



(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

**El Indecopi sanciona al Banco Pichincha, Interbank y Caja Rural de Ahorro y Crédito Cat Perú S.A. por llamar, enviar mensajes y correos promocionales a los consumidores sin su consentimiento previo**

- ✓ Casos fueron iniciados de oficio por la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, tras reportes proporcionados por los consumidores al 'Whatsapp No Insista' - 999 273 647, que la institución tiene a disposición para detectar el incumplimiento de la ley.

La Comisión de Protección al Consumidor N°3 (CC3) del Indecopi sancionó, en primera instancia, a las empresas Banco Pichincha, Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank y Caja Rural de Ahorro y Crédito Cat Perú S.A. por promocionar sus productos o servicios a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto y correos electrónicos, sin el consentimiento previo de los consumidores.

Los casos fueron iniciados de oficio luego de que un grupo de consumidores reportara esta situación a través del 'Whatsapp No Insista' (999 273 647). Precisamente los reportes de los usuarios fueron empleados por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) para realizar las indagaciones y cuyos resultados fueron puestos en conocimiento de la CC3, la que decidió abrir los respectivos procedimientos administrativos sancionadores, que concluyeron en las siguientes sanciones:

EMPRESA	SANCIÓN	S/
BANCO PICHINCHA	45 UIT	193 500
BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK	150 UIT	645 000
CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CAT PERÚ S.A.	44.8 UIT	192 640

Hay que tener en cuenta que, en el caso seguido contra la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cat Perú S.A., la empresa reconoció la infracción imputada.

Asimismo, se debe precisar que durante las investigaciones se advirtió que algunos consumidores dieron su consentimiento para recibir llamadas o mensajes promocionales a través de los aplicativos móviles de las empresas.

De acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor (artículo 58, numeral 58.1, literal e), el envío de mensajes o llamadas promocionales, sin la previa autorización de los consumidores, califica como un 'método comercial agresivo'.

**Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016





(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

Las decisiones de la CC3 se encuentran dentro del plazo de apelación que, de ser presentadas, serían resueltas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, segunda y última instancia administrativa del Indecopi. Las resoluciones son públicas y pueden ser revisadas en los siguientes enlaces:

- Banco Pichincha – Resolución N° 034-2020/CC3:  
<https://docs.google.com/viewer?url=https://servicio.indecopi.gob.pe/buscador/Resoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/4a1af6d4-769f-4653-9fd8-b563ecc137f7>
- Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank – Resolución N° 033-2020/ CC3:  
<https://docs.google.com/viewer?url=https://servicio.indecopi.gob.pe/buscador/Resoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/61c40fc0-e1d7-450f-a8c5-5a5ab6c974f9>
- Caja Rural de Ahorro y Crédito Cat Perú S.A. – Resolución N° 032-2020/CC3:  
<https://docs.google.com/viewer?url=https://servicio.indecopi.gob.pe/buscador/Resoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/bae83956-fc89-4fe3-80cd-da5deabf077f>

#### Sanciones anteriores

Hay que recordar que anteriormente ya se han impuesto otras sanciones a empresas que enviaron mensajes o realizaron llamadas promocionales a los consumidores sin su autorización previa. Dichos casos fueron:

EMPRESA	SANCIÓN	S/
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	150 UIT	630 000
TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	40 UIT	168 000
RAPPI S.A.C.	Amonestación	---
BANCO RIPLEY PERÚ S.A.	49.8 UIT	214 140
BANCO FALABELLA PERÚ S.A.	45 UIT	193 500
INSTITUTO LATINOAMERICANO DE EMPRESAS Y NEGOCIOS S.A.C.	Amonestación	---

#### Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016





(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

La CC3 es un órgano que pertenece al área resolutoria de la institución y está integrada por profesionales independientes que resuelven los casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente. Los órganos resolutorios del Indecopi son autónomos en el ejercicio de sus funciones y sus decisiones no están sujetas a control por parte del presidente del Consejo Directivo, de la Gerencia General o de cualquiera de las gerencias que conforman la estructura administrativa del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 21° de Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

La institución da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual precisa que "(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el Secretario Técnico y la Comisión de Protección al Consumidor se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales".

Lima, 22 de junio de 2020

---

### Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

