





















[REDACTED]

[REDACTED]

—



















- (iii) **los efectos en el mercado**, constituidos por la desconfianza que genera prácticas como la denunciada en los consumidores al entablar sus relaciones de consumo, perjudicando a aquellos proveedores que se conducen adecuadamente y cumplen con la normativa.
54. Conforme a los criterios expuestos, esta Sala estima que la multa que correspondería imponer a la entidad financiera en el presente caso asciende a 1 UIT; dado que, en anteriores pronunciamientos, la Sala sancionó la infracción del literal e) del artículo 58°.1 del Código, con dicha multa<sup>17</sup>.
55. Atendiendo a lo expuesto y en observancia de los Principios de Proporcionalidad, Razonabilidad y Predictibilidad, corresponde sancionar al Banco con una multa de 1 UIT, por infracción del artículo 58°.1 literal e) del Código.
56. Finalmente, se requiere al Banco el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>18</sup>, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

#### Sobre el pago de las costas y costos del procedimiento

57. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi<sup>19</sup>.

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

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

<sup>18</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

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

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



58. El reembolso de las costas<sup>20</sup> y costos<sup>21</sup> en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
59. Dado que, se ha verificado que el Banco infringió el literal e) del artículo 58° del Código, con relación al hecho de que la entidad financiera haya ofrecido en forma continua y permanente, vía telefónica, promociones sobre sus productos y servicios, pese a que el denunciante no habría brindado su consentimiento para tal fin, ello de conformidad con la respuesta emitida por el denunciado el 31 de agosto de 2020, en atención al Reclamo 18082000448 presentado por el denunciante; corresponde ordenar a dicho denunciado que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento.
60. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos en la vía correspondiente.
61. Finalmente, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código. De otro lado, se informa al denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

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

62. Según el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el RIS por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución<sup>22</sup>.

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

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

<sup>22</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



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

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

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

#### **RESUELVE:**

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0273-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0961-2020/CC1

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

**CUARTO:** Requerir a Banco BBVA Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

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

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

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

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

M-SPC-13/1B

22/23



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0273-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0961-2020/CC-1

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

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

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

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente