



RESOLUCIÓN FINAL N.º 010-2026/CC3

EXPEDIENTE : 022-2025/CC3-SIA
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
ADMINISTRADO : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.¹
MATERIA : MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se halla responsable a Scotiabank Perú S.A.A. de infringir el artículo 58, numeral 58.1, literal e) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que remitió comunicaciones comerciales sin contar con el consentimiento previo de los consumidores.*

SANCIÓN: *202.96 UIT por infracción al literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código.*

Lima, 16 de marzo de 2026

I. ANTECEDENTES

1. Mediante el Memorándum n.º 000177-2024-CC3/INDECOPI del 15 de mayo de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor n.º 3 (en adelante, Secretaría Técnica) delegó² a la Dirección de Fiscalización (en adelante, DFI) investigar el cumplimiento de lo dispuesto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código), por parte de Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante, Scotiabank)³.
2. En virtud de ello, con Carta n.º 1051-2024/INDECOPI-DFI⁴ se solicitó a Scotiabank presentar, entre otros, las grabaciones de las llamadas telefónicas efectuadas a los consumidores por cada uno de los centros de contacto con los que haya contratado, así como de las directamente realizadas por su empresa, con la finalidad de ofertar productos y/o servicios, durante tres periodos de tiempo⁵.
3. Considerando la información remitida, se emitió el Informe n.º 019-2025/DFI-DIS, en el que se obtuvo una muestra representativa de las comunicaciones efectuadas con expresiones publicitarias correspondientes a los tres periodos objeto de la fiscalización, de acuerdo con el siguiente detalle: (a) 153 llamadas efectuadas del 15 al 31 de enero de 2024; (b) 128, del 1 al 15 de marzo de 2024; y, (c) 104, del 15 al 30 de abril de 2024.

¹ Cabe señalar que el administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con RUC N.º 20100043140, y con domicilio fiscal ubicado en Av. Canaval y Moreyra Nro. 522 (Cruce con República de Panamá), San Isidro, Lima.

² Dicha delegación fue ampliada mediante Memorándum 000222-2025-CC3/INDECOPI del 5 de mayo de 2025.

³ De conformidad con lo establecido en el Plan de Trabajo N.º 0004-2024/DFI del 15 de mayo de 2024.

⁴ Notificada el 17 de mayo de 2024.

⁵ Los periodos comprendieron las siguientes fechas: (i) Del 15 de enero de 2024, al 31 de enero de 2024; (ii) Del 01 de marzo de 2024, al 15 de marzo de 2024; (iii) Del 15 de abril de 2024, al 30 de abril de 2024.

4. Mediante Carta n.º 1091-2025/INDECOPI-DFI⁶, se le requirió a Scotiabank acreditar que contaba con el consentimiento de las personas a quienes se realizaron las llamadas telefónicas correspondientes a la muestra.
5. A través de los escritos del 25 de junio, 9 y 10 de julio de 2025, Scotiabank informó haber atendido el requerimiento formulado.
6. Como resultado de la fiscalización, la DFI emitió el Informe n.º 0175-2025-DFI/INDECOPI, donde recomendó iniciar un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) a Scotiabank, por haber identificado indicios de infracción del literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código.
7. Con escritos del 15 de julio y 25 de agosto de 2025, Scotiabank presentó información adicional, vinculada al requerimiento de la autoridad.
8. Por Resolución n.º 1 del 1 del 12 de septiembre de 2025⁷, la Secretaría Técnica inició un PAS en contra de Scotiabank por presunto incumplimiento de lo dispuesto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, en los siguientes términos:

“(…)

IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

PRIMERO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de Scotiabank Perú S.A.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 emplearía métodos comerciales agresivos, en tanto habría efectuado comunicaciones comerciales con la finalidad de ofertar sus productos y servicios sin previamente haber recabado el consentimiento de los consumidores.*

(…)”⁸

9. El 21 de octubre de 2025, Scotiabank presentó sus descargos a la imputación de cargos formulada, exponiendo los argumentos que se detallan a continuación:

Respecto al presunto origen viciado del procedimiento

- (i) La validez de la imputación descansaría por completo en la legalidad y razonabilidad de la metodología y de las conclusiones obtenidas durante la fase de fiscalización. En ese sentido, la Resolución n.º 1 se sustenta en el Informe n.º 175-2025-DFI/INDECOPI y el cargo se apoya exclusivamente en los actos de fiscalización previa.
- (ii) El expediente se inició a partir de una fiscalización de la DFI que no partió de una escucha directa y exhaustiva de las llamadas, sino del empleo de una herramienta informática de inteligencia artificial (en adelante, IA) que, de manera unilateral y automática, clasificó un universo de 657 606 audios como presuntamente portadores de “expresiones publicitarias”.

⁶ Notificada el 6 de junio de 2025.

⁷ Notificada el 19 de septiembre de 2025.

⁸ Mediante Resolución n.º 2 del 29 de setiembre de 2025, se otorgó a Scotiabank 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 26 de setiembre de 2025. Asimismo, mediante escrito del 16 de octubre de 2025, Scotiabank solicitó nuevamente acceso al expediente, debido a la caducidad del enlace consignado en la notificación de la Resolución n.º 1, lo cual fue atendido mediante la Resolución n.º 3 del 17 de octubre de 2025, remitiéndose un nuevo enlace válido hasta el 22 de octubre de 2025.

Luego extrajo una muestra de 385 llamadas para revisión manual y extrapoló sus conclusiones al total, generando consecuencias jurídicas. Ello se verifica en las notas de prensa difundidas por Indecopi.

- (iii) La imputación se sustentó en una metodología algorítmica carente de transparencia, que funciona como una “caja negra”⁹, ya que la autoridad no ha revelado la lógica interna del sistema, las palabras clave empleadas, los criterios de clasificación, la fuente de entrenamiento de la herramienta ni su tasa de error, lo que imposibilitaría ejercer adecuadamente el derecho de defensa. Incluso, el Informe n.º 019-2025/DFI-DIS (Informe metodológico) no enumeraría tales palabras clave ni mostraría los parámetros utilizados.
- (iv) La herramienta *Whisper* se habría limitado a transcribir voz a texto e identificar términos vinculados a productos financieros dentro de las transcripciones, sin considerar el contexto, la intención comunicativa, las interrupciones del consumidor ni el emisor de las frases, lo que propicia falsos positivos y errores de clasificación.
- (v) No existiría una motivación suficiente que pudiera explicar por qué los resultados arrojados por el algoritmo permitían concluir que las 657 606 llamadas contendrían contenido promocional; la autoridad se habría limitado a sostener que así lo determinó la herramienta informática, lo que configura una motivación aparente.
- (vi) El empleo de una prueba algorítmica opaca vulneraría el derecho de defensa y el principio de verdad material, pues se exigía al administrado refutar una evidencia cuyos criterios y funcionamiento desconoce.
- (vii) Correspondía tomar en cuenta el Decreto Supremo n.º 115-2025-PCM (Reglamento de IA) como una codificación de garantías preexistentes de transparencia y explicabilidad, utilizable como estándar objetivo para evaluar la razonabilidad de la herramienta usada por la DFI.
- (viii) El uso de IA en procedimientos sancionadores exigiría estándares de transparencia, explicabilidad y supervisión humana efectiva, conforme a principios consolidados del debido proceso y a estándares internacionales (UE, OCDE y UNESCO), los cuales no habrían sido atendidos por la DFI.
- (ix) La propia actuación de la DFI evidenciaría que el sistema no era infalible: en la verificación manual de la muestra se detectaron, al menos, dos llamadas que debieron excluirse por carecer de contenido promocional, pese a haber sido clasificadas como positivas por la herramienta. Esto demostraría un margen de error comprobado dentro de la muestra, que no podría presumirse inexistente en el resto del universo no revisado; por ende, sería estadísticamente inválido extrapolar como si la tasa de error fuese cero.
- (x) En una muestra de 385, dos falsos positivos representarían el 0,52 %. Además, la revisión humana abarcó solo el 0,58 % del universo, por lo que resulta insostenible asumir error cero para la totalidad de las comunicaciones.
- (xi) En consecuencia, correspondía declararse la nulidad de lo actuado, al haberse basado la imputación en una metodología probatoria opaca, insuficientemente motivada y contraria a garantías constitucionales.

⁹ Según lo indicado por el administrado, por “caja negra” se debe entender cualquier sistema de IA, donde la entrada de datos (el input) y la salida de decisión (el output) son visibles, pero el mecanismo interno que transforma la entrada en salida es opaco, incomprensible o inexplicable para los humanos; al carecer de explicabilidad, el sistema crea una brecha de confianza: no entendemos por qué funciona ni cómo ha llegado a sus conclusiones. Esta opacidad volvería la prueba incontradecible.

Respecto a la presunta arbitrariedad del muestreo e indebida extrapolación de resultados

- (xii) La autoridad calificó como “representativa” la muestra de 385 llamadas extraída de un universo de 657 606 audios; sin embargo, esta afirmación carecería de una motivación técnica debidamente desarrollada. Se apreciaría, más bien, el uso de una fórmula estándar sin justificación casuística ni aplicación al caso concreto.
- (xiii) Ni la resolución que inició el procedimiento ni el informe metodológico explicaron por qué ese número específico de casos resultaba idóneo para reflejar el comportamiento del universo fiscalizado, más allá de la aplicación mecánica de una fórmula estadística. El propio cuadro metodológico reveló que el número 385 no dependía del tamaño real del universo (sería el mismo con 10 000 o con 10 000 000 de llamadas).
- (xiv) La representatividad de una muestra no podría presumirse: debía acreditarse, especialmente en un procedimiento sancionador. Tal demostración no se produjo en este caso.
- (xv) La DFI habría aplicado criterios de muestreo inconsistentes respecto de otros procedimientos de similar naturaleza, utilizando en ciertos casos muestras mucho mayores para universos incluso menores, sin una justificación objetiva para dicha disparidad.
- (xvi) Era cuestionable que el universo del cual se extrajo la muestra no sea un dato objetivo, sino el producto de una clasificación algorítmica previa ya viciada en su origen.
- (xvii) En esa línea, la autoridad no obtuvo una muestra de la realidad, sino de la interpretación defectuosa proveniente de su propio algoritmo, con lo cual cualquier extrapolación posterior quedaría invalidada.
- (xviii) Se aplicaría aquí el principio *garbage in, garbage out*: la estadística no depuraría un universo contaminado.
- (xix) La adopción de un margen de error del 5 % y un nivel de confianza del 95 % en un procedimiento sancionador no resultaba adecuada, por tratarse de estándares propios de encuestas sociales, incompatibles con la presunción de inocencia. Ese margen era inaceptable para imponer sanciones.
- (xx) La extrapolación utilizada conllevó que cada llamada de la muestra representara 1 708 llamadas del universo, lo cual magnificaría de forma desproporcionada cualquier error puntual y podría conducir a una sanción irrazonable.
- (xxi) La autoridad habría aplicado la extrapolación de manera selectiva: amplificó los hallazgos desfavorables al administrado, pero no proyectó en la misma medida los errores detectados en la muestra, como las llamadas mal clasificadas. Ello revelaría un sesgo analítico que vulneraría los principios de objetividad, razonabilidad y debido procedimiento.
- (xxii) Si la muestra fuera realmente representativa, el 0,52 % de falsos positivos debió descontarse antes de iniciar el análisis y revisión de los consentimientos.
- (xxiii) Por consiguiente, toda sanción basada en una extrapolación estadística defectuosa y sin motivación suficiente devendría ilegal, por sustentarse en un número de infracciones artificialmente incrementado.


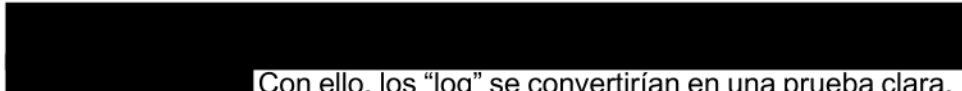
Respecto a la supuesta falta de competencia del Indecopi para evaluar la validez del consentimiento

- (xxiv) Al poner en tela de juicio la idoneidad de las fórmulas y mecanismos empleados para obtener el consentimiento de los consumidores, la Secretaría Técnica habría excedido su competencia, invadiendo facultades exclusivas de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (en adelante, ANPDP), conforme a los artículos 72 y 249 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG).
- (xxv) Si bien el artículo 105 del Código otorgaría competencia a Indecopi para conocer infracciones a esa norma, el propio precepto establecía una excepción esencial: *"Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley"*.
- (xxvi) La Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, LPDP) sería la norma de rango legal que conferiría a la ANPDP la competencia exclusiva para regular, fiscalizar y sancionar en materia de tratamiento de datos personales, incluyendo —de manera central— la validez del consentimiento otorgado por los titulares (art. 32). La LPDP delimitaría con precisión el marco bajo el cual debía evaluarse la validez de cualquier consentimiento.
- (xxvii) Conforme a los artículos 5, 18, 24 y 28 de la LPDP, correspondería a la ANPDP determinar si el consentimiento es libre, previo, expreso, inequívoco e informado, así como verificar el cumplimiento de los deberes de información exigidos por dicha normativa.
- (xxviii) En aplicación del literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, Indecopi solo estaría habilitado para constatar la existencia o inexistencia del consentimiento, mas no para evaluar su calidad, suficiencia o validez bajo los parámetros de la LPDP, careciendo de competencia para ello.
- (xxix) De la resolución de inicio y del informe de fiscalización que respaldan el PAS, resultaría claro que la autoridad no se limitó a verificar la presencia o ausencia de un acto de consentimiento (lo que sí encajaría en su competencia a la luz del artículo citado), sino que pasó a juzgar la calidad, el contenido y la suficiencia de dicho consentimiento con base en los criterios de la LPDP.
- (xxx) La autoridad administrativa incurrió en valoraciones propias de la normativa de protección de datos: descartó registros "log"¹⁰, cuestionó cláusulas contractuales y evaluó si el consentimiento fue previo, expreso o informado, materias reservadas exclusivamente a la ANPDP.
- (xxxi) En consecuencia, respecto de los casos en los que se cuestionó la fórmula o mecanismo de obtención del consentimiento, debía declararse la improcedencia de la imputación por falta de competencia.

