finalidad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales en condiciones reales de prestación del servicio. En ese contexto, la modalidad del consumidor incógnito constituye una manifestación legítima de dicha facultad de inspección, orientada a constatar el comportamiento ordinario del proveedor sin la distorsión que podría generar la identificación previa de la autoridad.
102. Sobre esa base normativa, la Sala ha reconocido de manera reiterada la legitimidad del uso de la figura del consumidor incógnito como técnica de fiscalización²². En particular, en la Resolución n.º 0215-2020/SPC-INDECOPI — invocada por el propio administrado— se estableció que dicha modalidad permite simular una relación de consumo o su etapa previa, siempre que el escenario planteado resulte razonable y compatible con el ejercicio regular de los derechos del consumidor, precisándose además que su utilización no se encuentra restringida a determinados supuestos.
103. En esa misma línea, la referida Sala ha reiterado en pronunciamientos posteriores²³ la importancia de esta modalidad, destacando que, si el fiscalizador se identifica desde un inicio, informa el motivo de su visita o señala que la diligencia será grabada, es posible que el proveedor adopte un comportamiento distinto al que usualmente despliega en sus actividades diarias frente a los consumidores. La identificación anticipada de la autoridad, por tanto, podría alterar la conducta del proveedor, desvirtuar las condiciones reales de la prestación del servicio y restar eficacia a la labor fiscalizadora.
104. Por el contrario, el uso del consumidor incógnito permite verificar de manera objetiva y legítima el comportamiento habitual del administrado, asegurando que la acción de fiscalización refleje fielmente la experiencia que enfrenta el consumidor común. Ello resulta indispensable para una adecuada tutela de los derechos de los consumidores, siendo una técnica necesaria en diversos supuestos en materia de protección al consumidor, como ocurre en presuntos casos de discriminación o, como en el presente procedimiento, en la identificación de requisitos indebidos para la interposición de reclamos.

²² Ver, por ejemplo, Resolución N.º 0091-2021/SPC-INDECOPI.

²³ Ver Resolución n.º 0840-2020/SPC-INDECOPI y n.º 2309-2025/SPC-INDECOPI.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

105. En el caso en particular, no resulta atendible sostener que la actuación fiscalizadora carezca de legitimidad por el solo hecho de que, en el contexto de la interacción, el consumidor incógnito haya efectuado una referencia cuya veracidad es cuestionada por el administrado, toda vez que dicha referencia se enmarca en una interacción previa razonable y no constituye el objeto ni el presupuesto fáctico sobre el cual se estructura la imputación formulada.
106. En esa línea, corresponde precisar que las acciones de fiscalización no estuvieron orientadas a verificar la veracidad de la recepción de llamadas promocionales, sino a constatar si, ante la manifestación de disconformidad de un usuario y su intención expresa de interponer un reclamo, el proveedor permitía el registro efectivo de este, sin exigir requisitos adicionales no previstos en la normativa vigente. En ese sentido, la referencia efectuada por los consumidores incógnitos a la recepción de comunicaciones comerciales constituye únicamente el contexto narrativo de la interacción, mas no el hecho determinante de la imputación formulada.
107. Asimismo, aun cuando el personal del proveedor haya señalado que no existían registros que explicaran las supuestas llamadas, lo relevante para efectos de la imputación no es la existencia o inexistencia de dichas comunicaciones, sino la respuesta brindada frente a la solicitud concreta de interponer un reclamo. Así, los hechos imputados se sustentan en que, frente a dicha solicitud, en determinadas oficinas, se condicionó la recepción del reclamo a requisitos tales como la condición de cliente o la inexistencia de reclamos previos aún en trámite, exigencias no contempladas en la normativa aplicable.
108. En consecuencia, no se verifica que el escenario planteado haya inducido al personal a incurrir en un incumplimiento inexistente ni que haya contaminado la recolección de la información. Por el contrario, los hechos imputados se sustentan en actuaciones objetivas del propio administrado, verificables con independencia del contexto narrativo previo.
109. Así, de los medios probatorios recabados, es posible verificar que las interacciones documentadas reflejan la forma en que el personal respondió ante una solicitud concreta de registro de reclamo, lo cual constituye el núcleo de la conducta evaluada en el presente procedimiento.
110. Adicionalmente, no resulta aplicable al presente caso la doctrina del “fruto del árbol envenenado”²⁴ toda vez que no se ha acreditado la obtención ilícita de medios probatorios ni la existencia de un vicio originario que invalide la actuación fiscalizadora. Por el contrario, la información recabada deriva del ejercicio regular de facultades legales de fiscalización y refleja respuestas espontáneas del personal del proveedor ante requerimientos específicos.
111. Finalmente, es preciso señalar que los presuntos incumplimientos observados no se sustentan en una única interacción aislada, sino en resultados obtenidos en diversas oficinas de atención al público, lo que permite descartar que se trate de

²⁴

La referida doctrina establece que los medios probatorios obtenidos directa o indirectamente a partir de una prueba ilícita carecen de validez, en la medida en que se encuentran contaminados por el vicio originario que afecta a la fuente de la que derivan. En tal sentido, cuando la prueba antecedente es ilícita, también lo son aquellas que constituyen su consecuencia; “*si la raíz del árbol está envenenada, los frutos que produce también lo estarán*”. Véase el fundamento jurídico 6.23 del Caso *Petroaudios*, Recurso de Nulidad N.º 677-2016-Lima.

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

36/54



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

errores humanos individuales o excepcionales. Así, la reiteración de la exigencia de requisitos no previstos en la normativa vigente constituye, por el contrario, un elemento objetivo que debe ser valorado juntamente con los demás medios probatorios obrantes en el expediente.

112. En atención a lo expuesto, esta Comisión concluye que la utilización de la modalidad de consumidor incógnito en las acciones de fiscalización desarrolladas está plenamente amparada en las facultades normativas de fiscalización e inspección reconocidas al Indecopi, ha sido reiteradamente validada por la Sala y no vulneró el debido procedimiento, ni los principios de legalidad, razonabilidad, veracidad, imparcialidad, buena fe ni verdad material.

