



RESOLUCIÓN FINAL N.º 002-2020/CC3

EXPEDIENTE : 078-2019/CC3
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
ADMINISTRADO : BANCO FALABELLA PERÚ S.A.¹ (BANCO FALABELLA)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA
SANCIÓN : 45 UIT (Literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del
Código de Protección y Defensa del Consumidor)

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

En ese sentido, en tanto se verificó que Banco Falabella Perú S.A. no cumplió con contar con el consentimiento previo de los consumidores al realizar comunicaciones comerciales, corresponde sancionarla.

Lima, 8 de enero de 2020

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (Secretaría Técnica), mediante correo electrónico del 13 de noviembre del 2018, se delegó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) llevar a cabo acciones de supervisión, a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código).
2. Mediante Resolución N.º 1 del 27 de agosto del 2019, la Secretaría Técnica, inició un procedimiento administrativo sancionador (PAS) en contra de BANCO FALABELLA, en los siguientes términos:

“PRIMERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de BANCO FALABELLA PERÚ S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, habría empleado métodos comerciales agresivos, en tanto estaría efectuando comunicaciones con la finalidad de promover sus servicios sin, previamente, haber recabado el consentimiento de los consumidores. (...)”

¹ El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20330401991 y con domicilio fiscal ubicado en Cal. Carpaccio N.º 250 (Pisos 4, 8, 9, 10 y 12), San Borja, Lima, Lima. Asimismo, se encuentra inscrito en la base de datos de la SUNARP con Partida Registral N.º 11006610.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 078-2019/CC3

3. Mediante escritos del 1 y 9 de octubre, y 7 noviembre del 2019, BANCO FALABELLA presentó sus descargos alegando lo siguiente:
 - (i) Formula allanamiento a la imputación de cargos.
 - (ii) Solicitó que se declare la nulidad parcial de la Resolución N.° 1 del 27 de agosto de 2019 en tanto ha remitido documentación que sustenta el consentimiento de una parte de los consumidores afectados.
4. A través de la Resolución N.° 3, la Secretaría Técnica indicó que no es posible la aplicación de la figura del allanamiento en el presente procedimiento, Por ello, requirió a BANCO FALABELLA, que un plazo no mayor a dos (2) días hábiles indique si a través del escrito presentado el 1 de octubre de 2019 se ha formulado reconocimiento de la presunta infracción imputada.
5. El 9 de octubre de 2019, BANCO FALABELLA respondió al requerimiento de la Secretaría Técnica formulando reconocimiento sobre las imputaciones realizadas.
6. Por Resolución N.° 5 del 19 de noviembre de 2019, se puso en conocimiento de Banco Falabella el Informe Final de Instrucción N.° 244-2019/CC3-ST (IFI).
7. El 28 de noviembre de 2019, Banco Falabella presentó sus descargos al IFI, reafirmando los argumentos presentados y agregando lo siguiente:
 - (i) Se debe desestimar la graduación de sanción realizada por la Secretaría Técnica en tanto vulnera el principio de razonabilidad y es desproporcional con los hechos analizados, ya que en el peor de los casos se han verificado siete (7) casos reportes de consumidores sin consentimiento.
 - (ii) La graduación que se debe aplicar en el presente caso es la que la Comisión ha utilizado en sus pronunciamientos más recientes referidos al mismo tipo infractor, de conformidad con el principio de predictibilidad.
8. Por Resolución N.° 6 del 10 de diciembre de 2019, la Secretaría Técnica, a solicitud del administrado, citó a los representantes de BANCO FALABELLA el 27 de diciembre de 2019 para que hagan uso de la palabra. En la audiencia de Informe Oral el administrado reafirmó sus argumentos expuestos en el procedimiento.
9. En consecuencia, corresponde a la Comisión emitir la decisión final en el presente PAS iniciado en contra de BANCO FALABELLA.

II. ANÁLISIS

2.1 Cuestión previa: Sobre la solicitud de reconocimiento

10. En el artículo II² del Título Preliminar del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG) se ha dispuesto que

² TUO de la LPAG
Artículo II.- Contenido



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 078-2019/CC3

dicho cuerpo normativo contiene normas comunes aplicables a las actuaciones de la función administrativa, por lo que regula todos los procedimientos administrativos, inclusive los procedimientos especiales. Asimismo, se precisa que otras leyes que regulan o crean procedimientos especiales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que la previstas en el TUO de la LPAG.