Respecto a los casos cuyo consentimiento fue acreditado mediante registros digitales ("log")

- (xxxii) La imputación incluiría a 37 consumidores para los cuales la DFI descartó la validez del consentimiento sustentado en registros "log", alegando que

¹⁰ Archivo de registro que suele ser utilizado por software o sistemas operativos para realizar un seguimiento de ciertos eventos que ocurren.

- no permitían identificar con claridad al consumidor, el canal de obtención ni la cláusula aceptada; tal valoración sería incompleta y prematura.
- (xxxiii) Conforme a la normativa aplicable, el consentimiento podría recabarse a través de canales digitales, siempre que existiera un mecanismo de autenticación que garantizara la manifestación inequívoca de la voluntad del titular.
- (xxxiv) Los registros “log” constituían un estándar técnico ampliamente aceptado para acreditar acciones realizadas en entornos digitales, incluida la aceptación de consentimientos, por tratarse de bitácoras automatizadas con sellos de tiempo difícilmente alterables sin dejar rastro, en las que se documentarían las interacciones en una plataforma (aceptación de términos, *clicks* en botones de consentimiento y otros actos relevantes).
- (xxxv) El consentimiento digital se obtuvo mediante los canales *App* o *Web*, una vez que los usuarios accedieron autenticados a sus cuentas.
- (xxxvi) 
- (xxxvii) El rechazo de los “log” no obedecería a una invalidez intrínseca, sino a una presunta insuficiencia explicativa, tratándose de una observación.
- (xxxviii) La ausencia temporal de una “leyenda” ampliada o de documentación complementaria en la etapa de fiscalización no desvirtuaría el valor intrínseco de los “log” como evidencia fidedigna de una acción digital. La propia Secretaría Técnica pareció reconocerlo al requerir, en la resolución de inicio, precisamente la información necesaria para validar esos registros. Si los “log” fueran inherentemente inválidos, tal requerimiento no tendría sentido.
- (xxxix) En atención a los requerimientos, se cumpliría con presentar documentación complementaria (guía explicativa detallada, documentación de vinculación, contenido de la cláusula aceptada) que  Con ello, los “log” se convertirían en una prueba clara, trazable y auditable.
- (xl) Así, se acreditaría de manera fehaciente el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco de los 37 consumidores, correspondiendo declarar infundada la imputación respecto de tales casos, conforme al principio de verdad material.

Respecto a los contratos descartados por pertenecer a Crediscotia

- (xli) Respecto de los siete casos en los que la DFI desestimó el consentimiento por corresponder a contratos de Crediscotia, debe considerarse que, al momento de los hechos, dicha empresa integraba el grupo económico Scotiabank. En consecuencia, cualquier análisis de las cláusulas de consentimiento debe realizarse considerando esa relación intrínseca y las sinergias comerciales propias de un grupo empresarial.
- (xlii) Las cláusulas suscritas autorizaban el tratamiento de datos personales con fines publicitarios, incluyendo de manera expresa el envío de comunicaciones “a través de terceras personas”.
- (xliii) Una interpretación teleológica y razonable de la cláusula suponía habilitar a Crediscotia y a terceros para el envío de publicidad. Además, una

lectura lógica y coherente del término “terceras personas” comprendería la posibilidad de que otras empresas del grupo —como Scotiabank— realizaran comunicaciones comerciales. Excluir a la matriz carecería de sentido comercial y jurídico, dado que la finalidad era permitir una estrategia comercial coordinada dentro del grupo.

- (xliv) Por ello, la cláusula de Crediscotia, interpretada en su contexto y finalidad, sí facultaba a la empresa para efectuar las comunicaciones comerciales.
- (xlv) En consecuencia, el consentimiento otorgado amparaba válidamente las comunicaciones realizadas en estos casos.

Respecto a las presuntas inconsistencias en la valoración del contenido de las comunicaciones

- (xlvii) Aun validando la metodología de la autoridad, la imputación no se sostendría para un número significativo de casos incluidos en la muestra, debido a una valoración incorrecta del contenido y del contexto de dichas comunicaciones. La autoridad habría aplicado una evaluación automática y superficial, omitiendo matices esenciales que descartan la configuración de la infracción en varios supuestos.
- (xlviii) Se distinguirían tres conjuntos de comunicaciones que debieron excluirse del análisis sancionador: (i) llamadas en las que el consumidor manifiesta interés expreso en la oferta; (ii) llamadas que constituyen un “primer contacto” lícito destinado a solicitar consentimiento; y, (iii) llamadas sin contenido promocional real. Al respecto, se aportaron ejemplos de cada categoría.
- (xlix) En las llamadas con interés expreso, debía recordarse que el bien jurídico protegido por el artículo 58 del Código sería la autonomía y tranquilidad del consumidor frente a prácticas intrusivas no deseadas. En tales comunicaciones no se habría generado una molestia indebida ni afectación a la libertad de elección; el consumidor participó activamente y solicitó información, por lo que faltaría el elemento típico del método comercial agresivo. Se citaban diálogos —con errores de transcripción— en los que el consumidor pedía cotizaciones, consultaba tasas/plazos y aceptaba la devolución de llamada.
- (l) En consecuencia, la propia conducta del consumidor demostraría que la llamada no fue percibida como acoso ni restringió su libertad; por el contrario, constituyó una oportunidad para informarse sobre una oferta de su posible interés. Estos casos debieron excluirse del análisis sancionador.
- (ii) En cuanto a las llamadas de primer contacto, se encontrarían amparadas por el artículo 26 del Reglamento de la LPDP y por opiniones consultivas de la ANPDP (Opinión Consultiva N.º 01-2022-JUS/DGTAIPD), que reconocerían la licitud de un contacto único orientado a obtener el consentimiento.
- (iii) Tanto el Reglamento de la LPDP como la ANPDP fijaban condiciones estrictas para la licitud de ese primer contacto, que la DFI no analizó: que los datos provengan de fuentes lícitas; que la única finalidad del contacto sea obtener el consentimiento informado; y que se trate de un intento único, sin nuevas comunicaciones si el consumidor no consiente.
- (iii) La autoridad habría equiparado indebidamente estos intentos preliminares —lícitos— con el telemarketing no consentido propiamente dicho.

- (liii) Por ende, tratar tales interacciones truncas como infracciones consumadas al artículo 58 del Código constituirían un error de tipificación.
- (liv) La autoridad estaría sancionando no el envío de publicidad no consentida, sino el intento lícito y regulado de obtener el consentimiento previo para poder presentar el ofrecimiento de la campaña. Este consentimiento se solicitaría mediante fórmulas corteses pero inequívocas, como: “¿Me permite un momento para explicarle?”, “¿Tendrá unos minutos para [...]?” o “¿Me brindas tu consentimiento para [...]?”, que evidentemente solicitaban permiso para el ofrecimiento.
- (lv) Por lo tanto, estas llamadas de primer contacto debían ser excluidas del análisis sancionador. Sin perjuicio de ello, la verificación minuciosa de si una llamada concreta satisfaría todos los requisitos de un “primer contacto” lícito bajo la LPDP y su reglamento era una competencia técnica y exclusiva de la ANPDP, no de Indecopi.
- (lvi) Finalmente, existirían llamadas que, evaluadas íntegramente, no perseguirían una finalidad publicitaria, lo que nuevamente evidenciaría falsos positivos. Entran aquí llamadas informativas sobre productos ya contratados, coordinaciones operativas, entre otras. La propia admisión de la autoridad al descartar dos llamadas por interrupción demuestra que la mera presencia de ciertas palabras no equivaldría a una finalidad promocional.
- (lvii) Correspondería, entonces, realizar una auditoría de fondo del contenido real de los audios y excluir las llamadas que no configuraban la infracción atribuida, aplicando un criterio estricto de tipicidad que valorara la finalidad objetiva y predominante de la comunicación en su conjunto. Un análisis detallado, regido por el principio de verdad material, revelará un número adicional de llamadas sin contenido promocional real que deben ser retiradas de la imputación (falsos positivos).

Respecto al reconocimiento parcial de responsabilidad y la aplicación de otros atenuantes

- (lviii) Se plantearía un reconocimiento expreso únicamente respecto de los casos en los que no se logró acreditar el consentimiento previo de los consumidores.
- (lix) Dicho reconocimiento se formularía al amparo del artículo 257 del TUO de la LPAG, solicitando su consideración como atenuante y que, de imponerse una multa, esta se reduzca en al menos un 50%.
- (lx) Aunque el reconocimiento era parcial e individualizado —limitado a los casos específicos que carecen de sustento probatorio— exigir un reconocimiento total resultaría irrazonable y contrario al principio de verdad material. La infracción no constituiría un acto único e indivisible: cada llamada sería un hecho autónomo. Además, este reconocimiento parcial favorecería la economía procesal y la colaboración, pues simplificaría la controversia y ahorra tiempo y recursos a la autoridad.
- (lxi) De este modo, la autoridad ya no necesitaría revisar la evidencia, discutir los argumentos ni motivar su decisión en los casos objeto del reconocimiento. Rechazar un reconocimiento parcial desincentivaría la conducta colaborativa y obligaría a analizar la totalidad de los casos, contraviniendo el interés público de una administración de justicia eficiente. Asimismo, negar la aplicación del atenuante lo vaciaría de contenido y penalizaría la buena fe procesal.

- (lxii) Se solicitaría, por tanto, un análisis independiente de cada caso dentro de la imputación y que el reconocimiento pudiera efectuarse de manera individualizada respecto de aquellos en los que proceda.
 - (lxiii) Finalmente, correspondería aplicar otros atenuantes, como el cese inmediato de la conducta (-30 %), dado que se actuó con la máxima diligencia y, apenas se tomó conocimiento de la presunta infracción, se incorporó a los consumidores identificados en listas internas de exclusión (*blacklist*) para evitar nuevos contactos con fines comerciales, reforzando los controles internos.
 - (lxiv) A su juicio, esta medida satisfaría los requisitos del atenuante (conclusión de la conducta, inmediatez y remediación de efectos adversos).
10. Con escrito del 9 de enero de 2026, Scotiabank reiteró su posición y agregó lo siguiente:
- (i) Reiteró el cuestionamiento al uso de IA por parte de Indecopi como instrumento de fiscalización y como único sustento de la imputación, incorporando jurisprudencia y precedentes internacionales que exigen estándares de transparencia, explicabilidad y una revisión humana efectiva, los cuales no habrían sido observados en el presente caso.
 - (ii) Debería considerarse el criterio desarrollado por el Tribunal de Apelación de Ámsterdam en el caso *Uber* (2023), conforme al cual la intervención humana debía ser “significativa” y no meramente formal o simbólica, esto es, debía contar con una capacidad real de influir o modificar la decisión final y basarse en un análisis que integre todos los datos relevantes. En dicho precedente, el tribunal cuestionó prácticas en las que la supuesta “revisión humana” se limitaba a anotaciones superficiales, sin sustento suficiente para demostrar una evaluación independiente, crítica y técnicamente competente.
 - (iii) A la luz de dicho estándar, en el procedimiento seguido en el Perú no se habría acreditado que el personal encargado contara con la capacidad técnica necesaria para auditar el algoritmo utilizado, comprender la lógica de selección aplicada (por ejemplo, palabras clave o umbrales de activación) ni corregir o ajustar sus resultados. En consecuencia, la intervención humana invocada por la autoridad sería meramente formalista y carente de eficacia real para salvaguardar el debido procedimiento.
 - (iv) Para determinar la “finalidad promocional” de una comunicación resultaba indispensable un análisis contextual y de la intención comunicativa, elementos que no pueden ser captados por una simple transcripción automática. Al igual que en el caso *Uber*, no se habría escuchado ni valorado la posición del administrado con la profundidad necesaria para incorporar la totalidad de los datos relevantes antes de adoptar una decisión.
 - (v) Conforme a lo establecido en *Uber* y a las directrices del Comité Europeo de Protección de Datos (en adelante, EDPB) citadas en dicho fallo, la carga de motivar y demostrar la existencia de una intervención humana real, cualificada y con capacidad efectiva de alterar el resultado recaería en la autoridad. Esta exigencia no habría sido cumplida en el presente expediente.
 - (vi) Asimismo, debía considerarse el precedente *System Risico Indicatie* o *SyRI* (Tribunal de La Haya, 2020), que declaró incompatible con los derechos fundamentales el uso de un sistema algorítmico estatal

opaco, enfatizando que el Estado estaría obligado a explicar el “cómo” y el “por qué” del modelo de riesgo, incluyendo los datos fácticos utilizados, la lógica del algoritmo, los umbrales aplicados, los mecanismos de validación y la posibilidad de control por parte del administrado.