II.3.2.1.4 Reclamo y requerimiento según la normativa de la SBS

113. Por su parte, el administrado sostuvo que el enfoque empleado durante las acciones de fiscalización no habría sido idóneo para evaluar el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 88.2 del artículo 88 del Código, al considerar que, en varios de los casos analizados, las interacciones realizadas por los consumidores incógnitos corresponderían en realidad a requerimientos vinculados al ejercicio de derechos en materia de protección de datos personales y no a reclamos. En ese sentido, alegó que no se habría verificado un impedimento para interponer reclamos porque los requerimientos habrían sido atendidos adecuadamente.
114. En particular, alegó que la fiscalización y la imputación de cargos desconocerían el marco normativo sectorial aplicable al sistema financiero, contenido en el Reglamento, sosteniendo que la autoridad habría aplicado de manera incorrecta el artículo 88 del Código sin integrar las disposiciones específicas que regulan la atención diferenciada de reclamos y requerimiento.
115. Al respecto, esta Comisión precisa que, si bien la normativa sectorial distingue entre reclamos y requerimientos y les asigna tratamientos diferenciados, en el caso fiscalizado, dicha diferenciación se define por la manifestación expresa de voluntad del usuario al momento de la atención. En particular, cuando el usuario solicita el registro de un reclamo a través de los canales habilitados, dicha manifestación resulta determinante y prevalece sobre cualquier calificación distinta que pretenda efectuar el proveedor.
116. En efecto, conforme al artículo 4 del Reglamento, el reclamo se define como la comunicación mediante la cual el usuario expresa su insatisfacción respecto de un producto o servicio, de la atención recibida o por la presunta afectación de sus derechos o intereses, incluyendo los supuestos de presunto incumplimiento del marco normativo vigente. En tal sentido, la normativa sectorial no supedita la calificación de una solicitud como reclamo a la materia específica invocada ni a la evaluación previa de su fundamento, por tanto, la manifestación expresa de voluntad del usuario de que su disconformidad sea tramitada y registrada como un reclamo, determina ello.
117. En el presente caso, de la revisión de las acciones de fiscalización efectuadas en las oficinas de atención al público, se advierte que los consumidores incógnitos manifestaron de manera expresa su intención de interponer un reclamo, con independencia de que la disconformidad expuesta se encontrara vinculada al cese de comunicaciones comerciales. En tal contexto, correspondía al proveedor habilitar el registro del reclamo solicitado, conforme a lo dispuesto en



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

el numeral 88.2 del artículo 88 del Código y a las normas emitidas por la SBS, sin reconducir unilateralmente la atención hacia la categoría de requerimiento. Dicha reconducción no resulta jurídicamente válida al momento de registrar la solicitud, cuando existe una solicitud expresa de registro del reclamo.

118. Por tanto, no resulta atendible el argumento según el cual la imputación partiría de un estándar normativo incorrecto, pues no se está exigiendo que toda comunicación sea tratada como reclamo, sino que, ante una solicitud expresa de registro de reclamo, la entidad financiera no puede negar ni condicionar su recepción sobre la base de una calificación unilateral distinta. Ello resulta aplicable aun cuando la disconformidad esté vinculada al ejercicio de derechos ARCO porque la normativa no autoriza al proveedor a sustituir el reclamo por otro mecanismo contra la voluntad expresa del usuario.
119. Respecto a lo alegado por el administrado en el sentido de que, en al menos dos de los casos, la atención fue inmediata, corresponde precisar que la atención del motivo de la disconformidad no sustituye ni excluye la obligación de permitir y efectuar el registro del reclamo cuando este ha sido solicitado. En efecto, aun cuando el Reglamento contemple la atención inmediata de determinados requerimientos, ello no constituye una causal de exclusión del derecho al registro del reclamo ni habilita al proveedor a omitirlo. La normativa exige que el reclamo sea registrado de manera formal, con independencia de que el proveedor considere que el asunto puede resolverse de inmediato.
120. Cabe precisar que el hecho de que en cuatro de los casos analizados los consumidores incógnitos hayan logrado interponer sus reclamos en otras agencias no desvirtúa lo verificado en las seis oficinas imputadas. Por el contrario, cada verificación debe ser evaluada de manera independiente, más aún cuando en dichas oficinas se condicionó la recepción del reclamo a requisitos no previstos en la normativa vigente, circunstancia que no se neutraliza por actuaciones distintas en otras sedes del mismo proveedor.
121. En ese contexto, esta Comisión concluye que las acciones de fiscalización se enmarcaron correctamente en el supuesto previsto en el numeral 88.2 del artículo 88 del Código, al haberse verificado la existencia de obstáculos para el registro del reclamo expresamente solicitado por el usuario. En tal sentido, la autoridad no ha prescindido del marco normativo sectorial SBS ni ha aplicado de manera aislada la norma general del Código. Ninguna de dichas disposiciones autoriza a las entidades del sistema financiero a imponer barreras al registro del reclamo.
122. En virtud de lo expuesto, se desestima el cuestionamiento referido a una supuesta incorrecta recolección de información, a la indebida calificación de las interacciones fiscalizadas o a la inaplicación de la normativa sectorial.

II.3.2.1.5 Afectación colectiva o difusa

123. Finalmente, el Banco Falabella alegó que los hechos imputados en los canales presenciales no evidenciarían la existencia de una afectación colectiva o difusa a los consumidores, en tanto los supuestos impedimentos identificados no responderían a una política institucional, sino a situaciones puntuales y excepcionales verificadas en un número reducido de oficinas. Asimismo, señaló que sus registros internos evidenciarían que la entidad sí recibe y registra reclamos presenciales de personas que no ostentan la condición de clientes, lo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

cual —a su criterio— resultaría incompatible con la imputación de una conducta generalizada orientada a impedir dicho derecho.

124. En esa línea, el administrado indicó que, a partir de los propios resultados de la fiscalización, no se encontraría acreditada una afectación colectiva o difusa, toda vez que la mayoría de las verificaciones realizadas no arrojó observaciones, lo que evidenciaría la inexistencia de una conducta generalizada o de un patrón replicable que habilite la imposición de una sanción bajo dicho enfoque.
125. Al respecto, esta Comisión precisa que el presente PAS ha sido iniciado de oficio, en ejercicio de las competencias atribuidas para la tutela del interés público y la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores. En dicho contexto, el análisis no se orienta a la acreditación de afectaciones individuales concretas ni a la verificación de una política institucional formal, sino a determinar si las conductas observadas poseen aptitud objetiva para afectar a un grupo o número indeterminado de consumidores, conforme al estándar aplicable a los intereses de naturaleza difusa.
126. En el presente caso, los hechos verificados durante las acciones de fiscalización evidencian que, en determinadas oficinas del administrado, se condicionó la interposición de reclamos a requisitos no previstos en la normativa vigente, tales como la exigencia de ostentar la condición de cliente o la inexistencia de reclamos previos aún en trámite. Estas verificaciones, realizadas directamente por la autoridad en el marco de fiscalizaciones de oficio, revelan una forma de atención que, de reproducirse, tiene la capacidad objetiva de afectar a cualquier consumidor que acuda a dichas oficinas para ejercer su derecho a interponer reclamos, con independencia de que la práctica se haya detectado en un número específico de sedes.
127. En ese sentido, la inexistencia de una política institucional formalmente acreditada no desvirtúa la configuración de una afectación colectiva o difusa, toda vez que este tipo de intereses se caracteriza precisamente por la posibilidad de afectar a un universo indeterminado de consumidores. Del mismo modo, el hecho de que en otras agencias se haya permitido la interposición de reclamos no neutraliza la ilegalidad de las prácticas constatadas por la autoridad, ni impide su calificación como una afectación de intereses difusos.
128. Contrariamente a lo alegado por el administrado, el hecho de que 17 de las 23 agencias fiscalizadas no hayan presentado observaciones no excluye la configuración de una afectación colectiva o difusa, pues dicho concepto no exige la constatación de una mayoría de incumplimientos, sino la verificación de conductas objetivamente idóneas para proyectarse sobre un número indeterminado de consumidores.
129. Asimismo, el hecho de que el administrado cuente con registros internos que evidencien la recepción de reclamos presenciales en otros establecimientos no resulta suficiente para neutralizar la relevancia de los hechos constatados directamente por la autoridad en las oficinas fiscalizadas. Así, la actuación administrativa de oficio se sustenta en la verificación directa de comportamientos que, por su propia naturaleza, comprometen el adecuado funcionamiento del mercado y el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores. En tal sentido, no resultó necesario requerir información adicional al administrado para acreditar la aptitud lesiva de las conductas verificadas.