11. En esa línea, Juan Carlos Morón Urbina indica que el citado artículo tiene como finalidad unificar todas las actuaciones de la Administración Pública generando así un núcleo de aplicación general para todos los procedimientos de parte, oficio, sancionador, trilateral, en otros; con lo cual se establece un conjunto de normas estándar aplicables para todo procedimiento administrativo, evitándose la proliferación asistemática de disposiciones sobre la materia³.
12. En ese sentido, se evidencia que la aplicación de lo dispuesto en el TUO de la LPAG actúa como marco general de los procedimientos administrativos, toda vez que es una ley que está destinada a regular de forma común los procedimientos administrativos tramitados en las entidades de la administración pública y, en esa línea, las condiciones fijadas en los procedimientos administrativos de las referidas entidades, si bien pueden delimitar sus propias características, no podrían imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en el TUO de la LPAG⁴.
13. Ahora bien, en el literal a) del numeral 2 del artículo 257⁵ del TUO de la LPAG, se recoge uno de los atenuantes de responsabilidad administrativa, referido al reconocimiento de responsabilidad administrativa, el cual se debe señalar en forma expresa y por escrito, asimismo, señala que en los casos que la sanción sea una multa esta podrá ser reducida hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
14. En esa línea, se debe indicar a BANCO FALABELLA que la figura del reconocimiento de responsabilidad administrativa⁶, implica una admisión del hecho imputado, renunciando así a sus argumentos de defensa.

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

2. Las leyes que crean y regulan los procedimientos especiales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la presente Ley. (...)

³ Morón Urbina Juan Carlos, Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General; Tomo I; Vigésima Segunda Edición; 2018; Gaceta Jurídica; página 47.

⁴ En esa misma línea, Morón Urbina ha señalado que el Decreto Legislativo N.° 1272 cambia de óptica y opta por afirmar el carácter común de las reglas de la LPAG, y ya no simplemente de general, susceptible de ser desplazada por exclusión a partir de contar con reglas singulares (...). Morón Urbina Juan Carlos, Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General; Tomo I; Vigésima Segunda Edición; 2018; Gaceta Jurídica; página 49.

⁵ **TUO de la LPAG**

Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones (...)

2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.

En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe (...)

⁶ "La confesión implica una admisión de los hechos en que se funda la pretensión. El allanamiento implica un reconocimiento de la petición de la pretensión". GONZÁLEZ PÉREZ, Jesús. "Comentarios a la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa", Tomo II, Cuarta Edición. Madrid: Civitas Ediciones, pág. 1488.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 078-2019/CC3

15. Para que dicha figura surta efectos, el administrado tiene que reconocer su responsabilidad administrativa de forma expresa y por escrito; por lo cual, se tendrá por acreditada su responsabilidad tanto por la documentación obrante en el expediente, así como por su propia declaración.
16. A mayor abundamiento, se debe precisar que ello conlleva a que dicho extremo, no podrá ser materia de controversia en la medida que quedaría plenamente verificada y su cuestionamiento en el futuro carecería de fundamento.
17. Mediante sus descargos, BANCO FALABELLA señaló que formula allanamiento a la imputación de cargos.
18. Sobre el particular, se debe precisar a BANCO FALABELLA que en el presente caso no estamos frente a un procedimiento sancionador promovido por denuncia de parte, sino en un procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a instancia de la autoridad. Por lo que el mismo solo podrá ser concluido con la imposición de una sanción o la declaración de archivo en el caso no se determine responsabilidad administrativa, por lo que lo alegado en dichos extremos carece de validez
19. En esa línea, se debe señalar a la administrada que la figura del allanamiento implica la aceptación de una de las partes frente a las pretensiones de la otra, esto es, del denunciado frente al denunciante. Sin embargo, en el caso materia de investigación, no obra pretensión particular ni denuncia a la cual la administrada pueda allanarse, toda vez que nos encontramos frente a una investigación de oficio promovida por la autoridad en función de la tutela de los derechos de los consumidores.
20. En ese sentido, en tanto no existe denuncia como materia de imputación en el presente procedimiento, tal como es el supuesto recogido en el artículo 112 del Código alegado por BANCO FALABELLA, no corresponde la imposición de una amonestación ni la conclusión del procedimiento en tanto no estamos frente a un supuesto de aplicación del allanamiento.
21. Así, podemos advertir que en los procedimientos de protección al consumidor de oficio por iniciativa de la autoridad no cabe la aplicación de la figura de allanamiento, por lo que queda desvirtuado lo alegado en su defensa.
22. No obstante, en tanto se observó la intención de BANCO FALABELLA de no cuestionar los hechos materia de imputación, en función al principio de impulso de oficio⁷, se le remitió la Resolución N.° 3 a efectos de que cumpla con indicar si a través del escrito presentado el 1 de octubre de 2019 se ha formulado el reconocimiento de la presunta infracción imputada en el artículo PRIMERO de la Resolución N.° 1. Dicho requerimiento se efectuó bajo apercibimiento de tener por no presentado dicho escrito bajo los alcances del reconocimiento, en el caso de no ser expreso.

7

TUO de la LPAG

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo (...)

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 078-2019/CC3

23. Al respecto, de la revisión del escrito del 9 de julio de 2019, se advierte que BANCO FALABELLA manifestó el reconocimiento de la infracción imputada en su contra.
24. En ese sentido, esta Comisión considera que, en tanto ha expresado de forma clara y manifiesta el reconocimiento de la infracción imputada, corresponde considerar dicho reconocimiento de la administrada como una condición atenuante en la graduación de la sanción a imponer.