- (vii) A partir de este precedente, se advertiría que la DFI no reveló: (a) el listado de términos ni los criterios de ponderación que determinan que una llamada sea considerada “promocional”; (b) los puntos de corte o umbrales que activan la calificación de riesgo; ni (c) información relativa a la validación técnica del modelo. Esta omisión impediría auditar la razonabilidad del filtrado aplicado y controvertir de manera efectiva la prueba.
- (viii) Resultaba especialmente relevante el riesgo de generación de falsos positivos y de efectos discriminatorios cuando se aplican modelos algorítmicos opacos a grandes volúmenes de datos. Este riesgo se vería corroborado por la detección de comunicaciones incorrectamente clasificadas dentro del propio expediente (falsos positivos), lo que, a criterio propio, reproduciría las deficiencias identificadas en el caso *SyRI*.
- (ix) La búsqueda de eficiencia tecnológica no podría prevalecer sobre el derecho del administrado a conocer, comprender y cuestionar la prueba algorítmica que sirve de sustento a una eventual sanción, conforme a los precedentes citados. En consecuencia, toda evidencia que no haya sido sometida a un control humano real, transparente y técnicamente competente debía ser desestimada, en aplicación de los principios de verdad material y debido procedimiento.
- (x) Por lo expuesto, se solicitaría que estos estándares y precedentes sean considerados al momento de resolver, y que se desestime la imputación sustentada en una “caja negra” algorítmica sin una revisión humana eficaz, por constituir un ejercicio arbitrario de la potestad sancionadora.

11. El 29 de enero de 2026, Scotiabank remitió un escrito con información complementaria.
12. El 23 de febrero de 2026, la Secretaría Técnica dio por concluida la etapa de instrucción del presente PAS, emitiendo el Informe Final de Instrucción n.º 003-2026/CC3-ST (en adelante, IFI). Este fue puesto en conocimiento de Scotiabank mediante la Resolución n.º 4, emitida en la misma fecha y cuya notificación conforme a ley se efectuó el 24 de febrero de 2026¹¹.
13. El 3 de marzo de 2026, Scotiabank presentó sus descargos al IFI mediante los que reiteró sus fundamentos y agregó que:

Respecto a los cuestionamientos a la imputación de cargos y la presunta afectación al debido procedimiento

- (i) La imputación constituía pieza central del PAS, pues iniciaba formalmente el procedimiento, delimitaba los hechos sobre los que la administración ejercerá la potestad punitiva y marcaba el punto de partida del derecho de defensa. La notificación de cargos era una garantía indispensable del PAS para el ejercicio del derecho de defensa, ya que la autoridad debía comunicar de modo claro, preciso y oportuno los

¹¹ Mediante dicha Resolución también se atendieron sus solicitudes de confidencialidad.

hechos atribuidos, la norma presuntamente infringida y las posibles consecuencias sancionadoras, permitiendo al administrado comprender el alcance de la imputación y preparar adecuadamente sus descargos, pruebas y argumentos. Por ello, la imputación no podría ser entendida como una mera formalidad, sino como un acto jurídico sustantivo que fijaría los contornos de la controversia.

- (ii) En virtud de la garantía del debido procedimiento, la autoridad debe formular con precisión los hechos atribuidos, la norma presuntamente infringida y la calificación jurídica de la conducta, pues solo con esa concreción el administrado puede defenderse efectivamente, estándar que tendría respaldo expreso en el inciso 3 del párrafo 252.1 del artículo 252 del TUO LPAG, el cual exige que la notificación de inicio contenga descripción clara de hechos, norma, sanción posible y plazo para descargos y prueba.
- (iii) Además, la “Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador”, elaborada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2017) habría fijado requisitos mínimos y sustantivos para la validez de la notificación de cargos: precisión (exposición detallada y específica de los aspectos relevantes), claridad (lenguaje comprensible sin ambigüedades), inmutabilidad (no variar cargos arbitrariamente, en concordancia con el principio de confianza legítima y la doctrina de los actos propios) y suficiencia (incluir todos los elementos de convicción que sustentan los cargos imputados). Su inobservancia comprometería la validez del PAS y de cualquier sanción.
- (iv) En la misma línea, la Corte Suprema (Cas. 1369-2020-Lima) exigiría formular la conducta con la mayor precisión posible para evitar indefensión; el Tribunal Constitucional (Exp. 03987-2010-PHC/TC) reconocería como fundamental el derecho a ser informado de la imputación de manera detallada y específica (con anclaje en la Convención Americana de Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos) para garantizar defensa real y efectiva.
- (v) En el presente caso, la Resolución de inicio evidenciaría un grave déficit de determinación fáctica, pues la Secretaría Técnica incumplió su deber de describir con claridad, precisión y especificidad los hechos atribuidos, omitiendo la conducta concreta cuestionada, la individualización de los consumidores presuntamente afectados y la descripción del producto o servicio ofertado.
- (vi) La imputación se limitó a enunciar genéricamente la presunta comisión de métodos comerciales agresivos y a remitir al Informe de Fiscalización como única fuente, sin desarrollar en el propio acto de imputación los hechos que individualizaban la conducta, lo cual no fue subsanado en el IFI, trasladándose indebidamente al administrado la carga de reconstruir los hechos y generándose incertidumbre jurídica incompatible con la naturaleza garantista del PAS y vulnerando el derecho fundamental a ser informado de manera previa y detallada sobre los cargos formulados.
- (vii) En conclusión, la resolución de inicio por la presunta comisión de métodos comerciales agresivos no precisaría suficientemente los hechos y vulneraría derechos de debido procedimiento, siendo los defectos nucleares: (a) ausencia de individualización de consumidores presuntamente afectados y (b) remisión genérica a fiscalización como única fuente.
- (viii) Respecto al defecto (a), la identificación precisa de los consumidores concretos afectados sería un elemento esencial de toda imputación

- válida; sin embargo, la Resolución n.º 1 omitió completamente dicha información, manteniendo la imputación en un plano abstracto y genérico, pese a que la identificación de destinatarios delimitaría el objeto del PAS y habilitaría defensa efectiva.
- (ix) El IFI tampoco subsanaría esta deficiencia, pues se limitaría a referencias numéricas y agregadas sin individualizar consumidores ni detallar circunstancias de cada caso, formulándose la imputación en términos globales y estadísticos, sin individualización suficiente, lo que impediría ejercer una defensa efectiva respecto de situaciones determinadas.
 - (x) Una mera cifra agregada no satisfaría el estándar exigido en un PAS, pues sustituiría la descripción concreta de los hechos por totales numéricos, infringiendo el principio de imputación suficiente y el derecho de defensa material, pues sin identificar consumidores no se podría consentimiento ni presentar prueba específica.
 - (xi) La no identificación vacía la contradicción efectiva; no es defecto menor ni subsanable, sino una condición mínima para activar válidamente la potestad sancionadora.
 - (xii) Respecto al defecto (b), se verificaría que la Resolución n.º 1 no describiría de modo autónomo y suficiente los hechos y trasladaría al administrado la reconstrucción desde las actuaciones de fiscalización (imputación por remisión), lo cual resultaría especialmente grave dada la magnitud del soporte: 657 606 audios asociados a 309 854 consumidores y una muestra de 385, requiriéndose mayor precisión.
 - (xiii) La resolución que inicia el PAS debe contener por sí misma la descripción clara y completa de los hechos y no puede limitarse a una calificación provisional ni remitir al administrado a revisar información voluminosa y compleja, pues ello sería contrario al principio de imputación suficiente y consolidaría indefensión estructural incompatible con las garantías mínimas de contradicción y equilibrio procesal.
 - (xiv) Cuando el material es tan extenso, la obligación de la Secretaría Técnica de precisar y delimitar los hechos es mayor, no menor; de lo contrario, la imputación se tornaría en una narrativa abierta, habilitando arbitrariedad y vaciando al PAS de garantías sustanciales, haciéndolo meramente formal. Ante esa indeterminación, cualquier defensa estará condenada a ser insuficiente, pues implicará defenderse de una acusación sin contornos claros, basada en fiscalización masiva. Así, remitirse únicamente a la fiscalización para formular el PAS constituye renuncia inaceptable a estándares mínimos de legalidad, razonabilidad y motivación del acto sancionador.
 - (xv) No se trataría de una simple falencia formal corregible, pues al no establecer con claridad qué hechos concretos, la imputación carecería de los mínimos para ejercer defensa efectiva, volviéndose inválida.
 - (xvi) En síntesis, la resolución cuestionada sería genérica y despersonalizada, no individualizaría consumidores y remitiría a la fiscalización como única fuente, quebrando el principio de imputación suficiente y contraviniendo el art. 252 del TUO de la LPAG y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional y la Corte Suprema.
 - (xvii) En un Estado de Derecho no procedería que el administrado deduzca o reconstruya cargos a partir de referencias indirectas; la autoridad debería comunicar formal, expresa y directamente los elementos esenciales de la imputación, cuyo incumplimiento conllevaría a la nulidad desde el inicio.
 - (xviii) En resumen, la imputación de la resolución de inicio sería notoriamente genérica: no identificaría hechos concretos ni individualizaría

- consumidores; asimismo, vulneraría el derecho fundamental a ser informado de cargos y haría imposible una contradicción efectiva.
- (xix) Así, conocer la norma presuntamente infringida no equivaldría a conocer hechos; sin identificar consumidores y con remisión al expediente de fiscalización, no hay garantía de defensa adecuada.
 - (xx) En consecuencia, la imputación carecería de validez jurídica y cualquier defensa en el presente caso será insuficiente, por lo que corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor n.º 3 (en adelante, Comisión) enmendar la afectación y archivar el procedimiento.

Respecto a los presuntos vicios respecto al uso de la IA en el procedimiento

- (xxi) En el presente caso, se advertirían vicios estructurales vinculados al uso de herramientas de IA y técnicas algorítmicas por parte de la autoridad: la transcripción masiva de 1 207 166 audios mediante modelos evolutivos de reconocimiento de voz (*Whisper/Faster-Whisper/large-v3-turbo*), la depuración automatizada de evidencia (*data cleaning*) y la clasificación algorítmica de comunicaciones como portadoras de “expresiones publicitarias” no operaron como labores accesorias de gestión documental, sino como actuaciones determinantes en la construcción del sustento fáctico.
- (xxii) Estas operaciones definieron, en los hechos, qué evidencia existía para el expediente, cuál se excluía del análisis y cuál se consideraba preliminarmente relevante para sustentar la imputación y el muestreo posterior. En un PAS —materialmente punitivo— ese tipo de intervenciones exigiría una habilitación legal previa, expresa y específica, reglas técnicas que aseguraran fiabilidad, trazabilidad y contradicción efectiva, y, sobre todo, que la determinación de hechos y la valoración probatoria permanezcan bajo el ejercicio directo, autónomo y motivado del órgano competente, sin sustitución material por filtros automatizados.
- (xxiii) Sin embargo, la metodología descrita por la DFI y la Secretaría Técnica evidenció: (i) ausencia de habilitación legal expresa para utilizar IA con efectos probatorios en la determinación de hechos imputables; (ii) traslado o sustitución material de funciones esenciales de apreciación y delimitación fáctica hacia una unidad técnica de apoyo y/o hacia sistemas automatizados, contraviniendo el régimen de competencia administrativa; (iii) insuficiencia del control humano invocado, por ser posterior, parcial y dependiente de un universo previamente filtrado; (iv) inexistencia de estándares técnicos normativamente exigibles que permitan auditar el margen de error, sesgos y reproducibilidad del método; y (v) tensión con estándares internacionales sobre control humano efectivo, explicabilidad y derechos fundamentales.
- (xxiv) Estos defectos comprometerían el principio de legalidad, el debido procedimiento, la verdad material y la presunción de licitud, por cuanto la imputación se sustentaría en un soporte probatorio reconstruido y precalificado mediante procesos automatizados no regulados y no plenamente contradictorios. Por tanto, se evidenciarían graves vicios que afectarían al procedimiento.
- (xxv) El principio de legalidad (art. IV.1.1 y art. 248 del TUO de la LPAG) exigía que toda actuación que incida en derechos del administrado —y, en particular, en la determinación de hechos imputables— contara con habilitación legal previa, expresa y específica.