130. En relación con el argumento referido a una supuesta contradicción entre la calificación de la conducta como afectación difusa y el análisis individualizado por oficina, esta Comisión precisa que no existe tal contradicción, toda vez que la identificación de oficinas específicas y de hechos concretos responde a la necesidad de acreditar fácticamente la conducta, mientras que la calificación como afectación colectiva o difusa se sustenta en la capacidad objetiva de dicha conducta para afectar a un número indeterminado de consumidores, siendo ambas dimensiones plenamente compatibles.
131. En ese sentido, las acciones de fiscalización realizadas en los canales presenciales permitieron constatar, a partir de un muestreo probabilístico representativo, la existencia de prácticas que condicionaron o impidieron la interposición de reclamos por parte de los consumidores en seis oficinas de atención al público del Banco Falabella.
132. En particular, de las 23 agencias fiscalizadas, si bien en 14 se permitió el registro del reclamo sin observaciones y en tres no resultó aplicable la verificación por depender de supuestos específicos, en seis oficinas se verificaron mecanismos concretos que restringieron el ejercicio del derecho a reclamar, consistentes en:
- La exigencia de ostentar la condición de cliente para admitir el reclamo; y/o
 - la negativa a registrar reclamos bajo el argumento de la existencia de reclamos previos aún en trámite.
133. Estas situaciones fueron verificadas en distintas sedes y fechas, y bajo interacciones ordinarias de atención al público, conforme a lo detallado en el Cuadro 1, lo que permite descartar que se trate de hechos aislados o excepcionales, evidenciando una forma de atención efectivamente aplicada en dichas oficinas frente a solicitudes expresas de interponer reclamos.
134. En ese sentido, los hechos constatados permiten concluir que, en las referidas oficinas, el proveedor no garantizó el acceso efectivo de los consumidores a los canales presenciales de reclamo, al haber establecido condiciones que restringieron indebidamente el ejercicio de dicho derecho, en contravención de lo dispuesto en el numeral 88.2 del artículo 88 del Código.
135. Por último, se precisa que la alegada inexistencia de afectación colectiva o difusa no constituye un presupuesto de improcedencia del procedimiento, toda vez que los hechos acreditados evidencian una conducta con aptitud objetiva para afectar a un número indeterminado de consumidores. En consecuencia, se desestiman las solicitudes de improcedencia o archivo formuladas por el administrado en este extremo, encontrándose plenamente habilitada la potestad sancionadora de la Comisión.
136. En consecuencia, esta Comisión advierte que el Banco Falabella infringió el numeral 88.2 del artículo 88 del Código, en la medida que, en seis oficinas de atención al público comprendidas en la muestra representativa evaluada, se constató la implementación de mecanismos que restringieron o impidieron a los



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

usuarios la interposición de sus reclamos, vulnerando así el deber de garantizar su registro efectivo a través de los canales presenciales habilitados²⁵.

II.3.2.2 Canales no presenciales

137. En relación con los canales no presenciales, esta Comisión advierte que, de las 18 acciones de fiscalización realizadas, en nueve fue posible interponer el reclamo de manera regular a través de los canales evaluados. Asimismo, en siete verificaciones no fue posible efectuar el análisis de la conducta, debido a que los canales objeto de evaluación no se encontraban disponibles para la interposición de reclamos al momento de la diligencia, circunstancia que impidió su evaluación.
138. No obstante, del examen de la documentación obrante en el expediente se advierte que en dos acciones de fiscalización no fue posible registrar el reclamo a través del canal de atención vía *WhatsApp* del administrado. En ambas verificaciones, realizadas los días 13 y 31 de marzo de 2025, el sistema automatizado del referido canal (*chatbot*) no logró validar la autenticidad del DNI del consumidor, como consecuencia de lo cual el menú predeterminado del sistema no habilitó la opción para la interposición del reclamo, conforme se observa:

Cuadro 2

Canal fiscalizado	Identificación	Fecha de la diligencia	Incumplimiento detectado
<i>WhatsApp</i>	(01)-6154300	13/03/2025	El <i>chatbot</i> del canal no logró validar la autenticidad del DNI del consumidor, por lo que el menú predeterminado del <i>chatbot</i> no habilitó la opción para la interposición de reclamos ²⁶ .
<i>WhatsApp</i>	(01)-6154300	31/03/2025	

139. En atención a ello, las situaciones verificadas en los dos casos antes detallados evidencian la presunta implementación de mecanismos que impidieron la presentación de reclamos a través de los canales no presenciales de atención, motivo por el cual se imputó al Banco Falabella la infracción tipificada en el numeral 88.2 del artículo 88 del Código.
140. Es importante considerar que no se está ante un hecho aislado, sino ante dos eventos verificados en un mismo canal no presencial, en los cuales se evidenció la existencia de un mecanismo que impidió a los consumidores registrar sus reclamos. Tales hechos encuadran en el supuesto previsto en el numeral 88.2 del

²⁵ Cabe precisar que, respecto de la presente imputación, el administrado formuló inicialmente un reconocimiento; sin embargo, posteriormente desistió del mismo de manera expresa, solicitando se consideren sus argumentos de defensa.

²⁶ Cabe señalar que, durante la interposición del reclamo a través del referido canal se advirtió que el "*chatbot*" no pudo verificar la validez y/o autenticidad del DNI del consumidor, por lo que solo ofreció un menú de opciones restringido a productos y/o servicios que comercializa el banco, sin brindar entre estas, alguna opción vinculada a la interposición de reclamos. Aunado a lo anterior, resulta conveniente agregar que, los consumidores encubiertos en las dos (2) interacciones formularon la consulta expresa de su intención de interponer un reclamo y su deseo de comunicarse con un asesor humano; sin embargo, en ambas consultas no se obtuvo respuesta alguna.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

artículo 88 del Código, al haberse restringido el acceso efectivo al registro de reclamos a través de un canal habilitado para tal fin.