A. Sobre la aplicación de métodos comerciales agresivos

25. En el numeral 58.1⁸ del artículo 58 del Código se establece que el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.
26. En esa línea, en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código se ha establecido como práctica prohibida el emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas de consumidores que no hayan brindado a los proveedores de dichos bienes y servicios su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco, para la utilización de esta práctica comercial. Este consentimiento puede ser revocado, en cualquier momento y conforme a la normativa que rige la protección de datos personales.
27. Para verificar el cumplimiento de lo previsto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, la GSF inició una investigación a BANCO FALABELLA con la finalidad de determinar, en función de los reportes ingresados en la herramienta "WhatsApp No Insista" y la documentación recabada, si la referida empresa incurrió o no en la práctica de métodos comerciales agresivos.
28. En virtud de lo anterior, la GSF efectuó tres (3) supervisiones remotas, consistentes en revisar la herramienta "WhatsApp No Insista"⁹; identificando el ingreso de veintidós

⁸ **Código**

Artículo 58.- Definición y alcances. -

58.1 El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

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

e) Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas de consumidores que no hayan brindado a los proveedores de dichos bienes y servicios su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco, para la utilización de esta práctica comercial. Este consentimiento puede ser revocado, en cualquier momento y conforme a la normativa que rige la protección de datos personales. (...)

⁹ La primera acción de supervisión se realizó el 04 de febrero de 2019 (ver folio 5), la segunda supervisión se realizó el 12 de febrero de 2019 (ver folio 24) y la tercera supervisión se efectuó el 01 de marzo de 2019 (ver folio 90). Cabe mencionar, que dichas supervisiones comprenden los reportes que fueron ingresados en el "WhatsApp No Insista" en el periodo de 7 de diciembre 2018 al 28 de febrero de 2019.



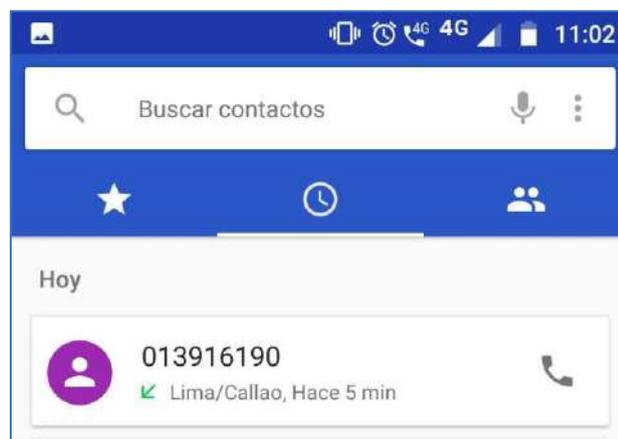
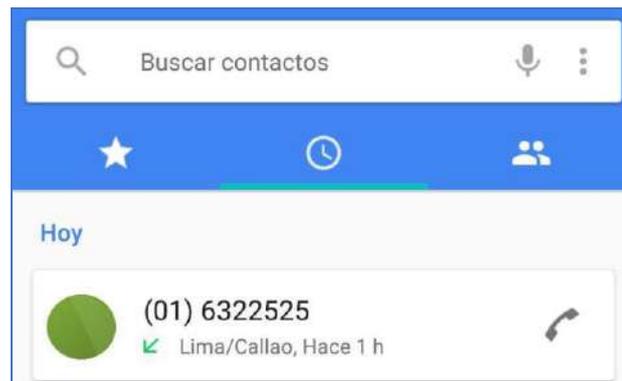
PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 078-2019/CC3





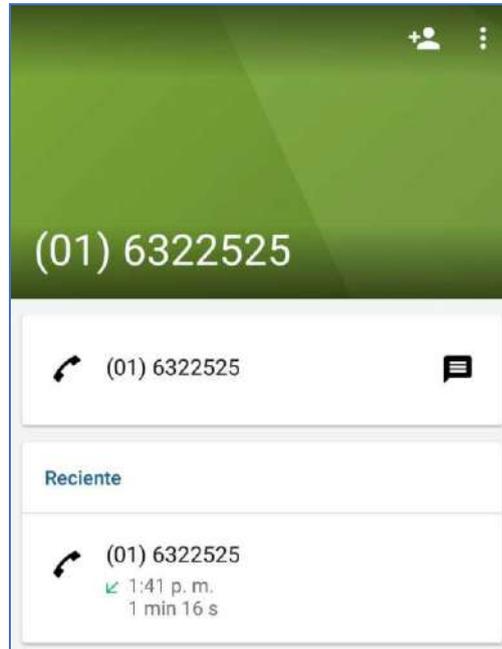
PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 078-2019/CC3