- (xxvi) En el presente caso, la DFI empleó un sistema de IA (*Faster-Whisper*) para transcribir 1 207 166 audios y un algoritmo de palabras clave para clasificarlos como conteniendo o no “expresiones publicitarias”. Estas no serían tareas de mero archivo, sino actos de determinación fáctica que condicionan la formación de convicción.
- (xxvii) Sin embargo, ninguna de las de las normas citadas en el Informe 019-2025/DFI-DIS (Ley 27658, Decreto Supremo 118-2018-PCM, Decreto Supremo 123-2018-PCM, Res. 107-2023-PRE/INDECOPI) habilitaba expresamente a la autoridad a emplear IA de terceros con efectos probatorios en el PAS ni a excluir evidencia masivamente por filtros automatizados. La cita al Decreto Supremo 115-2025-PCM (Reglamento de IA) en el IFI no subsanaría el error, en tanto dicha norma era posterior al procesamiento y no podía convalidar retroactivamente actuaciones sin habilitación al momento de su realización; además, esta disposición no contendría habilitación expresa para el uso de IA con efectos probatorios.
- (xxviii) La diferencia entre “usar tecnología para gestión” y “usar IA para generar o pre-calificar prueba de cargo” en un PAS sería sustancial y requeriría habilitación específica inexistente en el ordenamiento.
- (xxix) La transcripción masiva no es una digitalización mecánica, sino una interpretación automatizada de lenguaje natural que transformaría prueba primaria (audio) en derivada (texto) mediante modelos probabilísticos entrenados con grandes volúmenes de datos y delimitaría el universo fáctico. Además, las decisiones técnicas (segmentación, puntuación, identificación de palabras y reconstrucción semántica) incidirían en el contenido final sin cobertura legal expresa.
- (xxx) La ausencia de habilitación no era un aspecto formal, pues en materia sancionadora regiría el principio de legalidad estricta, en virtud del cual toda actuación que incida en la determinación de hechos imputables deberá contar con respaldo normativo previo, expreso y específico. La transcripción automatizada mediante modelos de IA no era una actividad neutra: sustituía la percepción humana directa del audio por una inferencia algorítmica cuya tasa de error, parámetros de configuración, sesgos de entrenamiento y márgenes de precisión no han sido incorporados al expediente ni sometidos a contradicción.
- (xxxi) La autoridad habría construido así la base fáctica del procedimiento sobre un procesamiento técnico no regulado por norma con rango de ley.
- (xxxii) El *data cleaning* que excluyó 101 547 audios (8.4%) bajo reglas programadas no fue simple depuración, pues delimitó el universo sin acto motivado individual ni contradicción previa.
- (xxxiii) La clasificación por co-ocurrencia (palabras de invitación + términos financieros) que concluyó que el 59% de audios contenían “expresiones publicitarias” no sería un conteo neutro, sino una pre-calificación jurídica automatizada sin habilitación legal para delegar la delimitación preliminar del hecho típico.
- (xxxiv) Determinar si una llamada contiene una expresión publicitaria en los términos del artículo 58 del Código exigiría una valoración contextual e integral, orientada a establecer finalidad persuasiva y contenido material del mensaje. Un algoritmo de coincidencia de palabras no realiza interpretación jurídica, ejecuta correlaciones sintácticas predefinidas
- (xxxv) En conclusión, ni la transcripción IA, ni la exclusión automatizada, ni la clasificación contarían con habilitación legal expresa. Asimismo, cada

etapa incidió en la determinación de hechos y en la convicción, afectando legalidad y debido procedimiento.

- (xxxvi) El artículo 74 del TUO de la LPAG proclama la inalienabilidad de la competencia y el artículo 78.2 prohíbe delegar atribuciones esenciales (como la valoración probatoria).
- (xxxvii) El diseño orgánico del Indecopi distingue funciones: la Secretaría Técnica instruye, dirige la investigación, actúa los medios probatorios, declara su pertinencia, formula imputaciones, impulsa el procedimiento y elabora el IFI (art. 44 del Decreto Legislativo 1033 y art. 24 del Decreto Legislativo 807). En ningún extremo dichas disposiciones reconocen expresamente la facultad de delegar la valoración probatoria, entendida como el juicio de mérito sobre la suficiencia, credibilidad y fuerza persuasiva de los medios actuados para sustentar una decisión final. Por su parte, la Comisión decide (art. 33 del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi), y la DFI tiene la función de fiscalizar y dar apoyo (art. 99 Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi).
- (xxxviii) Del Informe 019-2025/DFI-DIS se apreciaría que la DFI no se limitó a un apoyo material, sino que desarrolló un análisis sustantivo con IA/programación para identificar “expresiones publicitarias”, excluir registros y construir el universo sobre el que se aplicó muestreo.
- (xxxix) Dicho ejercicio implicaría un juicio de clasificación que incidiría en la delimitación del universo sancionable y en la construcción del sustento fáctico del PAS; no una mera actividad técnica de recopilación de información. Si la Secretaría Técnica o la Comisión asumieran tales resultados sin valoración autónoma e independiente, se trasladaría el juicio probatorio a un órgano de apoyo distinto del instructor o resolutor, con vicio de nulidad.
- (xl) Ello implicaría que la determinación sobre qué audios son relevantes, cuáles contienen expresiones publicitarias y cuáles integran el universo sancionable no estaría siendo definida por el órgano competente, sino por un órgano de fiscalización que actúa por encargo.
- (xli) La valoración de suficiencia, pertinencia y fuerza persuasiva de la prueba sería esencial e indelegable; delegar dicha valoración supondría una renuncia o abstención del ejercicio de la competencia vulneraría los artículos 74 y 78.2. del TUO de la LPAG.
- (xlii) Por lo tanto, la DFI no podría asumir ni sustituir la función de valoración probatoria propia del procedimiento sancionador. Cualquier decisión que repose exclusivamente en la clasificación efectuada por la DFI, sin una evaluación autónoma del órgano competente, vulneraría el principio de legalidad, el carácter inalienable de la competencia administrativa y el debido procedimiento.
- (xliii) La valoración probatoria es función resolutoria y competencia de la Comisión: determina hechos acreditados y su incidencia en la configuración de la infracción; si bien la Secretaría Técnica podría actuar y ordenar prueba en instrucción, ello no implicaría que pueda transferir a terceros la apreciación con efectos decisorios.
- (xliv) Delegar tareas técnicas de instrucción no equivaldría a delegar valoración. Instruir sería recolectar, sistematizar y ordenar información; valorar la prueba sería juzgar, ponderar bajo sana crítica y atribuir eficacia jurídica para sustentar una decisión sancionadora. La valoración no sería una actividad meramente técnica, sino de un acto jurídico de juicio que integraría la potestad sancionadora y comprometería directamente la responsabilidad del órgano decisor.

- (xlv) Por ello, la Secretaría Técnica no podría delegar valoración ni en una unidad de apoyo (DFI) ni —con mayor razón— en un sistema de IA, pues ello implicaría trasladar a un tercero una atribución que integra el núcleo esencial de la potestad sancionadora. La IA podría apoyar (organizar, detectar patrones, sistematizar datos), pero no sustituir el juicio jurídico.
- (xlvi) La valoración probatoria exigiría motivación, ponderación conforme a principios jurídicos, apreciación contextual y asunción de responsabilidad institucional, elementos que solo podrían ser ejercidos por el órgano investido de potestad decisoria.
- (xlvii) Aun con la alegada “supervisión humana”, si el sistema selecciona, excluye, clasifica y delimita el universo, el núcleo del juicio fáctico ya habría sido estructurado antes. La actuación posterior se reduciría a la validación de una conclusión pre-producida, es decir, sustitución material prohibida por el artículo 78.2 (prohibición de delegar atribuciones esenciales) y contraria al artículo 74 (carácter inalienable de la competencia) del TUO de la LPAG.
- (xlviii) La potestad sancionadora no podría ejercerse por intermedio de un sistema automatizado ni mediante la simple convalidación de sus resultados de manera ex post; exigiría el ejercicio personal, directo y motivado del órgano legalmente habilitado. Esto constituiría una infracción estructural al régimen de competencia administrativa.
- (xlix) En suma, la valoración no podría ser delegada —ni explícita ni implícitamente— a la IA ni a unidad de apoyo; lo contrario infringiría legalidad y el reparto competencial del ordenamiento, comprometiéndose la validez del acto por vicio de nulidad.
- (I) A nivel de derecho comparado, mediante Acuerdo de 28 de enero de 2026, del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, se aprobó la Instrucción 2/2026, sobre la utilización de sistemas de inteligencia artificial en el ejercicio de la actividad jurisdiccional, que destacan diversos principios de la utilización de los sistemas de IA (por ejemplo, control humano efectivo, no sustitución) en el ejercicio de la actividad jurisdiccional, aplicables a los PAS.
- (II) Aunque dicha instrucción se refería al ámbito jurisdiccional, sus fundamentos resultarían plenamente trasladables al procedimiento, dado que este compartiría naturaleza materialmente punitiva y estaría igualmente sometido a garantías reforzadas de legalidad y debido procedimiento. Si en sede judicial —donde existe habilitación normativa y desarrollo institucional más avanzado— se impuso expresamente la prohibición de que la IA sustituya o condicione la valoración de hechos y pruebas, con mayor razón en sede administrativa no podría admitirse que un sistema automatizado determine o pre-clasifique el material probatorio sin una habilitación legal específica.
- (III) En el presente caso, no podría sostenerse que existió un control humano real, consciente y efectivo en los términos exigidos por el estándar comparado, ni que la autoridad conservó íntegramente la función de valoración probatoria. Si la cadena algorítmica selecciona, excluye, clasifica antes de la intervención del órgano, el control posterior no sería originario ni neutralizaría la sustitución material.
- (IIII) El Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo subrayó que la IA puede apoyar la toma de decisiones, pero no debe sustituir la valoración humana final ni la independencia judicial. Además, clasificó como alto riesgo los sistemas que apoyan investigación e interpretación de hechos y Derecho.

- (liv) Sin embargo, en este caso la secuencia descrita en el Informe 019-2025/DFI-DIS no sería una laboral instrumental, sino que produciría un filtro determinante del hecho y condicionaría el muestreo base del caso, determinando el universo fáctico. No importa que formalmente el acto final lo emita el órgano competente: si la IA y los algoritmos operaron como filtro decisivo para delimitar hechos relevantes y evidencia de cargo, el juicio probatorio ya fue “armado” por un mecanismo externo, quedando la intervención posterior reducida a una convalidación.
- (lv) En un PAS, una pre-clasificación que delimita el universo exigiría salvaguardas equivalentes; en el caso, la muestra se construyó sobre 657 606 etiquetas sin control humano originario sobre el universo sin filtrar.
- (lvi) El IFI afirmó que *Python/Whisper* fueron auxiliares y que hubo supervisión humana; sin embargo, el estándar correcto exigía verificar si la IA operó como filtro determinante en la configuración del hecho y la delimitación del universo probatorio.
- (lvii) La metodología aplicada mostraría que la IA no fue marginal, sino estructurante: (i) transcripción masiva de 1 207 166 audios; (ii) descarte de 101 547 con *data cleaning*; y (iii) pre-clasificación de 657 606 (59 %) como “publicitarios”. Estas decisiones definirían evidencia existente, excluida y relevante; la determinación fáctica quedó condicionada por ese filtro decisivo, aunque la autoridad conserve la firma del acto.
- (lviii) El IFI reconoce que *Whisper* no analizaría contexto, intención ni interacción; la revisión humana posterior no lo subsanaría porque operaría solo sobre lo ya seleccionado por el sistema, sin control originario del universo íntegro.
- (lix) La detección de falsos positivos mencionada en el IFI confirmaría los errores presentados. Además, el IFI omitió el análisis de falsos negativos, esto es, comunicaciones promocionales que el algoritmo no clasificó como tales y que, por ende, quedaron fuera del universo considerado o fuera de la muestra. Sin validar el modelo empleado por periodo, parámetros, métricas, reglas de exclusión, diccionario, tasas de falsos positivos y falsos negativos, robustez y reproducibilidad, la “supervisión” invocada no habría neutralizado el vicio.
- (lx) No bastaría afirmar que no se delegó por el hecho de que la firma final sea humana: la delegación prohibida también se configuraría cuando se traslada el juicio de selección, exclusión y pre-clasificación que estructura el hecho imputable. En este caso, la IA transcribió, el *data cleaning* descartó evidencia y el algoritmo definió qué comunicaciones serían tratadas como “publicitarias”, produciéndose sustitución material.
- (lxi) La utilización de IA para reconstruir prueba primaria, excluir parte del universo y pre-clasificar comunicaciones equivaldría a una determinación anticipada del universo fáctico; la “supervisión” fue posterior, parcial y dependiente del filtrado previo ($385 / 657\ 606 = 0.058\ %$; 2 falsos positivos = 0.52 %), ratificando el vicio estructural del soporte probatorio.
- (lxii) Cabe precisar que detectar dos falsos positivos en 385 revisados (tasa: 0.52 %) y concluir que el universo de 657 606 estaría libre de errores es una extrapolación estadísticamente indefendible. Aplicando esa misma tasa al universo, existirían aproximadamente 3 419 audios mal clasificados.
- (lxiii) Por ende, cualquier decisión que repose sustancialmente en ese procesamiento automatizado carecería de base probatoria legítima y adolecería de nulidad por indebida delegación funcional y por afectación del principio de legalidad en materia sancionadora.



- (lxiv) El ordenamiento peruano admitiría tecnología para constatar infracciones solo bajo un patrón constante: certificación técnica previa del instrumento, documentación de su fiabilidad en el expediente y garantía de contradicción efectiva (p. ej., tránsito – DS 016-2009-MTC art. 327; videovigilancia – DS 007-2020-IN art. 9).
- (lxv) Así, la tecnología podría sustituir la percepción directa de la autoridad solo si su fiabilidad ha sido previamente certificada, documentada y sometida a contradicción técnica efectiva. Sin esos requisitos, el resultado tecnológico no podría constituir prueba válida en un PAS.
- (lxvi) Aquí no existiría norma técnica que regule el uso probatorio de IA como *Faster-Whisper*: sin estándares sobre parámetros de clasificación, umbrales, lógica de ponderación, gestión de ambigüedades y cuantificación del error operativo, no habría auditabilidad suficiente ni posibilidad de contradicción de la prueba, afectando el derecho de defensa.
- (lxvii) La tecnología dejó de ser auxiliar para convertirse en elemento central de la determinación fáctica (definiría comunicaciones con “expresiones publicitarias” y delimitaría el universo); ello exigiría transparencia, trazabilidad, replicabilidad y control de error que no se constaría en el caso.
- (lxviii) Sin esos requisitos, el producto algorítmico no podría actuar como fundamento exclusivo o determinante de cargo: falta estandarización, auditoría técnica y posibilidad real de contradicción. Además, la defensa quedaría ante un resultado opaco.
- (lxix) En el caso, la carencia de normas técnicas no sería accesorio: se reconstruyó prueba primaria en derivada, se excluyó masivamente evidencia (8.4%) y se definió el universo “promocional” (59%) sobre el que se aplicó muestreo; sin estándares, el expediente quedaría blindado frente a contradicción real y la prueba devendría en opaca e incontrolable.
- (lxx) A falta de reglas técnicas, tampoco se podría verificar integridad probatoria (versión y parámetros del modelo por periodo, segmentación, normalización, superposición de voces, criterio “menos de cinco palabras”, duplicidades de contenido vs. nombre de archivo). En un PAS, la validez probatoria depende de que el método sea objetivamente verificable y contradictorio, lo que aquí no se cumpliría.
- (lxxi) Por ello, la ausencia de normas técnicas operaría como vicio estructural: si el instrumento define qué evidencia se analiza, cuál se descarta y cuál se considera “publicitaria”, su fiabilidad y control no podrían quedar librados a afirmaciones genéricas; sin certificación, transparencia, trazabilidad, replicabilidad y control de error, el resultado del procesamiento automatizado no podría ser fundamento determinante de cargo.
- (lxxii) Los estándares internacionales (“Recomendación CM/Rec(2020)1”) exigirían evaluaciones de impacto en derechos humanos antes del despliegue, tratamiento transparente del error y sesgo, control humano efectivo (incluida decisión no automatizada), información y explicabilidad proporcional. En el presente caso, no se acreditó una evaluación de impacto en derechos fundamentales previa, ni cuantificación del error antes de clasificar masivamente, ni control humano, ni información a 436 513 titulares sobre el procesamiento de sus conversaciones mediante IA. Asimismo, se presentaría opacidad en el funcionamiento del sistema (por ejemplo, no se verificaría cómo resolvió ambigüedades, interpretó contextos o gestionó posibles errores).