141. En su defensa, el Banco Falabella señaló que no existiría una afectación colectiva o difusa en el presente caso, argumentando que las acciones negativas verificadas corresponderían a una misma persona, que en otras interacciones el reclamo sí pudo ser presentado y que, de siete fiscalizaciones efectuadas en el canal *WhatsApp*, solo en dos no se logró registrar el reclamo. Asimismo, invocó una resolución de la Sala para sostener que no existirían indicios de una conducta replicable que habilite la actuación de oficio de la Comisión.
142. Adicionalmente, indicó que se habrían realizado simulaciones de personas no clientes que no evidenciaron impedimentos para interponer reclamos y que, sin reconocimiento de responsabilidad, se encontraría optimizando su proceso de atención vía *WhatsApp*, permitiendo recibir reclamos sin limitación alguna a través del Libro de Reclamaciones.
143. Al respecto, la Comisión señala que el PAS fue iniciado de oficio en tutela de intereses difusos, lo cual no exige la acreditación de una pluralidad determinada de consumidores afectados ni la verificación de daños individuales concretos. En este tipo de procedimientos, resulta suficiente constatar conductas que, por su configuración objetiva, podrán afectar a un número indeterminado de consumidores.
144. En ese sentido, los resultados de simulaciones posteriores o las acciones de mejora implementadas con posterioridad a las fiscalizaciones no desvirtúan los hechos constatados ni enervan la relevancia jurídica de las infracciones verificadas al momento de la fiscalización. Sin perjuicio de ello, se precisa que la simulación remitida en capturas de pantalla se encuentra vinculada a un único usuario, con lo cual no basta para verificar una mejora efectiva del referido sistema que abarque mayor cantidad de consumidores y que, eventualmente, pueda generar la aplicación de un atenuante de responsabilidad.
145. En el presente caso, el impedimento detectado en el canal *WhatsApp* se encuentra vinculado a la propia configuración del sistema automatizado de atención, el cual opera de manera uniforme frente a todos los usuarios que intenten interponer un reclamo por dicha vía. En ese sentido, la circunstancia de que las dos verificaciones negativas hayan sido realizadas por una misma persona no desvirtúa la relevancia jurídica de los hechos constatados, en tanto el obstáculo identificado no depende de la identidad del usuario, sino del diseño del canal.
146. Por ello, la alegación de que no existiría una conducta generalizada, así como que los resultados negativos correspondieron a una misma persona con un único DNI, no resulta suficiente para descartar la existencia de una afectación de intereses difusos, en tanto lo determinante es la configuración objetiva del canal y la traba presentada en el mismo, independientemente de que este inconveniente se haya presentado en un mismo consumidor incógnito.
147. Asimismo, el hecho de que en otras interacciones haya sido posible registrar reclamos no desestima la afectación de intereses difusos vinculada a los impedimentos verificados, ni descarta el riesgo de reproducción de la conducta frente a otros consumidores. Por el contrario, la coexistencia de resultados



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

positivos y negativos evidencia una falla en la operatividad del canal no presencial que resulta relevante desde la perspectiva del interés público.

148. En tal sentido, que solo dos de las siete fiscalizaciones hayan arrojado resultados negativos no desvirtúa la existencia de la conducta infractora ni elimina su potencial lesivo respecto de consumidores indeterminados.
149. Sin perjuicio de ello, la Comisión precisa que los dos casos identificados no pueden extrapolarse al universo, toda vez que, para este extremo de la fiscalización, se empleó un muestreo no probabilístico, atendiendo a la imposibilidad de identificar con precisión el universo total de interacciones que se realizan a través de los canales no presenciales, así como a las limitaciones operativas propias de dichos medios. En ese sentido, los resultados obtenidos en este tipo de muestreo no permiten realizar inferencias estadísticas generalizables. Ello no implica, contrariamente a lo sostenido por el administrado, que la afectación sea de carácter exclusivamente individual.
150. No obstante, la imposibilidad de efectuar una extrapolación al universo no desvirtúa la relevancia jurídica de los hechos constatados. En efecto, durante las acciones de fiscalización se verificaron dos casos concretos en los cuales el canal no presencial *WhatsApp* impidió la interposición de reclamos debido a mecanismos de validación no previstos en la normativa vigente. Dichas constataciones, realizadas en el marco de fiscalizaciones de oficio, evidencian la existencia de conductas contrarias al numeral 88.2 del artículo 88 del Código, cuya configuración objetiva resulta suficiente para habilitar la intervención de la autoridad administrativa.
151. Así, no se advierte la alegada incongruencia en el análisis, pues la verificación de casos individuales constituye un medio válido para constatar conductas objetivamente aptas para afectar intereses difusos. Asimismo, la Comisión considera que sí se verificaron indicios objetivos suficientes para la actuación de oficio.
152. En consecuencia, la Comisión concluye que los hechos verificados acreditan la existencia de intereses difusos comprometidos en el presente caso, encontrándose plenamente habilitada su competencia para conocer y tramitar el procedimiento de oficio.
153. De otro lado, el administrado sostuvo que la imputación referida a los canales no presenciales no resultaría exigible al momento de la fiscalización, invocando la Ley N.º 32495 —publicada el 11 de noviembre de 2025— y señalando que, conforme a dicha norma, el Reglamento del Libro de Reclamaciones y el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos debían ser adecuados con posterioridad, por lo que no correspondería imputar una infracción vinculada a plataformas digitales. En tal sentido, solicitó la nulidad de este extremo de la imputación.
154. Al respecto, la Comisión señala que la imputación formulada no se sustenta en la Ley N.º 32495 ni en la obligación específica de contar con un Libro de Reclamaciones Digital, sino en el incumplimiento del numeral 88.2 del artículo 88 del Código, el cual establece que los reclamos deben poder presentarse y registrarse conforme a las normas emitidas por la SBS.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