31. En ese contexto, para poder identificar si los números telefónicos y/o máscaras que emitieron la comunicación a los usuarios detallados en el Cuadro N° 1 correspondían a BANCO FALABELLA, la GSF a través de la Carta N° 258-2019/INDECOPI-GSF, le solicitó que indique cuáles son los centros de contacto con los que ha contratado para la promoción de sus productos y servicios. La empresa mediante escrito s/n presentado el 25 de febrero de 2019 comunicó a la GSF que los call centers con los que mantiene contrato son: TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C. (TELEATENTO)¹⁰, BAYENTAL BPO S.A.C. (BAYENTAL)¹¹ e IMPULSA 365 S.A.C. (IMPULSA)¹².
32. Por medio de la Carta N.° 506-2019/INDECOPI-GSF, notificada el 1 de marzo de 2019 y reiterada mediante Carta N.° 988-2019/INDECOPI-GSF, la GSF le solicitó a TELEATENTO que indique cuáles son los números telefónicos de salida y/o máscaras que utiliza para gestionar la televenta de productos y servicios de BANCO FALABELLA. Al respecto, con escrito s/n recibido el 16 de abril de 2019, TELEATENTO indicó los números utilizados en el período solicitado, de los cuales se encontraban el 971839378 y el 958861504.
33. A través de la Carta N.° 507-2019/INDECOPI-GSF, notificada el 1 de marzo de 2019 y reiterada mediante Carta 985-2019/INDECOPI-GSF, la GSF requirió a BAYENTAL, que indique cuáles son los números telefónicos de salida y/o máscaras que utiliza para gestionar la televenta de productos y servicios de BANCO FALABELLA. El 08 de abril de 2019, BAYENTAL informó a la GSF que no prestó servicios para gestionar la televenta de productos y servicios de BANCO FALABELLA, por el período del 06/09/2018 al 28/02/2019.

¹⁰ Registrada en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20414989277.

¹¹ Registrada en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20538250369.

¹² Registrada en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20506760721



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 078-2019/CC3

34. Mediante la Carta N.° 509-2019/INDECOPI-GSF, notificada el 5 de marzo de 2019, la GSF requirió a IMPULSA, que indique cuáles son los números telefónicos de salida y/o máscaras que utiliza para gestionar la televenta de productos y servicios de BANCO FALABELLA. En ese sentido, IMPULSA, a través del escrito s/n, recibido el 6 de marzo de 2019, informó a la GSF, los números y máscaras utilizados en el período solicitado.
35. A partir de la información facilitada por los call center, se identificó que efectivamente se realizaron comunicaciones con los números máscaras a las personas que se detallan a continuación:

Cuadro N.° 2

NOMBRE DEL USUARIO	DNI	N° TELEFONO DEL USUARIO	De acuerdo con la información remitida	
			Número reportado	Número máscara utilizado
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	2137630	2137630
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	909 436 890	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	919 996 285	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	610 00	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	6322525	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	908776617	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	971839378	971839378
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	contacto@pe.bancofalabella.com	-
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	955806922	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	13919490	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	40555	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	13916209	13916209
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	13916208 13916204	13916208 13916204
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	4155420	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	4155420	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	13916190	13916190
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	6322525	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	8705803	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	13916183 13916182 13916173	13916183 13916182 13916173
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	958861504	958861504
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	2035460	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	906374725	



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 078-2019/CC3

36. En base a la información brindada a través de los reportes, la GSF, mediante Cartas números 258-2019/INDECOPI-GSF y 608-2019/INDECOPI-GSF, le requirió a BANCO FALABELLA presentar la documentación (contrato, formulario, grabación de audio, u otros) que acredite que los consumidores señalados en el Cuadro N.° 2 brindaron su consentimiento previo para el envío de comunicaciones en las que se promueven productos y servicios de su titularidad.
37. Sobre el particular, a través de los escritos s/n, recibidos con fechas 25 y 27 de febrero de 2019 y 4 de abril de 2019, BANCO FALABELLA remitió el sustento del consentimiento respecto de once (11) usuarios y, en cuanto a los demás, indicó no registrar evidencias del consentimiento, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro N.° 3

NOMBRE DEL USUARIO	DNI	N° TELEFONO DEL USUARIO	De acuerdo con la información remitida por BANCO FALABELLA	
			Cuenta con consentimiento	No cuenta con consentimiento
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	X	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	X	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	X	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	X	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		X
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	X	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		X
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		X
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	X	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		X
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	X	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		X
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		X
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		X
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		X
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	X	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	X	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		X
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		X
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		X
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	X	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	X	



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 078-2019/CC3

38. Para sustentar el consentimiento brindado por los consumidores, BANCO FALABELLA remitió los contratos suscritos con las personas consignadas en el Cuadro N.º 3. De la revisión de aquellos, se observa que se encuentra incorporada una cláusula específica en la que se hace referencia al envío de publicidad y que han sido suscritos por las personas mencionadas. Así, queda evidenciado que los consumidores referidos en el Cuadro N.º 3, cuenta con contratos debidamente firmados; a través de los cuales BANCO FALABELLA ha recabado su consentimiento para remitir información y publicidad.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Oferta de Productos y Servicios

Por el presente contrato EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para que le envíe periódicamente publicidad comercial de productos y servicios propios y de terceros, por medios impresos o electrónicos a las direcciones domiciliarias, de correo electrónico u otras proporcionadas para tal efecto.

EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a que le ofrezca por vía telefónica la contratación de diversos tipos de productos y servicios, para lo cual EL CLIENTE reconoce que EL BANCO podrá grabar las llamadas telefónicas a fin de que quede constancia de la aceptación o negativa de la oferta. EL BANCO solicitará en cada caso a EL CLIENTE una autorización expresa a fin de que pueda grabar, de ser el caso, la referida llamada, pudiendo en consecuencia utilizar dicha grabación para los fines que estime convenientes.

EL CLIENTE autoriza expresamente a EL BANCO, a difundir si lo cree conveniente, su nombre y/o fotografía en caso este sea beneficiado o resulte ganador de cualquier tipo de promoción comercial organizada por EL BANCO.

En caso EL CLIENTE desee revocar dichas autorizaciones deberá solicitarlas expresamente en los centros financieros.

CTC-01132015-001 - Página 9 de 13
CLIENTE

EL CLIENTE firma el presente documento con conocimiento pleno de las condiciones establecidas y como constancia de la recepción de los mismos, quedando un ejemplar en poder de EL BANCO y otro ejemplar en poder de EL CLIENTE.

[Firma manuscrita] _____ de 2014

EL CLIENTE

Nombre : _____

DOI N°: _____

Huella Dactilar



Gerente Zonal de Centros Financieros
Banco Falabella



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 078-2019/CC3

DÉCIMO SEXTO: Oferta de Productos y Servicios

Per el presente contrato EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para que le envíe periódicamente publicidad comercial de productos y servicios propios y de terceros, por medios impresos o electrónicos.

EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a que le ofrezca por vía telefónica la contratación de diversos tipos de productos y servicios, para lo cual EL CLIENTE reconoce que EL BANCO podrá grabar las llamadas telefónicas a fin de que quede constancia de la aceptación o negativo de la oferta. EL BANCO solicitará en cada caso a EL CLIENTE una autorización expresa a fin de que pueda grabar, de ser el caso, la referida llamada, pudiendo en consecuencia utilizar dicha grabación para los fines que estime convenientes. Si EL CLIENTE posteriormente no deseara el producto o servicio, podrá anular la solicitud del producto o el retiro del servicio por la misma vía que le fue ofrecido y aceptado.

CEC-20079903-002

VIGÉSIMO TERCERO: Absolución de Consultas

EL CLIENTE declara que el presente contrato y la Hoja Resumen le fueron entregados para su lectura, se absolvieron todas sus consultas y los firmó con conocimiento pleno de las condiciones establecidas y como constancia de la recepción de las mismas, quedando un ejemplar en poder de EL BANCO.

Loren *ps* de *Noviembre* de *2012*

EL CLIENTE

Nombre / Denominación / Razón Social: _____

DOI N°: _____

Domicilio: _____

Representante/s: _____

DOI N°: _____

Huella Dactilar



[Signature]

EL BANCO *[Stamp]*
Ejecutivo Comercial

39. En ese sentido, se ha podido advertir que BANCO FALABELLA únicamente ha enviado el sustento del consentimiento emitido por once (11) personas y respecto de las once (11) restantes no envió documentación alguna.

40. De lo señalado, respecto a los usuarios: _____



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 078-2019/CC3

[REDACTED]

[REDACTED]; BANCO FALABELLA no aportó prueba alguna que acredite que contaba con el consentimiento de las referidas personas para el envío de comunicaciones con fines de promoción de productos y servicios.

41. De las circunstancias analizadas en conjunto, se aprecia la utilización de métodos comerciales agresivos por parte de BANCO FALABELLA, en la medida que estaría enviando comunicaciones con la finalidad de promover sus servicios sin, previamente, haber recabado el consentimiento de los consumidores.
42. En ese sentido, se imputó a la administrada que habría vulnerado lo dispuesto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código.
43. En su defensa, la administrada alegó que, si bien no la presentaron en su oportunidad, sí contaban con la documentación (contratos) que sustenta el consentimiento de los consumidores que se detallan a continuación:

Cuadro N.° 4

N°	NOMBRE DEL USUARIO	DNI	PRODUCTO	FECHA DE CONTRATACIÓN	CONSENTIMIENTO
8	[REDACTED]	[REDACTED]	Cuenta CTS	19/06/2015	Punto 15 del Rubro 1 cláusulas generales
			Cuenta Sueldo	21/08/2017	Punto 15 del Rubro 1 cláusulas generales
9	[REDACTED]	[REDACTED]	Cuenta Sueldo	17/05/2016	Punto 15 del Rubro 1 cláusulas generales
11	[REDACTED]	[REDACTED]	Tarjeta de crédito	09/10/2010	Cláusula vigésima segunda del contrato

44. De acuerdo con el sustento presentado, se observa que se encuentra incorporada unas cláusulas específicas dentro de los contratos firmados por los tres (3) usuarios en la que se hace referencia al envío de publicidad. Así tenemos la cláusula decimoquinta para los usuarios [REDACTED], de acuerdo con el siguiente texto:

“15. Por el presente contrato EL CLIENTE autoriza expresamente a EL BANCO para que le envíe periódicamente publicidad comercial de productos y servicios propios y de terceros, por medios impresos o electrónicos a las direcciones domiciliadas, de correo electrónico u otras proporcionadas para tal efecto.