- (lxxiii) El informe de la DFI enfatizó la eficiencia y la modernización de la gestión pública mediante el uso de herramientas de IA. No obstante, la “Recomendación CM/Rec(2020)1” sería clara al advertir que la eficiencia administrativa no podría prevalecer sobre la protección de los derechos humanos.
- (lxxiv) La ausencia documentada de una evaluación de impacto en derechos fundamentales, la falta de cuantificación del error algorítmico, los riesgos de sesgo derivados del filtrado de datos, la insuficiencia de control humano efectivo, la falta de transparencia frente a los titulares de los datos y la limitada explicabilidad del modelo utilizarían que el procedimiento descrito en el Informe 019-2025/DFI-DIS no habría incorporado plenamente las salvaguardas exigidas por los estándares internacionales aplicables.
- (lxxv) Si bien la Recomendación “CM/Rec(2020)1” del Comité de Ministros del Consejo de Europa no tendría carácter jurídicamente vinculante en el ordenamiento interno, constituiría un estándar internacional relevante en materia de debida diligencia estatal en el uso de sistemas algorítmicos con impacto en derechos fundamentales. En ese sentido, operaría como parámetro interpretativo idóneo para evaluar la razonabilidad, proporcionalidad y legitimidad de actuaciones administrativas que incorporan IA en procesos con potencial incidencia sancionadora.
- (lxxvi) Así, la modernización tecnológica de la función fiscalizadora no exoneraría a la administración del cumplimiento reforzado de los principios de legalidad, proporcionalidad, razonabilidad y respeto irrestricto de los derechos fundamentales.
- (lxxvii) Se concretaría el sesgo de automatización¹²: dependencia acrítica del resultado algorítmico para delimitar llamadas relevantes; la revisión humana se restringiría a la muestra extraída del subconjunto previamente etiquetado y se detectarían errores, sin auditoría integral de falsos negativos ni revisión del universo total o implementación de mecanismos de verificación robustos.
- (lxxviii) El principio de verdad material exigía verificar plenamente los hechos; la presunción de licitud impedía construir responsabilidad sobre sospechas masivas. Con determinación del universo por transcripción, clasificación automatizada y verificación humana solo muestral, no habría constatación plena e individual de cada comunicación ni verificación plena de los hechos. La supervisión humana limitada a una fracción del universo no equivaldría a una verificación exhaustiva del material probatorio que sustentaba la imputación.
- (lxxix) En el presente caso, los hechos que sirven de fundamento a la eventual decisión sancionadora no habrían sido plenamente constatados en los términos exigidos por el numeral 1.11 del artículo IV del TUO de la LPAG.
- (lxxx) Además, se habría generado una presunción fáctica basada en patrones lingüísticos, no en una verificación contextual e individual de cada comunicación. Ello implicaría el riesgo de invertir la lógica del PAS: en lugar de presumir la licitud y acreditar la infracción caso por caso, se construye un universo potencialmente infractor que luego es depurado (sospecha masiva). Este enfoque resultaría incompatible con la exigencia de evidencia concreta que exige la presunción de licitud, trasladándose la carga de la prueba al administrado.

¹² Ver Informe de la Relatora Especial sobre la independencia de los magistrados y abogados, elaborado por Margaret Satterthwaite para las Naciones Unidas.

- (lxxxix) El Informe 019-2025/DFI-DIS empleó el modelo *Faster-Whisper large-v3-turbo* para transcribir 1 207 166 archivos de audio, sin en ningún momento cuantificar ni acreditar la tasa de error de reconocimiento de voz (Word Error Rate o WER) del modelo aplicado al corpus específico de llamadas de *call center* en español peruano.
- (lxxxixii) El IFI invocó un WER ≈ 7.7 % (precisión 97.3 %) del modelo *large-v3-turbo* tomado de un hilo técnico, sin validación local en *call centers*; dicho margen de error sobre >1.2 millones de audios, el margen impacta en decenas de miles de transcripciones. No se explicaría como este margen de error era compatible con el principio de verdad material y certeza probatoria. Además, se excluyeron 101 547 registros (8.4 %), confirmando falibilidad.
- (lxxxixiii) La precisión de *Whisper* se degradaría significativamente ante el ruido ambiental (como el *pub noise*) y condiciones acústicas adversas, superando los niveles de error de modelos especializados cuando la relación señal-ruido es baja. El informe no sustentaría cómo una herramienta entrenada mayoritariamente con datos de internet puede mantener esa precisión ante la compresión de audio, cortes de línea y el habla rápida propia de los *call centers*.
- (lxxxixiv) Aunque el español es un idioma con altos recursos de entrenamiento en *Whisper* (11 100 horas), la literatura especializada advertiría que el rendimiento (WER) varía drásticamente según el acento, la distancia lingüística y la calidad de los datos.
- (lxxxixv) El criterio de clasificación del Informe 019-2025/DFI-DIS se describió genéricamente sin umbrales ni lógica; la mención a "código en R/Python" sin remisión de audios, entorno ni parámetros impediría replicar y contradecir. Con falsos positivos en la muestra, tratar la clasificación como verificación plena resultaría incompatible con la verdad material y el debido procedimiento.
- (lxxxixvi) En esa línea, la mera entrega de líneas de código en un documento .pdf no permitiría la contradicción de la prueba exigida por el Principio de Verdad Material. Para que el derecho de defensa sea efectivo, el administrado debía poder replicar el experimento, lo que requeriría acceso no solo al código, sino a los archivos de audio originales, al entorno computacional específico y a los parámetros exactos de decodificación utilizados en la librería *Faster-Whisper* (como el *beam size* o la *temperature*). Sin estos elementos, el análisis se mantendría como una "caja negra" algorítmica donde el resultado era incontrastable, vulnerándose el derecho de defensa y replicabilidad.
- (lxxxixvii) Si en una muestra de solo 385 audios (que representa apenas el 0.058 % del universo de 657 606 llamadas publicitarias) se detectó un error del 0.52 %, la autoridad no ha explicado por qué asumió una tasa de error de cero para los 657 221 audios restantes que nunca fueron auditados por un ser humano.
- (lxxxixviii) La literatura especializada advierte que el modelo podría sufrir de "alucinaciones" (generar texto no presente en el audio) y "bucles de repetición", fallas que el informe no acreditó haber mitigado más allá de una revisión humana ínfima en proporción al volumen masivo de datos.

Respecto a los vicios por la utilización del muestreo y su contradicción con los principios de verdad material y presunción de licitud

- (lxxxix) Existirían graves vicios estructurales en la utilización de la técnica del muestreo dentro del procedimiento, los cuales no constituirían simples discrepancias metodológicas, sino incompatibilidades sustantivas con los principios que rigen el ejercicio de la potestad sancionadora. La autoridad sustituyó la verificación plena, directa e individualizada de los hechos por una inferencia estadística proyectada sobre un universo masivo de comunicaciones, lo que implicaría una reducción ilegítima del estándar probatorio exigible en materia sancionadora. Esta metodología contravendría frontalmente el principio de verdad material y el principio de presunción de licitud, afectando la validez misma de la imputación formulada y comprometiendo la legalidad del PAS.
- (xc) En virtud del principio de verdad material, no bastaría una aproximación, una probabilidad o una inferencia estadística: la administración debería acreditar de manera concreta e individualizada la conducta infractora.
- (xci) El muestreo probabilístico ($n=385$, $\pm 5\%$, 95% C.I.) no verificaría hechos: estimaría un parámetro poblacional sujeto a variabilidad (error estándar, intervalos, límites).
- (xcii) Así, la muestra permitiría calcular una proporción estimada y construir intervalos de confianza respecto del nivel de cumplimiento, desde el punto de vista de una fiscalización. Ello supondría aceptar la existencia de márgenes de error, error estándar, coeficiente de variación y límites inferior y superior de estimación. En consecuencia, el resultado no sería la constatación plena de un hecho, sino una estimación probabilística sujeta a variabilidad.
- (xciii) En el PAS, se exigiría constatación plena e individualizada. Así, proyectar porcentajes a elementos no examinados sustituiría prueba directa por inferencia, en clara vulneración de la verdad material y la presunción de licitud. El marco (657 606 “publicitarios”) definido por IA no se purificaría por muestreo (GIGO).
- (xciv) La responsabilidad administrativa no podría fundarse en rangos porcentuales ni en proyecciones sobre elementos no examinados. Así, se sustituiría la actividad probatoria directa por una construcción estadística, lo que implicaría una reducción del estándar de acreditación exigible en materia sancionadora y resultaría contrario al principio de presunción de licitud, en tanto se partiría de la hipótesis de la existencia de un incumplimiento desconocido que debería ser estimado y proyectado sin examinación individual.
- (xcv) En lugar de acreditar caso por caso la infracción, se construyó una imputación agregada basada en probabilidades (reducción de estándar probatorio).
- (xcvi) Aunque el muestreo probabilístico podría constituir una herramienta técnicamente útil para fines de gestión, planificación o fiscalización preliminar, no resultaría compatible con los principios de verdad material y presunción de licitud cuando se utiliza como fundamento para determinar responsabilidad administrativa. En el ámbito sancionador, la autoridad está obligada a acreditar de manera plena, individualizada y cierta los hechos constitutivos de infracción. La probabilidad estadística no podría reemplazar la evaluación de la prueba, afectándose la validez de la imputación.



- (xcvii) La motivación que pretendería validar la representatividad de la muestra sería contradictoria y técnicamente defectuosa. Mientras el IFI afirmó haber incorporado el Factor de Corrección por Población Finita (FCPF), el Informe 019-2025/DFI-DIS señaló expresamente que no se aplicó por cuanto $n_0/N < 5 \%$, de modo que la muestra (385) se calculó como si la población fuera 'infinita'. Esta inconsistencia desvirtuaría que el tamaño del universo haya sido incorporado en el diseño.
- (xcviii) El Documento de Trabajo N.º 02-2022/OEE invocado carecería de fuerza vinculante y no justificaría por qué un margen de $\pm 5\%$ sería idóneo en un contexto sancionador que exige constatación plena, ni por qué 385 observaciones bastarían para proyectar sobre 309 854 comunicaciones heterogéneas en periodos y operación. Faltaría motivación específica del parámetro y del tamaño muestral empleado.
- (xcix) Se verificaría, además, un vicio de origen ('GIGO'): el marco muestral no sería el universo real de comunicaciones, sino el subconjunto previamente clasificado por un proceso automatizado (transcripción masiva, *data-cleaning* y co-ocurrencia de términos) que no habría sido auditado integralmente en su error y sesgos. Un muestreo no podría purificar un universo sesgado; sólo proyectaría y amplificaría el sesgo del insumo.
- (c) La suficiencia representativa también se resentiría porque la administración detectó falsos positivos en la revisión manual de la muestra, confirmando el error de marco: se incluyeron elementos no pertenecientes a la población objetivo (llamadas sin contenido promocional). Sin una depuración previa del universo, la muestra validaría una clasificación potencialmente defectuosa.
- (ci) Existiría una asimetría metodológica: la Secretaría Técnica proyectaría el 46.5% de incumplimiento hacia 309 854 comunicaciones ($\approx 144\ 062$), pero no proyectaría al universo el error detectado (0.52 % de falsos positivos en la muestra). Proyectar solo el resultado adverso y omitir el ajuste por error vulneraría la verdad material y la presunción de licitud.
- (cii) La autoridad trataría el 46.5 % como cifra cierta cuando constituiría una estimación sujeta a variabilidad. En sede sancionadora, la incertidumbre no puede resolverse en perjuicio del administrado; la proporción real podría situarse por debajo del estimado central y debió considerarse el intervalo más favorable dentro del margen de error.
- (ciii) La metodología omitiría la propagación de la incertidumbre total del sistema. Además, se verificarían estas fuentes de error: (i) tecnológica, por transcripción automática con WER $\approx 7.7 \%$ no validado localmente; (ii) clasificación por co-ocurrencia sin umbrales auditados; y (iii) error muestral de $\pm 5 \%$. La incertidumbre combinada ascendería al menos a $\approx 9.18 \%$, lo que impediría tratar el 46.5 % como base cierta.
- (civ) La magnitud de la proyección agravaría el problema: cada observación de la muestra representaría aproximadamente 806 comunicaciones ($309\ 854 / 385 \approx 806$). Tal como se observa, un único error en la muestra podría traducirse en cientos o miles de imputaciones indebidas cuando se extrapola, afectando proporcionalidad y legalidad.
- (cv) En este marco, la muestra de 385 no podría reputarse idónea para sustentar una imputación masiva con efectos sancionadores: no se demostraría que el universo haya sido válidamente definido, que el método se haya aplicado con coherencia ni que los parámetros invocados sean normativamente exigibles y adecuados a un PAS. Faltaría motivación, consistencia interna y control de sesgos.