155. En dicho marco, el Reglamento se encontraba vigente al momento de la fiscalización y resultaba plenamente exigible, disponiendo que las entidades del sistema financiero deben contar con canales no presenciales que permitan la interposición efectiva de reclamos, sin establecer mecanismos que restrinjan o condicionen indebidamente dicho derecho. Asimismo, la SBS ha señalado que los mecanismos de validación de identidad pueden ser utilizados únicamente en la medida en que no constituyan una barrera para la presentación del reclamo.
156. En tal sentido, la posterior promulgación de la Ley N.º 32495 y el proceso de adecuación normativa que esta contempla no resultan relevantes para el análisis del presente caso, en tanto la obligación evaluada era exigible y se encontraba claramente delimitada en la normativa sectorial aplicable a las entidades financieras. Por ello, la Comisión concluye que no se advierte vulneración al debido procedimiento ni causal de nulidad en la imputación formulada respecto de los canales no presenciales.
157. Por lo expuesto, los hechos constatados en el canal *WhatsApp* acreditan incumplimientos al numeral 88.2 del artículo 88 del Código, en el marco del presente procedimiento administrativo sancionador.
158. Así, del análisis del presente extremo, la Comisión advierte que, como resultado de las acciones de fiscalización realizadas en los canales no presenciales del Banco Falabella, se verificó que, en dos oportunidades, no fue posible interponer reclamos a través del canal *WhatsApp* del administrado, conforme a lo detallado en el Cuadro 2.
159. En ambos casos, el impedimento se produjo debido a que el sistema automatizado de atención (*chatbot*) no logró validar la autenticidad del DNI del consumidor, lo que derivó en que el menú predeterminado del canal no habilitara la opción para la interposición del reclamo. Dicho mecanismo de validación operó como una condición previa para acceder al registro del reclamo, pese a que la normativa vigente no contempla la validación del DNI como requisito para la interposición de reclamos a través de canales no presenciales.
160. Cabe precisar que los impedimentos verificados no estuvieron vinculados a la conducta del consumidor ni a la naturaleza de su disconformidad, sino a la propia configuración del canal digital, el cual impidió de manera automática el acceso a la opción de reclamo ante la falla en la validación de identidad.
161. En ese sentido, los hechos constatados permiten concluir que, en el canal no presencial *WhatsApp*, el proveedor no garantizó la posibilidad efectiva de interponer reclamos conforme a lo dispuesto en el numeral 88.2 del artículo 88 del Código, debido a que el mecanismo técnico de dicho canal restringió indebidamente dicho derecho.
162. Dichas verificaciones revisten relevancia desde la perspectiva de la tutela de intereses difusos, en tanto el impedimento identificado se encuentra asociado a la configuración del canal digital, cuya operatividad se proyecta de manera uniforme hacia todos los usuarios que intenten interponer un reclamo por dicha vía, poseyendo aptitud objetiva para afectar a un número indeterminado de consumidores.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

163. En consecuencia, esta Comisión advierte que el Banco Falabella incurrió en infracción a lo dispuesto en el numeral 88.2 del artículo 88 del Código, al haberse constatado que, en dos verificaciones realizadas a través del canal no presencial de atención vía *WhatsApp*, se implementaron mecanismos que impidieron a los usuarios registrar sus reclamos, al no habilitarse la opción correspondiente cuando el sistema no logró validar el DNI del consumidor, exigencia que no se encuentra prevista en la normativa vigente²⁷.

III. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

164. El artículo 112 del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de esta, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar²⁸.
165. Corresponde a este colegiado determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el TUO de la LPAG, así como lo dispuesto en el Decreto Supremo n.º 032-2021-PCM (en adelante, Decreto Supremo), publicado en el *Diario Oficial El Peruano* 25 de febrero de 2021, que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.
166. En el Anexo del Decreto Supremo se establece que la multa preliminar (M) está en función de la multiplicación de una multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F), conforme a la siguiente fórmula: $M = m \times F$. Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M^*).
167. En tal sentido, la multa base (m) representa una aproximación directa o indirecta del beneficio ilícito o afectación (perjuicio económico o daño) generada por el infractor; y para calcularla se utiliza uno de los siguientes dos tipos de métodos: (i) método basado en valores preestablecidos, o (ii) método *ad-hoc*.
168. Según la norma, el método basado en valores preestablecidos se elegirá siempre que la infracción cumpla la totalidad de las siguientes tres características: (i) se desarrolló por un periodo menor a dos años, (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas, y (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
169. En el caso concreto, las infracciones imputadas al administrado están referidas a la vulneración numeral 88.2 del artículo 88 del Código, en tanto el Banco Falabella a través de seis oficinas de atención al público (canales presenciales) de una muestra representativa y dos canales no presenciales de atención al usuario (*WhatsApp*), estableció mecanismos que impidieron la interposición de reclamos. Dichas infracciones se desarrollaron en un período menor a dos años; sin

²⁷ Cabe precisar que, respecto de la presente imputación, el administrado formuló inicialmente un reconocimiento; sin embargo, posteriormente desistió del mismo de manera expresa, solicitando se consideren sus argumentos de defensa.

²⁸ Véase el artículo 112 de la Ley n.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>



embargo, de la información obrante en el expediente se advierte que, para la fiscalización de los canales presenciales, se tomó como universo el total de agencias en Lima y Callao, con lo cual se tiene el alcance nacional²⁹. Asimismo, en el caso de los canales no presenciales, como el servicio de atención vía *WhatsApp*, permite que los consumidores registren sus reclamos desde cualquier localidad, por lo que se obtuvo un alcance a nivel nacional. En ese sentido, el cálculo de la multa base (*m*) se realiza bajo el método *ad hoc* (método clásico).

170. No obstante, antes de realizar el cálculo de la multa, se analizarán los argumentos presentados por el administrado sobre los criterios de graduación de sanción puestos en sus descargos al IFI.
171. El Banco Falabella cuestionó la referencia tomada para la cuantificación de los costos evitados, el cual consistía en los costos de contratación de un *especialista legal* y un *especialista en gestión o atención de reclamos* (con formación en Administración), para los canales presenciales. En el caso de los canales virtuales, se tomó como referencia la contratación de un *especialista en gestión de canales digitales* (con formación en Ingeniería de Sistemas y Cómputo).
172. Cabe señalar que, para asignar los costos de contratación por perfil requerido, se consultó el portal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (<https://micarrera.trabajo.gob.pe>), donde se describen los sueldos promedios de los profesionales *junior* (jóvenes de 18 a 29 años) y *senior* (adultos de 30 años a más). Para los canales presenciales y virtuales, se usó los sueldos promedios del mercado laboral de un profesional *senior*, de acuerdo con el siguiente detalle:

Canal de comunicación	Perfil profesional	Ingresos promedios: Adultos 30 años a más
Presenciales	Especialista legal	S/ 8 465.00
	Especialista en gestión o atención de reclamos	S/ 7 728.00
Virtuales	Especialista en gestión de canales digitales	S/ 8 032.00

Fuente: Mi Carrera- Ministerio de Empleo y Promoción del Trabajo (MINTRA).

Elaboración: Equipo de la CC3

173. El administrado cuestionó el uso de estos sueldos promedios; para los canales presenciales, remitió el perfil y los sueldos asignados en las convocatorias CAS de Indecopi, por ejemplo, de un profesional capacitado en atención de reclamos de S/ 3 000.00, un analista legal de S/ 4 350.00 y un especialista 1 de la Comisión de Protección al Consumidor n.º 1, con un sueldo mensual de S/ 5 500.00.
174. Para el canal virtual, el administrado remitió un *script* de la convocatoria de un desarrollador expertos cuyo sueldo asciende de S/ 4 500.00 a S/ 5 00.00, no citando la fuente de información.
175. Si bien la fuente de información remitida por el administrado muestra sueldos más bajos al considerado en el IFI, cabe señalar que los sueldos promedios de mercado tienen un mayor nivel de representatividad, pues considera información

²⁹ Ello conforme al numeral 5.1.3. y Anexo 1 de la **Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI que establece reglas sobre la competencia desconcentrada en las Comisiones adscritas a las Oficinas Regionales y demás sedes del INDECOPI**, aprobada por Resolución 178- 2010-INDECOPI/COD. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

de la remuneración promedio mensual en el sector formal a nivel nacional, es decir, las remuneraciones que figuran en las Planillas Electrónicas que declara el empleador a la Autoridad Tributaria (SUNAT). Por otro lado, se tomó los perfiles de profesionales de 30 años a más, pues se consideró que estos tienen mayor experiencia y especialización en su rubro, en comparación a un analista que requiere supervisión de las funciones realizadas (jóvenes de 18 a 29 años), tal como los perfiles expuestos por el administrado.