El CLIENTE autoriza a EL BANCO a que le ofrezca por vía telefónica la contratación de diversos tipos de productos y servicios, para lo cual EL CLIENTE reconoce que EL BANCO podrá grabar las llamadas telefónicas a fin de que quede constancia de la aceptación o negativa de la oferta. (...).”

“VIGÉSIMO SEGUNDO: Oferta de Productos y Servicios

Por el presente contrato EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para que le envíe periódicamente publicidad comercial de productos y servicios propios y de terceros, por medios impresos o



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 078-2019/CC3

electrónicos a las direcciones domiciliadas, de correo electrónico u otras proporcionadas para tal efecto.

El CLIENTE autoriza a EL BANCO a que le ofrezca por vía telefónica la contratación de diversos tipos de productos y servicios, para lo cual EL CLIENTE reconoce que EL BANCO podrá grabar las llamadas telefónicas a fin de que quede constancia de la aceptación o negativa de la oferta. (...)."

45. Así, queda evidenciado que los consumidores referidos en el Cuadro N.° 4, cuentan con contratos debidamente firmados; a través de los cuales BANCO FALABELLA ha recabado su consentimiento para remitir información y publicidad.
46. Sin embargo, ello no lo exime de responsabilidad en el presente caso en tanto se evidencia que no contaba con el consentimiento de los consumidores al realizar las comunicaciones de carácter comercial, tal como se desprende de los ocho (8) consumidores que no ha remitido documentación que acredite el consentimiento previo.
47. Por otro lado, la administrada agregó que Saga Falabella S.A. realizó la transferencia autorizada de los datos de los siguientes consumidores a BANCO FALABELLA, dado que contaba con el consentimiento de estas:

Cuadro N.° 5

N°	NOMBRE DEL USUARIO	DNI	N° TELEFONO DEL USUARIO
1	[REDACTED]	[REDACTED]	958 848 070
3	[REDACTED]	[REDACTED]	972 848 538
4	[REDACTED]	[REDACTED]	949 144 559
6	[REDACTED]	[REDACTED]	967 790 505

48. No obstante, de la revisión de la documentación presentada por BANCO FALABELLA no se evidencia que los consumidores indicados hayan suscrito la cláusula de consentimiento que, de manera expresa y detallada, indique que les permita recibir comunicaciones con fines publicitarios, razón por la cual corresponde desestimar este argumento.
49. A mayor abundamiento, se debe precisar a BANCO FALABELLA que la autorización para el uso y tratamiento de datos personales de los consumidores, no implica la aceptación o consentimiento para la realización de comunicaciones de carácter comercial, por lo que ello debe rechazarse en este extremo.
50. Adicionalmente, se debe precisar que el hecho de haber contado con la autorización de una parte de los consumidores que reportaron sus comunicaciones, no le exime de responsabilidad ni califica como una circunstancia atenuante, en tanto queda evidenciado que realizó contacto con consumidores, sin contar con su consentimiento previo. Por lo que debe desestimarse sus argumentos de defensa al respecto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 078-2019/CC3

51. Finalmente, BANCO FALABELLA formuló reconocimiento en el extremo de la infracción imputada con relación a las comunicaciones enviadas a los siguientes consumidores:

Cuadro N.° 6

N°	NOMBRE DEL USUARIO	DNI	N° TELEFONO DEL USUARIO
2	[REDACTED]	[REDACTED]	986 913 909
5	[REDACTED]	[REDACTED]	982 219 090
7	[REDACTED]	[REDACTED]	990 114 779

52. En este punto, se debe reiterar a la administrada que el reconocimiento efectuado es sobre la imputación formulada en su contra, lo cual será considerado como una circunstancia atenuante al momento de graduar la sanción a imponer.
53. Por lo expuesto, se recomienda sancionar a BANCO FALABELLA por infracción a lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, en la medida que, habría empleado métodos comerciales agresivos en tanto estaría efectuando comunicaciones con la finalidad de promover sus servicios sin, previamente, haber recabado el consentimiento de los consumidores.

B. Graduación de la sanción

54. Corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando de los criterios previstos en el Código y los contemplados en el TUO de la LPAG.
55. El Principio de Razonabilidad¹³ establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.
56. Los criterios previstos en los artículos 110 y 112 del Código disponen que el órgano resolutorio debe atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado, la probabilidad de detección, el daño, los efectos que puedan ocasionarse, la naturaleza

¹³ TUO de la LPAG

Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

3. **Razonabilidad.** - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
- El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
 - La probabilidad de detección de la infracción;
 - La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
 - El perjuicio económico causado;
 - La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
 - Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
 - La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 078-2019/CC3

del perjuicio causado o grado de afectación y los atenuantes o agravantes en cada caso¹⁴.