- (cvi) Los falsos positivos revelarían, además, un problema de prelación lógica: si una llamada no era “comercial”, carecía de objeto verificar consentimiento. La inclusión de comunicaciones no promocionales en el universo confirmaría el error de cobertura. Asimismo, validar consentimiento sobre una base mal clasificada contaminaría la imputación.
- (cvii) La negativa a proyectar la tasa de error detectada (0.52 %) al universo, mientras se extrapola el porcentaje de incumplimiento, configuraría un uso selectivo de la estadística contrario a la presunción de licitud: si la muestra es ‘representativa’ para agravar, también lo debería ser para corregir a favor del administrado.
- (cviii) Los vicios previamente identificados no serían meros desacuerdos técnicos. Al sustituir la comprobación directa por estimaciones sujetas a márgenes no integrados, la autoridad alteraría la carga de la prueba, debilitaría garantías e incumpliría el mandato de verificación exhaustiva propio de la verdad material. La probabilidad no satisfaría el estándar de certeza requerido para sancionar.
- (cix) Bajo estas condiciones, la imputación carecería de sustento fáctico cierto y jurídicamente suficiente: proyectaría resultados de una muestra discutible sobre un universo definido por un proceso automatizado no auditado integralmente, sin armonizar errores ni adoptar el escenario favorable dentro del intervalo. Ello vulneraría motivación, razonabilidad y proporcionalidad.
- (cx) Además, se habría presentado un doble error con efecto acumulativo no cuantificado: el IFI manejaría por separado la tasa de error tecnológica ($WER \approx 7.7\%$) y el margen muestral ($\pm 5\%$), pero omitiría calcular la incertidumbre combinada conforme a la Ley de Propagación de la Incertidumbre (GUM). La suma cuasi-cuadrática arrojaría $\approx 9.18\%$, en un cómputo de 144 062 proyecciones.
- (cxi) En términos probatorios, ello significaría que la base de la imputación ya presentaría incertidumbre significativa antes de la extrapolación. Exigir implícitamente “error cero” en la fase algorítmica y aplicar margen solo en la fase muestral sería técnicamente incorrecto y jurídicamente inaceptable en sede sancionadora.
- (cxii) Existiría asimetría probatoria: se extrapoló el 46.5 % estimado, pero no se descontaron los falsos positivos ni se consideró el intervalo favorable. El propio documento técnico invocado por la administración reconocería que, ante intervalos, debía contemplarse el escenario de mayor cumplimiento posible; no hacerlo contravendría la presunción de licitud.
- (cxiii) La exposición separada de WER y del margen muestral generaría ‘precisión aparente’: se publicaría un 46.5 % como si fuese cierto, ocultando la interacción entre un algoritmo falible y un diseño muestral no ajustado al universo real. Esta deficiencia comprometería la fiabilidad del resultado y su aptitud para sustentar una sanción.
- (cxiv) En conclusión, la Secretaría Técnica habría construido una imputación masiva sobre una base metodológica inconsistente: universo clasificado algorítmicamente sin auditoría integral, muestra probabilística no motivada en su idoneidad sancionadora, extrapolación sin integración de incertidumbres y uso asimétrico de la estadística. El método es incompatible con verdad material y presunción de licitud, y afectaría motivación, razonabilidad y proporcionalidad; no satisfaría los estándares constitucionales ni legales mínimos para sustentar responsabilidad administrativa ni para servir de base cierta a la graduación.

Respecto al interés expreso del consumidor y la figura del primer contacto

- (cxv) Se deberían excluir dos grupos de comunicaciones: (a) ocho llamadas en las que el propio consumidor manifestaría interés expreso —acepta escuchar, solicita información, plantea preguntas o reprograma la interacción—, lo que evidencia ausencia de acoso o coacción e incompatibilidad con la noción de método comercial agresivo; y (b) siete llamadas calificadas como “primer contacto”, cuyo propósito fue exclusivamente solicitar autorización previa para comunicaciones posteriores, por lo que no configuran infracción en los términos del artículo 58 del Código.
- (cxvi) La Secretaría Técnica descartó ambos grupos por dos razones: respecto del interés expreso, afirmó que la aceptación del consumidor durante la llamada no supliría el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco; y respecto del “primer contacto”, exigiría que la solicitud sea general y previa, sin aludir a producto específico, específicamente para fines publicitarios, concluyendo que las fórmulas empleadas por su empresa no cumplirían tales exigencias formales.
- (cxvii) Resultaba necesario que la que la Comisión evalúe, en estricto orden: a) que el interés expreso del consumidor desvirtuaría la configuración de un método comercial agresivo porque no existiría hostigamiento ni coacción; b) que la Secretaría Técnica habría excedido su competencia al trasladar estándares propios de la normativa de protección de datos personales (LPDP) al análisis de consumo, particularmente en la calificación del “primer contacto”; y c) que, por tales razones, ambos grupos debían excluirse del cómputo de presuntas infracciones.
- (cxviii) Sancionar comunicaciones en las que el usuario, lejos de ser hostigado, participaba activamente —solicitando cotizaciones, pidiendo más detalle, reprogramando— desnaturalizaría el bien jurídico tutelado por la norma, pues transformaría una tratativa voluntaria en un supuesto de agresividad inexistente, habiendo la Secretaría Técnica aplicado de modo mecánico, formalista y descontextualizado el artículo 58 del Código.
- (cxix) Como criterio interpretativo, el debate legislativo que dio lugar a la modificatoria del artículo 58.1 del Código evidenciaría que el objetivo era preservar la tranquilidad del consumidor frente a comunicaciones invasivas, persistentes o con potencialidad defraudatoria (spam), de modo que no toda llamada de contenido comercial sería agresiva, sino únicamente aquella que, por su modo de ejecución, perturbaría efectivamente su esfera de decisión.
- (cxx) Así, el verdadero bien jurídico protegido por el Código sería la tranquilidad del consumidor y su libertad de elección libre de coacciones o prácticas invasivas.
- (cxxi) El sentido de la norma no era proscribir dinámicas comerciales lícitas ni aislar al consumidor del mercado, sino erradicar el hostigamiento; por ello, la tipicidad requería una valoración cualitativa y contextual de la interacción concreta, evitando lecturas atomizadas de palabras o expresiones aisladas que conduzcan a sancionar tratativas no invasivas en perjuicio del propio usuario.
- (cxxii) Sancionar restrictivamente esta interacción —y las consecuentes tratativas donde el consumidor muestra interés— no solo vulneraría el principio de razonabilidad, sino que generaría un perjuicio directo contra

los propios intereses económicos de los usuarios al aislarlos de oportunidades comerciales.

- (cxxiii) La pregunta de control era si hubo una merma significativa de la libertad del consumidor por acoso o coacción; cuando este acepta escuchar, solicita información o reprograma de manera expresa, no habría invasividad y la interacción se convertiría en una tratativa lícita. Correspondería, por tanto, validar tales audios y excluirlos del cómputo de presuntas infracciones.
- (cxxiv) Sostener que una llamada en la que el consumidor participa activamente constituyó "acoso" sería un despropósito que vaciaría de contenido la finalidad del Código y castigaría una interacción comercial perfectamente legítima y voluntaria.
- (cxxv) En cuanto al "primer contacto", se configuraría un vicio de competencia: la Secretaría Técnica estaría cuestionando la idoneidad de la fórmula de solicitud bajo parámetros de la LPDP —materia atribuida a la ANPDP— cuando el propio IFI reconoció que la función de Indecopi, en el ámbito de consumo, sería determinar la existencia de métodos agresivos, no estandarizar fórmulas de consentimiento en protección de datos personales.
- (cxxvi) Pese a reconocer que la verificación del estándar de consentimiento correspondía a la ANPDP, la Secretaría Técnica descartó el "primer contacto" apoyándose en la Opinión Consultiva 14-2024, que exigía una solicitud general y previa sin aludir a producto, trasladando así un estándar de la LPDP al análisis de consumo, lo que desbordaría la competencia material de esta sede.
- (cxxvii) El Código sanciona métodos agresivos y no regula los rigores formales del consentimiento informativo de la LPDP; si no hay agresividad en la interacción, la intervención de Indecopi debería concluir. La evaluación de la "calidad" de la fórmula de consentimiento era materia exclusiva de la ANPDP, por lo que resultaba improcedente fundar la imputación en tales parámetros.
- (cxxviii) La Secretaría Técnica concluyó, en el IFI, que las competencias de ambas entidades son "complementarias y no excluyentes". No obstante, consideramos que esta afirmación encerraría un profundo error conceptual: el hecho de que dos regímenes protejan esferas concurrentes de un mismo ciudadano no facultaría a una autoridad a usurpar las funciones sancionadoras de la otra como en este caso.
- (cxxix) La escucha de los audios de "primer contacto" mostraría comprensión del carácter promocional por parte del consumidor y aceptación libre de continuar, quedando desvirtuada la agresividad. A efectos de consumo, era irrelevante la mención puntual de un producto si el contexto evidenciaba finalidad comercial entendida y ausencia de coacción.
- (cxxx) Sancionar restrictivamente el "primer contacto" —imponiendo formalismos que no serían propios de consumo— impediría al usuario evaluar ofertas y desincentivaría el ejercicio de su autonomía; una prohibición absoluta, además, obstaculizaría la manifestación expresa e inequívoca del consentimiento para comunicaciones futuras.
- (cxxxi) Al sustentarse el rechazo exclusivamente en un estándar ajeno al régimen de consumo, la imputación carecería de sustento válido por incompetencia. Por ende, correspondería valorar estos medios probatorios bajo el derecho de consumo y excluirlos del cómputo, en tanto no se acreditó agresividad.



(cxxxii) En consecuencia, solicitaría validar y excluir las ocho llamadas con interés expreso del consumidor y las siete de “primer contacto”, reconociendo que el análisis de coincidencias léxicas no sustituiría la valoración cualitativa e integral exigida por el artículo 58 del Código para verificar hostigamiento o coacción.

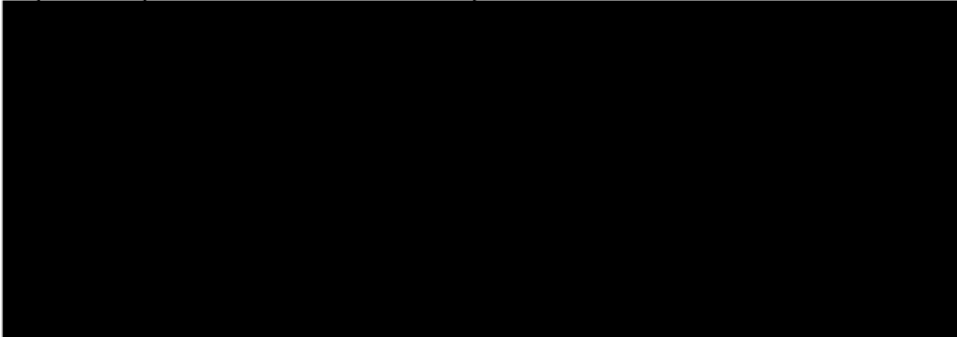
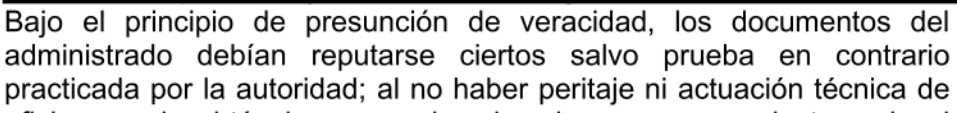
Respecto a los archivos .pdf que acreditarían el consentimiento de 29 consumidores

- (cxxxiii) La Secretaría Técnica concluiría que 29 casos sustentados en .pdf carecerían de consentimiento válido porque la autorización otorgada por el consumidor a Crediscotia no se extendería a Scotiabank al no identificar nominalmente al proveedor; tal razonamiento incurriría en graves vicios de motivación, desconocería la estructura de la autorización para ofertas de “terceras personas” (autonomía de la voluntad) y desplazaría el foco del análisis de consumo hacia un escrutinio formal propio de la LPDP.
- (cxxxiv) Se presentarían vicios de motivación y de competencia: en el ámbito del artículo 58 del Código, el bien jurídico era la libertad de elección frente al acoso o coacción, no el control formal del consentimiento bajo la LPDP. Exigir niveles de especificidad propios de protección de datos transgrediría el reparto competencial y alteraría el objeto del presente PAS.
- (cxxxv) En los 29 supuestos, los consumidores autorizaron expresamente recibir ofertas de “terceras personas”; siendo Scotiabank un tercero respecto de Crediscotia, el contacto telefónico se encontraría habilitado y no constituiría spam ni método agresivo, pues derivaría de una manifestación previa de voluntad del titular.
- (cxxxvi) Invalidar la cláusula por genérica o por no individualizar al proveedor reproduciría un estándar de especificidad propio de la LPDP cuya verificación correspondería exclusivamente a la ANPDP. Sin embargo, la tarea de la Comisión era determinar si, en los hechos, existió hostigamiento o coacción, no calificar la “calidad” del consentimiento de datos personales.
- (cxxxvii) Por ello, la Comisión no podría declarar inválida una cláusula válidamente suscrita con base en parámetros de la LPDP. Si la fórmula “terceras personas” fuese insuficiente a efectos de protección de datos, su examen competiría a la ANPDP y sería ajeno a esta entidad.
- (cxxxviii) En conclusión, existiendo autorización para ofertas de terceros y siendo Scotiabank “tercera persona” frente a Crediscotia, no se configuraría un método agresivo, por lo que correspondería validar los 29 consentimientos en .pdf y excluirlos del cómputo.