176. Ahora bien, el administrado indica que no se justificaron los perfiles empleados en el IFI, toda vez que no se establecieron cuáles serían las funciones específicas ni por qué se seleccionaron ciertas carreras profesionales en particular que sustenten el perfil profesional requerido.

177. En primer lugar, tal como se señaló en el IFI, no se desconoce que el administrado cuente con los profesionales propuestos ni se afirma que no los tenga necesariamente; sin embargo, a efectos de cuantificar la multa, corresponde tomar valores referenciales del mercado de profesionales con la preparación óptima que le hubiese permitido no incurrir en la conducta infractora. Asimismo, en el IFI se describieron las funciones de cada profesional propuesto en los canales presenciales, tal como se visualiza a continuación:

“135. Ahora bien, para la valoración de dicho costo ahorrado se utiliza como parámetro referencial el costo de contratar un especialista legal cuya función principal le hubiese permitido al administrado conocer la normativa vigente incluyendo la revisión de protocolos internos a fin de asegurar que no se exigieran requisitos no previstos en la normativa vigente.

136. Asimismo, se considera el costo correspondiente a un especialista en gestión o atención de reclamos, encargado de supervisar la correcta implementación operativa de dichos protocolos en las agencias, así como de capacitar al personal respecto al adecuado ejercicio del derecho a reclamar.”

178. En los canales virtuales, también se especificó en el IFI, la función principal del profesional requerido:

“153. Para valorizar dicho costo evitado, se empleó como parámetro referencial el costo de contratar a un especialista en gestión de canales digitales encargado de diseñar y configurar el flujo de atención vía WhatsApp, a fin de asegurar que el sistema no condicione el registro de reclamos a requisitos no previstos en la normativa vigente.”

179. En segundo lugar, los perfiles propuestos para las oficinas presenciales y canales virtuales se sustentan de acuerdo a las funciones y actividades operacionales a ejecutar. Así, para el caso de los canales presenciales, se considera un profesional de Derecho para el puesto de *especialista legal* y un profesional en Administración, para el perfil de un *profesional en gestión o atención de reclamos*. Para los canales virtuales, se consideró un profesional de la carrera de Ingeniería de Sistemas y Computo para el *especialista en gestión de canales digitales*, pues de acuerdo con las funciones descritas en los dos últimos párrafos, estas carreras serían las más idóneas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

180. Lo anterior no constituye una vulneración al principio de libertad de empresa, al tratarse de una variable empleada específicamente para efectos de poder graduar la sanción, sin implicar ninguna imposición al administrado.
181. Por otro lado, el administrado cuestionó la aplicación del agravante por afectación de intereses colectivos y/o difusos (30%), pues consideró que al estimar una sanción para cada agencia (canal presencial) o canal virtual en la cual tuvo un resultado negativo en las acciones de fiscalización, se confirmaría que la afectación es para casos concretos y no colectivos o difusos.
182. Al respecto, en relación con los canales presenciales, es preciso señalar que la multa está en función a la extrapolación del número de agencias con incumplimiento de la conducta fiscalizada; en este caso, 7 agencias. Además, para el caso de los canales virtuales, se consideran dos casos. Esto partiría de la información disponible en el expediente obtenida a partir de las fiscalizaciones efectuadas, la cual es usada para graduar al resultar más objetiva.
183. Sin perjuicio de ello, dichas verificaciones dan cuenta de que en estos canales con incumplimientos detectados se podría dar una afectación potencial y difusa a otros consumidores, los cuales no podrían ser cuantificados, no justificándose la aplicación del agravante en cuestión.
184. Si bien el administrado citó la Resolución Final n.º 003-2024/CC3 del 6 de febrero de 2024, en la cual se multó con 2.7 UIT en un caso similar, cabe señalar que el presente caso tiene otras particularidades que fueron tomadas para el cálculo de la multa y se detallarán en los apartados correspondientes.
185. En consecuencia, esta Comisión procederá a graduar la sanción.

III.1 Por establecer en seis oficinas de atención al público de la muestra representativa evaluada, mecanismos que impidían o dificultaban la interposición de reclamos por parte de los usuarios, al exigir requisitos tales como ser cliente de la entidad o no contar con reclamos en trámite, los cuales no se encuentran previstos en la normativa vigente

a) Estimación de la multa base (m)

186. Según lo descrito en el numeral C del anexo del Decreto Supremo, la multa base (m) bajo la metodología clásica se estima dividiendo el factor β (beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño) entre el factor p (probabilidad de detección).
187. En el presente extremo, la estimación del factor β se desarrolló bajo el enfoque de beneficio ilícito por costos evitados, al considerar que el administrado no implementó las medidas o mecanismos necesarios con los que hubiera cumplido con lo estipulado en la normativa vigente, esto es, permitir la interposición de reclamos sin establecer algún mecanismo que impidiera la interposición de estos.
188. Ahora bien, para la valoración de dicho costo ahorrado se utilizó como parámetro referencial el costo de contratar un especialista legal cuya función principal le hubiese permitido al administrado conocer la normativa vigente incluyendo la revisión de protocolos internos a fin de asegurar que no se exigieran requisitos no previstos en la normativa vigente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

189. Asimismo, se considera el costo correspondiente a un especialista en gestión o atención de reclamos, encargado de supervisar la correcta implementación operativa de dichos protocolos en las agencias, así como de capacitar al personal respecto al adecuado ejercicio del derecho a reclamar.
190. Según fuentes públicas consultadas, la remuneración mensual promedio de un profesional legal asciende a S/ 8 465.00³⁰ y la de un profesional en gestión o atención de reclamos a S/ 7 728.00³¹. Considerando como parámetro referencial un mes de contratación —periodo razonable para la revisión y adecuación de protocolos internos— el costo evitado asciende a S/ 16 193.00, monto que constituye el factor β en el presente extremo.
191. Es importante mencionar que no se está afirmando que el administrado carezca de dichos servicios profesionales, pues es posible que los tenga, lo que se está afirmando es que el costo de contratar estos profesionales es un parámetro o referente por utilizar, a fin de calcular el costo evitado como consecuencia de la infracción administrativa.

- **Probabilidad de detección (p)**

192. El factor (p) recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad de poder ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento.
193. En el presente caso, la probabilidad de detección es alta³² en la medida que el administrado brindó información confiable, completa y accesible a la Autoridad, con la cual pudo analizar el fondo de la controversia. En esa medida, el factor (p) asume el valor de 49.94 %³³, por lo que la multa base (m) se estima en 5.89 UIT³⁴.