14

Código**Artículo 110.- Sanciones administrativas**

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

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

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

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

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

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

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 078-2019/CC3

57. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.
58. En la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, se establece que los factores necesarios para la determinación de la multa a imponer por los órganos resolutivos del Indecopi son: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño) dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
59. En consecuencia, teniendo en cuenta los criterios señalados en los párrafos anteriores, la Comisión ha graduado la sanción como sigue:
60. Los criterios utilizados para la graduación de la presente infracción consideran el tipo de empresa del administrado según su facturación anual¹⁵ y el nivel de gravedad según el tipo de infracción establecido en el artículo 110 del Código¹⁶. Es así como, tomando en cuenta dichos criterios, la graduación de sanción para el presente hecho infractor se muestra en la siguiente tabla:

Código.

- d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

¹⁵ Los tipos de empresa y su facturación son los siguientes:

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

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

¹⁶ Cabe señalar que la clasificación del tipo de infracción (Muy grave, Grave y Leve) se estima en función a la proporción de comunicaciones sin consentimiento respecto del total de comunicaciones establecidas por el administrado. Considerando como una infracción Leve, una proporción ubicada en el rango de mayor a 0% hasta 50% de comunicaciones sin consentimiento; Grave, una proporción ubicada en el rango de mayor a 50% hasta 90%; y, Muy Grave, una proporción ubicada en el rango de mayor a 90% hasta 100%. Es necesario precisar que en este procedimiento, dado el tipo de supervisión efectuada, se tomará en consideración la información respecto de las comunicaciones que fueron materia de supervisión; lo que no implica que en posteriores procedimientos la metodología de obtención de información se modifique inclusive a un supuesto de muestra / universo, entre otros.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 078-2019/CC3

Tabla de Graduación de Multa

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

61. Para la configuración de las multas establecidas en la tabla, se tomó en consideración para el tipo de infracción, la sanción máxima que establece el Código, y, para el tipo de empresa (según tamaño), el criterio de proporcionalidad tomando en cuenta que el impacto de la conducta infractora varía según el tamaño de empresa.
62. En ese sentido, teniendo en cuenta que el administrado se encuentra clasificado como una Gran Empresa¹⁷, y que, el nivel de gravedad de la infracción, para este caso, es Leve¹⁸, la multa ascendería a 50 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
63. Considerando lo antes señalado, corresponde sancionar a BANCO FALABELLA PERU S.A. con una multa ascendente a 50 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
64. Respecto a los factores atenuantes se debe señalar que, en el presente caso, el administrado reconoció su responsabilidad de forma expresa con anterioridad al Informe Final de Instrucción; por lo tanto, corresponde atenuar la multa según lo dispuesto en el artículo 257 del TUO de la LPAG¹⁹. En ese sentido, a criterio de este Colegiado, corresponde atenuar la multa en 10%²⁰.

¹⁷ Los ingresos del administrado correspondientes al año 2018 ascienden a [REDACTED] UIT 2018 = S/. 4 150). Fuente: Superintendencia de mercado de Valores. Información financiera. Reporte de Estados Financieros Anual 2018.

¹⁸ Ello en la medida que, de la información que obra en el expediente, se registra un total de 22 comunicaciones de las cuales 8 de ellas se realizaron sin el consentimiento previo del consumidor. Por lo tanto, la proporción de comunicaciones realizadas sin consentimiento ascendería a 36.3%, es decir, un tipo de infracción Leve.

¹⁹ **TUO de la LPAG**

Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

(...)

2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa por escrito.

En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe. (...)

²⁰ Para ello se debe considerar que, para la autoridad, la aplicación de un factor atenuante por reconocimiento de la conducta infractora presenta dos efectos esperados, el primero asociado al ahorro esperado en costos por la administración (B°C) y, el segundo a la reducción esperada de la multa impuesta al administrado (B*M*FAR).

Por lo tanto, en este punto la función objetivo a considerar, para obtener el factor atenuante óptimo por reconocimiento, está representada por el beneficio esperado de la autoridad por el reconocimiento de la conducta infractora por parte del administrado, la cual se denota de la siguiente manera:

$$W = B * C - B * M * FAR$$

...(1)

Donde:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 078-2019/CC3

65. Considerando lo antes señalado, se recomienda sancionar a BANCO FALABELLA PERU S.A. con una multa de 45²¹ UIT.

66. Sin perjuicio de lo antes mencionado, este Colegiado considera pertinente indicar que, en caso se advierta reincidencia²² en la conducta infractora, se tomará en cuenta ello

- (B): Representa la probabilidad de reconocimiento del administrado.
- (C): Costo ahorrado por la autoridad en la detección de infracciones.
- (M): Multa promedio según el tamaño de empresa del administrado.
- (FAR): Valor del factor atenuante por reconocimiento.