Respecto a la supuesta errada interpretación de 12 “logs” realizada por la Secretaría Técnica

(cxxxix) La Secretaría Técnica rechazó 12 consentimientos sustentados con registros “log”, alegando inconsistencias (p. ej., que en la pantalla de historial no se repita el DNI), omitiendo valorar la evidencia técnica aportada sobre el funcionamiento del sistema y vulnerando la presunción de veracidad que ampararía los documentos del administrado y el debido procedimiento.



- (cxl) Además de las capturas, se presentaron instructivos y material técnico que explicó el flujo y la arquitectura del sistema; pese a ello, la autoridad resolvió sobre la base de una inspección visual aislada, sin integrar el soporte explicativo ofrecido en el expediente.
- (cxli) 
- (cxlii) 
- (cxliii) Bajo el principio de presunción de veracidad, los documentos del administrado debían reputarse ciertos salvo prueba en contrario practicada por la autoridad; al no haber peritaje ni actuación técnica de oficio que desvirtúe la secuencia, el rechazo por mera lectura visual devendría en arbitrario y trasladaría indebidamente la carga probatoria.
- (cxliv) La secuencia técnica acreditaría que el “log” correspondería únicamente al DNI ingresado. Exigir que el submenú repitiera la identificación en cabecera confundiría representación de pantalla con integridad de sesión y no respondería a una exigencia técnica del sistema.
- (cxlv) Ignorar los instructivos aportados y prescindir de verificación técnica vaciaría de contenido la presunción de veracidad y crearía un estándar irrazonable —equivalente a exigir un rediseño de interfaz para “doble rotulado”— que no sería exigible al administrado.
- (cxlvi) Dado que el funcionamiento y la trazabilidad quedaron demostrados y la autoridad no desvirtuó ello con prueba técnica, correspondería valorar integralmente la prueba y dar por válidos los 12 consentimientos, excluyéndolos del cómputo.

Respecto a los 32 audios descartados por la Secretaría Técnica

- (cxlvii) La Secretaría Técnica descartó 32 audios por dos motivos: (i) que en la comunicación no se identificó verbalmente la fecha; y (ii) que no se mencionó “fines publicitarios”.
- (cxlviii) Respecto a la fecha: en la operación de *call centers*, la fecha y la hora constarían en los metadatos del archivo o en los registros de la central; exigir “fecha verbal” sería irrazonable, ajeno a la naturaleza de la prueba digital y ajena a la dinámica real de los centros de contacto. Si no se contrastan tales registros, se contravendría el principio de verdad materia y prueba, negándose a verificar las propiedades digitales de los archivos o a contrastarlos con los registros de la central telefónica que respaldarían su emisión.
- (cxlix) Respecto a “fines publicitarios”: tal exigencia formal (“tratamiento de datos personales en bases de datos”) correspondería a estándares de la LPDP (competencia de la ANPDP) y no de consumo; a efectos del artículo 58 del Código, lo relevante era determinar si hubo agresividad y si el consumidor aceptó materialmente continuar. Si el cliente asiente y dialoga, existiría consentimiento lícito, material, pleno e indubitable para la interacción y no acoso ni imposición.

- (cl) Exigir el uso de palabras específicas (como la expresión exacta de "fines publicitarios" o "políticas de privacidad") para dar por válida una aceptación comercial sería una atribución que excedería las competencias del Indecopi.
- (cli) Descartar los audios por las razones antes señaladas desnaturalizaría la prueba digital y confundiría competencias; correspondería reincorporar tales 32 audios y excluirlos del cómputo.

Respecto a la denegatoria del reconocimiento como atenuante y otros atenuantes

- (clii) La Secretaría Técnica descartó el atenuante del artículo 257 del TUO de la LPAG por considerar el reconocimiento "parcial", invocando además mantenimiento de controversia y ausencia de listado nominal. Sin embargo, dicha lectura sería restrictiva y desproporcionada, al desconocer la dinámica de un expediente con múltiples hechos autónomos.
- (cliii) El reconocimiento fue individualizado: cada llamada era un hecho independiente con acervo probatorio propio; se reconocieron exclusivamente los casos sin sustento de consentimiento, manteniéndose la defensa en los demás.
- (cliv) Exigir un reconocimiento total partiría de una premisa errónea, pues el procedimiento acumulaba hechos diversos y no un hecho único o indivisible; la responsabilidad sería divisible y el reconocimiento por caso sería plenamente compatible con el artículo 257 del TUO de la LPAG.
- (clv) El presente PAS sería el resultado de una acumulación procesal de cientos de hechos fácticamente independientes (la muestra de llamadas). Al ser cada llamada un hecho autónomo con su propio acervo probatorio (algunos con audios válidos, otros con logs, y otros sin prueba), la responsabilidad administrativa es perfectamente divisible.
- (clvi) El reconocimiento pleno e inequívoco debería referirse a cada hecho reconocido y no a la totalidad acumulada. Así, convertir la acumulación procesal en un obstáculo sustantivo vaciaría la finalidad de la institución y vulneraría el principio de legalidad.
- (clvii) La tesis de que habría mantenimiento de la controversia confundiría reconocimiento independiente con reconocimiento condicionado. Exigir renuncia total a la defensa para acceder al atenuante forzaría una falsa autoinculpación general (todos los casos, incluidos aquellos conforme a Ley), la cual sería incompatible con el debido procedimiento.
- (clviii) Un reconocimiento es inválido por "condicionado" cuando el infractor acepta un hecho, pero supedita su responsabilidad a factores externos u otras defensas. Sin embargo, su empresa no condicionó su responsabilidad en los casos sin prueba; la ha aceptado de manera pura e incondicional, ejerciendo su irrestricto derecho a la defensa respecto de otros hechos probatoriamente distintos.
- (clix) Pretender que un administrado deba renunciar a su derecho constitucional a la defensa únicamente para satisfacer la comodidad resolutoria de la autoridad, constituiría una flagrante vulneración al principio de verdad material y a la presunción de inocencia. El ejercicio legítimo del derecho de defensa sobre los hechos lícitos no condicionaría ni ensuciaría el reconocimiento pleno y sincero sobre los hechos ilícitos.
- (clx) La finalidad del artículo 257 del TUO de la PAG sería incentivar sinceridad, colaboración y buena fe; negar el atenuante por no ser global

penalizaría conductas cooperativas y desincentivaría el reconocimiento útil de hechos determinados.

- (clxi) El ahorro procesal no consistiría en dejar de leer el expediente, sino en eliminar contradicción, defensa e impugnación sobre los hechos reconocidos. Además, si faltaba un listado nominal exhaustivo, la autoridad debió requerirlo en lugar de denegar el beneficio.
- (clxii) Reconocer tras constatar ausencia de prueba no sería una estrategia maliciosa, sino una conducta que el sistema buscaría fomentar para optimizar recursos y concentrar el debate en los hechos controvertidos. Además, se trataría de una manifestación material de la colaboración, madurez legal y buena fe que la norma buscaría premiar. Sancionarlo por hacer un análisis objetivo de su propio acervo probatorio es un contrasentido.
- (clxiii) En consecuencia, solicitaría la aplicación del atenuante establecido en el artículo 257 del TUO de la LPAG por reconocimiento individualizado y, de ser el caso, los atenuantes adicionales procedentes (p. ej., por cese), disponiendo la reducción proporcional de la parte de la multa atribuible (- 50 %) a los hechos reconocidos sin exigir renuncia al derecho de defensa en el resto.

Respecto a los cuestionamientos a la graduación de sanción

- (clxiv) La graduación propuesta descansaría en una base fáctica no plenamente verificada (transcripción sin validación local de error, clasificación con falsos positivos, muestreo $\pm 5\%$ y extrapolación), por lo que carecería de soporte cierto si β se edifica sobre incertidumbre no cuantificada.
- (clxv) La extrapolación 179/385 (46.5 %) \rightarrow 309 854 generaría 144 062 “sin consentimiento”; cada observación representaría ≈ 806 llamadas; hay 2 falsos positivos en la muestra, pero se proyectaría incumplimiento sin proyectar error, creando asimetría metodológica.
- (clxvi) Tratar 46.5 % como cifra cierta vulneraría la presunción de licitud; con $\pm 5\%$ (95 % C.I.) y WER $\approx 7.7\%$ no integrado, se generaría “precisión aparente”.
- (clxvii) En β , se combinarían TCEA máxima y tasa de efectividad máxima (escenario máximo-máximo) sin ajustes por cancelaciones, mora, costos u heterogeneidad; ello inflaría el parámetro.
- (clxviii) La proporcionalidad exigiría relación con gravedad real y beneficio esperado; el uso de valores máximos en ambas dimensiones transformaría estimación en construcción punitiva.
- (clxix) El factor $p = 49.94\%$ se motiva ex post (colaboración) y debería apreciarse ex ante (capacidad de detección sin cooperación); un p sesgado encarecería la multa base ($m = \beta/p$).
- (clxx) El agravante 30 % por interés colectivo se aplicaría sobre 144 062 estimados, no constatados individualmente; agravar sobre hipótesis inferencial excedería el estándar de certeza exigible.
- (clxxi) En conjunto, la multa de 206.53 UIT resultaría de una cadena de supuestos desfavorables: universo algorítmico no auditado, muestra probabilística, extrapolación, valores máximos en β , p ex post y agravantes sobre base estimada.
- (clxxii) Por lo tanto, correspondería recalcular descontando incertidumbre combinada ($\approx 9.18\%$), estimar β con valores esperados y ajustes, motivar p en clave ex ante y revisar el agravante 30 % para sustentarlo en hechos constatados.

14. Mediante la Resolución n.º 5 del 4 de marzo de 2026, se atendió la solicitud de informe oral y se citó al administrado para el 16 de marzo de 2026.
15. Con escrito del 13 de marzo de 2026, el administrado presentó información adicional vinculada a la acreditación de los consentimientos.
16. En el informe oral del 16 de marzo de 2026, Scotiabank reiteró lo expuesto en sus descargos y precisó lo siguiente:
 - (i) El presente caso revestiría especial relevancia, no solo por el monto de la sanción propuesta, sino por su eventual carácter de caso de referencia para la Comisión en la definición de criterios aplicables a investigaciones que incorporan herramientas tecnológicas.
 - (ii) En tanto el Indecopi administra justicia administrativa, el ejercicio de la potestad sancionadora exigiría estándares reforzados de legalidad, motivación y debido procedimiento, particularmente cuando se emplean metodologías innovadoras en la determinación de hechos.
 - (iii) El administrado hizo referencia a la experiencia del Poder Judicial español, señalando que, conforme a su regulación, el uso de inteligencia artificial en la administración de justicia no puede ser irrestricto y exigiría que dichas herramientas sean especialmente diseñadas para el ente que administra justicia, bajo reglas claras y con control humano efectivo, no mediante herramientas genéricas.
 - (iv) Incluso en otros ámbitos de actuación estatal —como el control policial— no resultaría posible emplear nuevas tecnologías sin habilitación normativa, trazabilidad metodológica y posibilidad de contradicción, destacando que la innovación tecnológica debe mantenerse dentro de los márgenes de la legalidad y la normalización metodológica.
 - (v) Se debería adoptar una especial cautela cuando se evalúan metodologías que operan sobre grandes volúmenes de información.
 - (vi) Se debería considerar que ha reconocido responsabilidad de manera parcial respecto de un conjunto determinado de casos en los que no se habría obtenido el consentimiento previo, refiriendo en la audiencia que dicho reconocimiento alcanzó aproximadamente a 135 casos, y cuestionó que la Secretaría Técnica no haya considerado aplicable el atenuante correspondiente por no tratarse de un reconocimiento total.
 - (vii) Correspondería que la Comisión evalúe la posibilidad de requerir un informe complementario a la DFI, a fin de que esta precise la base legal y metodológica de sus actuaciones, así como los criterios utilizados, a fin de contar con insumos adicionales y diferenciados respecto de otros expedientes similares ya conocidos.

II. ANÁLISIS

II.1 CUESTIONES PREVIAS

II.1.1 Presunta falta de competencia del Indecopi

17. En su defensa, Scotiabank alegó que la Secretaría Técnica habría excedido el ámbito de su competencia al analizar la idoneidad de las fórmulas y mecanismos empleados para la obtención del consentimiento previo de los consumidores, sosteniendo que dicha evaluación correspondería de manera exclusiva a la

ANPDP, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 72 y 249 del TUO de la LPAG. Asimismo, indicó que, al constituir la LPDP una norma especial en materia de consentimiento, correspondía declarar la improcedencia de la imputación por falta de competencia.