³⁰ Según el portal web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (<https://micarrera.trabajo.gob.pe/todos-3/>), y se consideró la remuneración mensual de S/ 8 465.00 para profesionales de Derecho de 30 años a más. La consulta realizada al portal web mediante el DRI notificado el 27 de marzo de 2026.

³¹ Según el portal web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (<https://micarrera.trabajo.gob.pe/todos-3/>), y se consideró la remuneración mensual de S/ 7 728.00 para profesionales de Administración de 30 años a más. La consulta realizada al portal web mediante el DRI notificado el 27 de marzo de 2026.

³² Para determinar el valor p es necesario definir su nivel (bajo, medio o alto) en función de las características que presente cada caso en concreto. Ver cuadro 29 del Anexo del Decreto Supremo:

N°	Características			Nivel
1	Acciones que conlleven a un ocultamiento de información.	Clandestinidad / informalidad.	Acciones no programadas de supervisión o fiscalización.	Bajo
2	Denuncias de terceros	Reportes de terceros	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa.	Medio
3	Autoreporte	Acciones programas de supervisión y fiscalización	Información confiable, completa y de fácil acceso.	Alto

³³ Posteriormente a determinar el nivel de probabilidad, se considera el valor de la probabilidad que corresponde a cada órgano resolutorio. Ver cuadro 30 del Anexo del Decreto Supremo:

Nivel de probabilidad	Protección al consumidor CC1, CC2 y CC3
Baja	23.19%
Media	37.40%
Alta	49.94%

³⁴ Multa base (m) = β/p = costo evitado / probabilidad de detección = S/ 16 193 / 0.4994 = S/ 32 424.91.
Multa base (UIT 2026) = S/ 32 424.91/ S/ 5 500.0 = 5.89 UIT.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

194. Cabe precisar que la conducta infractora no se manifestó en un único punto de atención, sino en 6 oficinas distintas del proveedor, las cuales forman parte de la muestra representativa. Por ello, el nivel de incumplimiento en la muestra es de 26.09 %³⁵ (estimación puntual); sin embargo, en este punto se abordará el alegato del administrado respecto a la estimación de los intervalos de confianza (inferior y superior).
195. Dado el diseño muestral, la estimación del parámetro poblacional está sujeto a variabilidad, considerando el error empleado en la muestra representativa (7 %), y es por ello que se pueden construir intervalos de confianza (inferior y superior). Sin embargo, para determinar el nivel de incumplimiento se utilizó la estimación puntual, siendo este el valor medio en el intervalo de confianza -sustento principal del *teorema central del límite*- donde la media muestral es utilizada como estimador puntual con propiedades como insesgada, eficiente y consistente³⁶, lo que permite hacer inferencias sobre poblaciones estudiadas³⁷. En ese aspecto, se considera como válido usar la estimación puntual para la inferencia estadística del presente caso.
196. Asimismo, en el informe presentado por el administrado, se indicó que los intervalos de confianza se ubicarían en rangos inferiores al 100%. Al respecto, este comportamiento es lo esperado cuando se emplea una muestra representativa, dado que está sujeta a un error de 7% y un nivel de confianza de 95%, por tanto, la estimación de los parámetros tiene un grado de variabilidad. Así, en el presente caso, se utiliza el promedio (estimación puntual).
197. En consecuencia, al incorporar el nivel de incumplimiento (26.09 %) al tamaño del universo estudiado, 26 agencias, se determinó que en 7³⁸ oficinas de atención al público habrían establecido mecanismos que habrían impedido que los usuarios pudieran interponer sus reclamos.
198. En ese sentido, la multa base de 5.89 UIT para una oficina debe aplicarse a cada uno de los establecimientos en los que se constató la infracción, 7 agencias, por lo que la sanción correspondiente a este extremo asciende a 41.23 UIT.

b) Estimación de la multa preliminar (M): Aplicación de circunstancias agravantes y/o atenuantes (F)

199. Por otro lado, el Decreto Supremo establece que, de generarse una afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores, los Órganos Resolutivos deben aplicar la circunstancia agravante correspondiente, con un valor de 30 %³⁹, sin discriminar situaciones especiales pues establece este factor de manera general.

³⁵ Resultado de 6/23, se redondeó a dos decimales.

³⁶ *Statistical Inference – George Casella y Roger L. Berger, Introduction to the Theory of Statistics – Alexander M. Mood, Franklin A. Graybill y Duane C. Boes, All of Statistics – Larry Wasserman; y Statistical Methods for the Social Sciences – Alan Agresti y Barbara Finlay. Con el cual se define a como insesgada, al valor esperado de la media muestral es igual a la media poblacional; consistente, a la medida que aumenta el tamaño de la muestra, se acerca al verdadero valor poblacional; y, eficiente, a la baja varianza frente a otros estimadores.*

³⁷ Ver fuentes citadas en el pie de página anterior, en dichas fuentes se explica cómo la media muestral es un estimador insesgado de la media poblacional que se usa para realizar inferencias estadísticas.

³⁸ Resultado de 26.09%*26, se redondeó a dos decimales.

³⁹ Referida al agravante (f_6) contenida en el cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

200. Si bien en el presente procedimiento se determinó que existieron 7 agencias en las que se constató la infracción, la afectación a los consumidores es difusa, al no determinarse -exactamente- cuantos consumidores fueron afectados, al aplicarse el agravante en cuestión, la multa preliminar (M) asciende a 53.59 UIT⁴⁰.

c) Estimación de la multa final (M^*): Ajuste de la multa según los topes legales

201. En este punto, se analizó si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, el cual puede expresarse en función del monto máximo a imponer en términos de UIT (450 UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales⁴¹ obtenidos en el último año. Por lo que la multa final (M^*) queda determinada según la siguiente expresión.

$$M^* \cong \text{Mín} \{M, N^{\circ}UIT, \%IT\}$$

202. En el presente caso, dado que el administrado es clasificado como gran empresa⁴², se consideró el tope legal asociado a las sanciones administrativas que según el artículo 110 del Código, la multa no podrá superar los 450 UIT.
203. De esta manera, se comparan los valores de la multa preliminar (M), 53.59 UIT y el tope legal de 450.0 UIT, para escoger el valor menor⁴³ entre ellos:

$$M^* = \text{Mín} \{53.59, 450.0\}$$
$$M^* = 53.59 \text{ UIT}$$

204. Conforme a lo señalado, se impone una sanción al Banco Falabella de 53.59 UIT por este extremo del PAS.

III.2 Por impedir la interposición de reclamos por parte de los usuarios en dos canales no presenciales de atención (*WhatsApp*), al no habilitarse la opción de registrar el reclamo cuando el DNI del consumidor no era validado por el sistema, estableciendo así una condición no prevista en la normativa vigente

a) Estimación de la multa base (m)

205. En el presente extremo, la estimación del factor β se efectuó bajo el enfoque de beneficio ilícito por costos evitados, dado que el administrado no implementó los mecanismos adecuados para la revisión de la normativa y validación técnica de sus canales digitales de atención, permitiendo que el sistema condicione la

f_6 : Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso	
2. Afectó el interés colectivo o difuso	30 %

⁴⁰ Multa preliminar (M) = $m \times F = 41.23 \times (1 + 30\%) = 53.59$ UIT.