Ahora bien, se debe tener en cuenta que la probabilidad del reconocimiento de la infracción (B) depende de cuán beneficioso es para el infractor reconocer la conducta imputada, es decir, B dependerá de comparar el beneficio esperado de la empresa dado que reconoce la infracción (π^i) contra el beneficio esperado dado que no reconoce la conducta infractora (π^i_{no}). En ese sentido, la ecuación que representa el análisis de dichos incentivos se expresa de la siguiente manera:

$$\begin{aligned} \pi^i &> \pi^i_{no} \\ \pi^i - M * (1 - FAR) &> \pi^i - P * M \\ (FAR + P - 1) &> 0 \end{aligned} \quad \dots(2)$$

Donde:

- (π^i): Beneficio ilícito obtenido por el administrado.
- (P): Probabilidad de sancionar a un administrado, una vez iniciado el PAS, dado que no reconoció la conducta infractora.

Por consiguiente, considerando que un incremento de dichas variables, $(FAR + P - 1)$, representa un aumento de la probabilidad de reconocimiento del administrado (B), se puede concluir que (B) se encuentra en función del factor atenuante por reconocimiento (FAR) y la probabilidad de sancionar a un administrado (P).

Por lo tanto, considerando a (B) como una función lineal de dichas variables, $B = k(FAR + P - 1)$, el factor atenuante idóneo para el presente caso se obtiene de optimizar la primera ecuación (1) respecto del FAR, considerando las ecuaciones antes mencionadas. En ese sentido, el factor atenuante óptimo por reconocimiento de la conducta infractora viene dado por la siguiente fórmula:

$$FAR = \frac{1}{2} * \left(\frac{C}{M} + 1 - P \right) \quad \dots(3)$$

Donde:

- (C): Representa el costo ahorrado por el Indecopi en la detección de infracciones. En el presente caso dicho valor viene dado por el ahorro en costos por reconocimiento antes del IFI (Informe Final de Instrucción), el cual asciende a S/. 2,179.94. Para ello, se debe tener en cuenta el costo asociado a la elaboración de una Resolución Final, S/. 7,266.46 (Resultado de dividir el valor del Presupuesto Institucional Modificado (PIM) prorrateado al 14 de noviembre de 2018, S/. 858,895.02, y el número de resoluciones finales considerando la equivalencia entre medidas preventivas, cartas o similares, y resoluciones, 118.2) y el porcentaje de ahorro estimado por reconocimiento, en términos de esfuerzo de elaborar una resolución, 30%. Por lo tanto, el costo ahorrado en la detección de infracciones, (C), resulta de 7,266.46 * 30%.
- (M): Multa promedio según el tamaño de empresa del administrado. Teniendo en cuenta que el administrado se encuentra clasificado como Gran empresa, en la medida que el ingreso anual estimado obtenido en el periodo 2018 asciende a S/ 894 600 000.00 = 215 566.3 UIT. Fuente: Expediente 078-2019/CC3. La multa promedio correspondiente a este tipo de empresa asciende a S/. 100,892.10. Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
- (P): Probabilidad de sancionar a un administrado, una vez iniciado el PAS, dado que no reconoció la conducta infractora. Para ello se debe tener en cuenta el número de Resoluciones de Sanción, 82 (Fuente: Comisión de Protección al Consumidor N°3) y la cantidad total de resoluciones emitidas por la CC3 a noviembre de 2018, 99 (Fuente: Comisión de Protección al Consumidor N°3 al 14 de noviembre de 2018). Por lo tanto, dicho valor se estima en 82.83% (Resultado de 82/99).

Por lo tanto, reemplazando los anteriores valores en la fórmula para hallar el factor atenuante por reconocimiento, se obtiene que dicho valor asciende a:

$$FAR = \frac{1}{2} * \left(\frac{2,179.94}{100,892.10} + 1 - 0.8283 \right) = 10\%$$

²¹ Multa en UIT sin considerar factores atenuantes * (1- Factor Atenuante) = 50 * (1-10%) = 45 UIT



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 078-2019/CC3

como agravante en la graduación de la sanción que corresponda imponer, incidiendo en la aplicación de la tabla antes expuesta.

C. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

67. Este Colegiado dispone la inscripción de la infracción y sanción a que se refiere la presente Resolución en relación con BANCO FALABELLA, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119²³ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a BANCO FALABELLA PERÚ S.A. con una multa de 45 UIT²⁴, por infracción a lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, empleó métodos comerciales agresivos en tanto efectuó comunicaciones con la finalidad de promover sus servicios sin, previamente, haber recabado el consentimiento de los consumidores. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Informar a BANCO 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 218²⁵ del Texto Único

²² TUO de la LPAG

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

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

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

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

²³ Código

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.

²⁴ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

²⁵ TUO de la LPAG

Artículo 218

218.1 Los recursos administrativos son:

a) Recurso de reconsideración.

b) Recurso de apelación.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 078-2019/CC3

Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

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

CUARTO: Requerir a BANCO FALABELLA PERÚ S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205²⁶ del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

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

ALBERTO CAIRAMPOMA ARROYO
Presidente

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

²⁶ **TUO de la LPAG**

Artículo 205.- Ejecución forzosa

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

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