



(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

El Indecopi sancionó, en primera instancia, al Banco Falabella por realizar llamadas y enviar mensajes promocionales a los consumidores sin su consentimiento previo

- ✓ El caso fue iniciado de oficio, en atención a los reportes proporcionados por los consumidores al 'Whatsapp No Insista' - 999 273 647, que la institución puso a su disposición para detectar el incumplimiento de la ley.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), a través de la Comisión de Protección al Consumidor N°3 (CC3) sancionó, en primera instancia a Banco Falabella Perú S.A. (Banco Falabella) por promocionar sus productos o servicios a través de llamadas telefónicas y mensajes de textos sin el consentimiento previo de los consumidores.

El caso fue iniciado de oficio luego de que un grupo de consumidores reportaran esta situación a la institución a través del 'Whatsapp No Insista' (999 273 647). Justamente se han utilizado los reportes como indicios, además la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) realizó las indagaciones necesarias, cuyos resultados fueron puestos de conocimiento de la CC3, donde se decidió abrir el respectivo procedimiento administrativo sancionador, que concluyó en la siguiente sanción en primera instancia:

EMPRESA	SANCIÓN	S/
BANCO FALABELLA PERÚ S.A.	45 UIT	S/ 193 500

Hay que tener en cuenta que, en este caso seguido contra el Banco Falabella, la empresa reconoció la infracción imputada.

Asimismo, se debe precisar que se pudo advertir que algunos consumidores sí dieron su consentimiento para recibir llamadas o mensajes promocionales a través de los contratos suscritos con el proveedor, pero otros no.

De acuerdo con el 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'.

La decisión de la CC3 se encuentra en plazo de apelación que, de ser presentada, sería resuelta por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, segunda y última instancia administrativa del Indecopi. La resolución es pública y puede verse en este enlace: <https://bit.ly/2FUGrEJ>.

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
2247800 anexos: 5011 - 5016





(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

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	S/ 630 000
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	40 UIT	S/ 168 000
RAPPI S.A.C.	Amonestación	---

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 N° 2 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, 21 de enero 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
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi
www.indecopi.gob.pe