⁴¹ El tope legal por ingresos es sólo aplicable a los administrados cuyo tamaño de empresa es micro o pequeña empresa, dado que el artículo 110 del Código, indica que, si este es clasificado como una microempresa, la multa final no podrá ser mayor al 10% del nivel de ingresos por ventas del año inmediato anterior a la emisión de la resolución final, y en el caso se clasifique como pequeña empresa, el tope a considerar es del 20% de su facturación anual.

⁴² En la medida que Banco Falabella no remitió la información de las declaraciones juradas de ingresos a la SUNAT, se incluyó la mejor información disponible, por lo que determinó el tamaño de empresa del administrado, en función a la información registrada en el Padrón de contribuyentes de la SUNAT del 2024, cuyo resultado es de una gran empresa.

⁴³ Cabe precisar que corresponde al valor mínimo establecido en el Decreto Supremo n.º 032-2021-PCM



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

interposición de reclamos a la validación del DNI, requisito no previsto en la normativa vigente.

206. Para valorizar dicho costo evitado, se empleó como parámetro referencial el costo de contratar a un especialista en gestión de canales digitales encargado de diseñar y configurar el flujo de atención vía *WhatsApp*, a fin de asegurar que el sistema no condicione el registro de reclamos a requisitos no previstos en la normativa vigente.
207. De acuerdo con fuentes públicas, el costo mensual de dicho profesional asciende a S/ 8 032.00⁴⁴. Considerando un período de contratación de un mes, el costo evitado asciende a S/ 8 032.00, monto que se fija como el valor del factor β para este extremo.
208. Es importante mencionar que no se está afirmando que el administrado carezca de dicho servicio, pues es posible que lo tenga, sino que el costo de contratar este servicio profesional es un parámetro o referente por utilizar, a fin de calcular el costo evitado como consecuencia de la infracción administrativa.

- **Probabilidad de detección (p)**

209. Según lo descrito en los considerandos 192 y 193 el factor (p) es alto con un valor de 49.94 %, por lo que multa base (m) resulta en 2.92 UIT⁴⁵.
210. Cabe precisar que, en dos canales no presenciales de atención (*WhatsApp*), el administrado habría impedido la interposición de reclamos al no habilitar la opción de registro cuando no se validaba el DNI del consumidor, estableciendo así una condición no prevista en la normativa vigente.
211. En ese sentido, la multa base estimada para un canal, 2.92 UIT, debe dimensionarse a los canales con incumplimiento en este extremo, 2 canales, en consecuencia, la multa base asciende a 5.84 UIT.

b) Estimación de la multa preliminar (M): Aplicación de circunstancias agravantes y/o atenuantes (F)

212. De acuerdo con lo sustentado en el considerando 200, se aplicó la circunstancia agravante de 30 % por la afectación al interés difuso. En esa medida, la multa preliminar (M) ascendió a 7.59 UIT⁴⁶.

c) Estimación de la multa final (M^*): Ajuste de la multa según los topes legales

213. Conforme a lo expuesto en el considerando 202, el Banco Falabella es una gran empresa, por lo que la multa a considerar es la cuantía máxima en términos de UIT, que según el artículo 110 del Código es de 450 UIT.

⁴⁴ Según el portal web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (<https://micarrera.trabajo.gob.pe/todos-3/>), y se consideró la remuneración mensual de S/ 8 032.00 para profesionales de Ingeniería de Sistemas y Cómputo de 30 años a más. La consulta realizada al portal web, se adjuntó mediante el DRI notificado el 27 de marzo de 2026.

⁴⁵ Multa base (m) = β/p = Costo evitado / Probabilidad de detección = S/ 8 032.00 / 0.4994 = S/ 16 083.30.
Multa en UIT (2026) = S/ 16 083.30 / S/ 5 500.0 = 2.92 UIT.

⁴⁶ Multa preliminar (M) = $m \times F$ = 5.84 x (1 + 30 %) = 7.59 UIT.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

214. De esta manera, se comparó los valores de la multa preliminar (M), 7.59 UIT y el tope legal de 450.0 UIT, para escoger el valor menor entre ellos:

$$M^* = \text{Mín} \{7.59, 450.0\}$$

$$M^* = 7.59 \text{ UIT}$$

215. Conforme a lo señalado, se impone una sanción al Banco Falabella de 7.59 UIT por este extremo del PAS.

IV. SOBRE EL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

216. Este colegiado dispone la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas al Banco Falabella en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119⁴⁷ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar responsable y sancionar al Banco Falabella Perú S.A. con una multa de 53.59 Unidades Impositivas Tributarias, por haber infringido lo establecido en el numeral 88.2 del artículo 88 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que en 6 oficinas de atención al público de la muestra representativa evaluada, estableció mecanismos que impidieron que los usuarios pudieran interponer sus reclamos, al exigir requisitos como ser cliente o no tener reclamos en trámite, los cuales no se encuentran contemplados en la normativa vigente.

SEGUNDO: Declarar responsable y sancionar al Banco Falabella Perú S.A. con una multa de 7.59 Unidades Impositivas Tributarias, por haber infringido lo establecido en el numeral 88.2 del artículo 88 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que en 2 canales no presenciales de atención al usuario (*WhatsApp*), se establecieron mecanismos que impidieron que los usuarios pudieran interponer sus reclamos, al no desplegarse la opción de reclamar cuando el Documento Nacional de Identidad (DNI) del consumidor no pudo ser validado por el sistema, requisito que no se encuentra contemplado en la normativa vigente.

TERCERO: Informar al Banco Falabella Perú S.A. que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 218⁴⁸ del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de 15 días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

CUARTO: Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones impuesta al Banco Falabella Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que

⁴⁷ Véase el artículo 119 de la Ley n.º 29571, (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

⁴⁸ Véase el numeral 218.1 del artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS publicado en el *Diario Oficial El Peruano* el 25 de enero de 2019. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE n.º 024-2025/CC3-SIA

la presente resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Requerir al Banco Falabella Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General⁴⁹, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

SEXTO: Informar al Banco Falabella Perú S.A., que conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, las multas aplicadas serán rebajadas en 25 %, cada una, si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar estas en un plazo no mayor a 15 días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

Con la intervención de los señores Comisionados: Marcos Miguel Agurto Adriánzén, Héctor Ferrer Tafur y Carlos García Lynch.

**Marcos Miguel Agurto Adriánzén
Presidente**

⁴⁹ Véase el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS publicado en el *Diario Oficial El Peruano* el 25 de enero de 2019. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spjiweb.minjus.gob.pe>.