18. Al respecto, corresponde precisar que el objeto del presente procedimiento administrativo sancionador no consiste en verificar la legalidad del tratamiento de datos personales ni en evaluar el régimen de protección de datos previsto en la LPDP, sino en determinar si se emplearon métodos comerciales agresivos mediante la realización de comunicaciones comerciales sin contar con el consentimiento previo del consumidor, conducta expresamente tipificada en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código.
19. En virtud de dicha disposición, el derecho del consumidor a la protección frente a métodos comerciales agresivos implica que los proveedores se abstengan de realizar prácticas que limiten de manera significativa su libertad de elección. En particular, el literal e) prohíbe de forma expresa el uso de llamadas telefónicas, mensajes de texto o correos electrónicos con fines promocionales sin contar con el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco del consumidor. En tal sentido, el solo hecho de contactar a un consumidor sin dicho consentimiento resulta suficiente para configurar la infracción.
20. En concordancia con la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala), si bien los métodos comerciales agresivos pueden derivarse de diversas técnicas que afecten la autonomía del consumidor, el legislador ha incorporado un supuesto autónomo consistente en el envío de comunicaciones comerciales sin consentimiento, cuya valoración se inscribe en el ámbito propio del Código y cuya prohibición se encuentra vigente desde antes de la modificación normativa introducida en el año 2018.
21. Ahora bien, conforme al artículo 72 del TUO de la LPAG¹³, la competencia de las entidades se sustenta en la Constitución y la Ley, siendo estas las únicas fuentes que pueden atribuir potestad sancionadora.
22. En la misma línea, el artículo 249 del TUO de la LPAG¹⁴ establece que dicha potestad debe ser atribuida expresamente por norma legal o reglamentaria, sin posibilidad de asumirla ni delegarla en órgano distinto.
23. El artículo 105 del Código dispone que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y alcance nacional para conocer infracciones a la normativa de protección al consumidor, incluyendo la imposición de sanciones y medidas correctivas. Esta competencia solo puede ser desplazada por norma expresa con rango de ley¹⁵, lo que no ocurre en el presente caso.

¹³ Véase el artículo 72 del Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

¹⁴ Véase el artículo 249 del Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

¹⁵ 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>



24. Asimismo, el artículo 108 del Código¹⁶ dispone que constituye infracción administrativa toda conducta del proveedor que vulnere sus disposiciones, ya sea por afectar derechos reconocidos a los consumidores o por incumplir obligaciones impuestas a los proveedores.
25. En consecuencia, toda vez que la conducta imputada se encuentra expresamente tipificada en el Código, se verifica que la competencia del Indecopi para conocer el presente procedimiento se encuentra plenamente habilitada por mandato legal expreso.
26. Si bien los artículos 32 y 33 de dicha ley¹⁷, así como el artículo 4.2 del Decreto de Urgencia N.º 007-2020¹⁸, atribuyen a la ANPDP la función de supervisar la protección de los datos personales y el cumplimiento de las obligaciones asociadas a esta materia, dotándola de potestad sancionadora y facultades suficientes, ello no implica una exclusión de la competencia del Indecopi ni de la Comisión¹⁹ para sancionar infracciones a los derechos de los consumidores en el ámbito de las relaciones de consumo (por ejemplo, métodos comerciales agresivos).
27. En ese sentido, la LPDP confiere a la ANPDP la potestad de verificar el cumplimiento de los deberes de información y del estándar de consentimiento exigido en materia de datos personales; sin embargo, no desplaza la competencia del Indecopi para tutelar los derechos de los consumidores frente a prácticas comerciales prohibidas. De hecho, la séptima disposición complementaria final de la LPDP reconoce expresamente que sus disposiciones no afectan las competencias de otras entidades en sus respectivos ámbitos materiales.
28. Así, la LPDP no atribuye a la Autoridad de Datos potestades sancionadoras respecto de infracciones al Código en términos equivalentes a las conferidas al Indecopi, máxime si se tiene en cuenta lo señalado en el artículo 108 del Código antes citado. Ello no implica una vulneración del principio de especialidad alegado.
29. Esta conclusión se ve reforzada por el artículo 104 del Código, el cual establece que corresponde al Indecopi determinar la responsabilidad administrativa del proveedor por infracciones vinculadas a la idoneidad, la generación de riesgos injustificados, la omisión o deficiencia de información, así como por cualquier otra conducta contraria a la normativa de protección al consumidor, como es el caso del artículo 58. En tal sentido, el bien jurídico protegido por el Indecopi es el interés de los consumidores en acceder a bienes y servicios conformes a la normativa vigente.
30. El artículo 104 del Código²⁰ refuerza esta conclusión, al disponer que corresponde al Indecopi determinar y establecer si un proveedor es responsable

¹⁶ Véase el artículo 108 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>

¹⁷ Véase los artículos 32 y 33 de la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

¹⁸ Véase el literal a) del numeral 4.2 del artículo 4 del Decreto de Urgencia N.º 007-2020. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

¹⁹ Véase el artículo 27 del Decreto Legislativo N.º 1033. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

²⁰ Véase el artículo 104 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>



administrativamente por la falta de idoneidad o calidad, la generación de riesgos injustificados, la omisión o deficiencia de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el propio Código (como el artículo 58) y en las normas complementarias de protección al consumidor, respecto de un producto o servicio determinado. De este modo, el bien jurídico tutelado por el Indecopi es el interés de los consumidores en acceder a bienes o servicios que se ajusten a la normativa de protección al consumidor, en salvaguarda de sus derechos.

31. Por su parte, la ANPDP tutela un bien jurídico distinto, referido al derecho fundamental a la protección de los datos personales, reconocido en el artículo 2, numeral 6, de la Constitución Política del Perú, a través del adecuado tratamiento de dicha información.
32. En consecuencia, la normativa de protección de datos personales no atribuye a la ANPDP competencia para conocer presuntas infracciones al Código, por lo que no se advierte afectación ni limitación alguna a la competencia del Indecopi en esta materia.
33. Bajo esa premisa, no resulta atendible sostener que la autoridad haya evaluado aspectos exclusivos de la LPDP. El análisis de registros “log”, cláusulas contractuales o elementos vinculados al consentimiento tuvo como finalidad verificar si el proveedor contaba con autorización para contactar al consumidor, lo cual constituye un elemento necesario para la configuración del tipo infractor previsto en el artículo 58 del Código.
34. En relación con el argumento referido a que la Secretaría Técnica habría evaluado la calidad, contenido o suficiencia del consentimiento conforme a parámetros propios de la LPDP, corresponde señalar que dicho análisis no tuvo por objeto pronunciarse sobre la licitud del consentimiento desde la perspectiva de la normativa de protección de datos personales, sino únicamente verificar si el proveedor acreditó contar con la autorización exigida para realizar comunicaciones comerciales, conforme a lo previsto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código.
35. En ese sentido, la verificación efectuada —esto es, comprobar si un registro “log” permite identificar al consumidor, si la cláusula invocada habilita el envío de comunicaciones comerciales o si la evidencia presentada demuestra una manifestación previa de voluntad— constituye un examen mínimo e indispensable para determinar la existencia o no de consentimiento a efectos del derecho del consumidor, sin que ello implique una evaluación de su validez jurídica conforme a la LPDP.
36. Ello no desconoce la competencia de la ANPDP para evaluar la legalidad de los procesos de obtención y tratamiento de datos personales ni su adecuación a la normativa vigente en dicha materia.
37. No obstante, la actuación del Indecopi se circunscribe a verificar si el proveedor acreditó —o no— el consentimiento previo requerido para efectuar comunicaciones comerciales, con la finalidad de proteger a los consumidores frente a métodos comerciales agresivos o engañosos, ámbito que corresponde al derecho del consumidor y no al de la protección de datos personales.

38. En virtud de lo señalado, se advierte que el Indecopi no se ha atribuido competencias correspondientes a otra entidad, dado que su actuación se orienta a la tutela de los derechos de los consumidores, mientras que la ANPDP protege el derecho fundamental a la protección de los datos personales, tratándose de bienes jurídicos distintos. En consecuencia, las competencias de ambas entidades resultan complementarias y no excluyentes.
39. Por todo lo expuesto, esta Comisión determina que el Indecopi es competente para conocer el presente caso, dado que la conducta imputada —envío de comunicaciones comerciales sin consentimiento— se encuentra tipificada en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código como método comercial agresivo. Asimismo, se precisa que la figura de la improcedencia no resulta aplicable en procedimientos iniciados de oficio.

II.1.2 Imputación de cargos genérica y presunta afectación del debido procedimiento

40. Scotiabank sostuvo que la resolución de inicio adolecería de un déficit de determinación fáctica: no habría descrito con claridad y precisión los hechos imputados ni individualizado a los consumidores presuntamente afectados, habría remitido genéricamente al Informe de Fiscalización y a su voluminoso acervo, y se habría limitado a consignar cifras agregadas (p. ej., muestras, remitidos y faltantes) sin el detalle caso por caso. Ello, a su entender, impediría preparar una defensa efectiva y vulneraría el estándar de imputación suficiente — con sustento en el artículo 252 del TUO de la LPAG, en criterios del Tribunal Constitucional y de la Corte Suprema—, por lo que solicitaba declarar la nulidad y el archivo del procedimiento.
41. Asimismo, Scotiabank precisó que, dada la magnitud del expediente (centenares de miles de audios y cientos de miles de consumidores), la autoridad habría trasladado indebidamente al administrado la carga de reconstruir la acusación, y que la remisión por referencia no satisfaría el deber de notificar cargos de manera clara, detallada y específica.
42. Al respecto, corresponde precisar, de manera previa, que no se pretende desconocer lo establecido en el artículo 252 del TUO de la LPAG, ni los criterios jurisprudenciales invocados, sino contrastarlos con los hechos del caso a fin de verificar su cumplimiento en el caso concreto. En tal sentido, esta Comisión observa que la Secretaría Técnica actuó conforme al estándar de imputación suficiente y al principio de congruencia procedimental, sin alterar el marco fáctico ni jurídico del procedimiento.
43. Así, es importante señalar que la resolución de inicio delimitó correctamente el objeto del procedimiento conforme al literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código: el presunto empleo de métodos comerciales agresivos a través de comunicaciones telefónicas con finalidad promocional realizadas sin consentimiento previo. En ese marco, dicha resolución identificó el medio (llamada), la finalidad (promocional) y el elemento de consentimiento previo, y corrió traslado para descargos tanto de la imputación como de los documentos de fiscalización que la sustentaron, cumpliendo la función informativa que habilita la contradicción. La conducta imputada se encuentra subsumida de manera expresa en el tipo infractor previsto en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, cumpliéndose el principio de tipicidad administrativa.

44. Para mayor claridad, los hechos atribuidos y la conducta concreta imputada se refieren al contacto telefónico con finalidad promocional sin contar, antes del contacto, con el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco del consumidor. Esto no es una calificación provisional ni de una referencia abstracta, sino de una imputación específica en torno a comunicaciones promocionales sin consentimiento, dentro de los periodos y muestra señalados.
45. En esa línea, la evaluación de la suficiencia de la imputación no puede realizarse de manera fragmentada o aislada, sino atendiendo al contenido integral de la resolución de inicio y de los documentos expresamente incorporados y puestos en conocimiento del administrado, tales como el expediente e informe de fiscalización adjuntos.
46. En el presente caso, no se advierte que la imputación efectuada sea genérica o despersonalizada. Por el contrario, la Resolución 1 describió los periodos de fiscalización, el marco muestral de 657 606 audios vinculados a 309 854 consumidores, la muestra extraída de 385 llamadas y la validación manual que determinó 383 comunicaciones con contenido promocional (y 2 sin tal contenido). Asimismo, clasificó 275 consumidores respecto de los cuales el administrado presentó medios probatorios y 108 que carecían de sustento, con desagregaciones por periodo y por tipo de soporte (documentos en PDF, audios y registros “log”). Las referencias numéricas contenidas en la resolución cumplen una función de sistematización y no sustituyen la individualización fáctica, la cual se encuentra desarrollada en los anexos nominativos que forman parte integrante del expediente y que fueron expresamente indicados en la misma resolución.
47. En cuanto a la individualización alegada, se precisa que, si bien la parte resolutive no reprodujo un listado específico de usuarios, sí existió identificación plena mediante remisión expresa a los anexos del informe de fiscalización incorporado al expediente del PAS. En dichos anexos constaba la identificación por documento nacional de identidad y el detalle del caso correspondiente (p. ej., documentación en PDF que acredita o no acredita consentimiento, audios asociados y registros “log” por pestaña), lo que fue puesto en conocimiento del administrado con la incorporación formal al expediente.
48. En otras palabras, la imputación no es por “remisión vacía”, sino por remisión específica a anexos que documentan caso por caso. En consecuencia, la imputación se mantiene dentro de los límites de la imputación necesaria y no se configura una imputación abstracta o indeterminada.
49. Por ello, la ausencia de un listado nominativo autónomo en el cuerpo de la resolución no equivale a falta de individualización, cuando dicha identificación se encuentra de manera expresa, verificable y accesible en los anexos incorporados al expediente y notificados al administrado.
50. De otro lado, tampoco resulta atendible que la remisión a anexos traslade al administrado la carga de reconstruir los cargos, toda vez que la Resolución n.º 1 incorpora el expediente de fiscalización y el informe —así como los escritos posteriores del propio administrado— y pone en conocimiento todo lo actuado; además, reconoce el derecho de acceso permanente al expediente conforme al artículo 171 del TUO de la LPAG. A criterio de este colegiado, debe distinguirse entre el contenido exigible a la imputación y el desarrollo de la actividad probatoria,

siendo suficiente que la primera delimite hechos, tipo y sujetos, como ocurre en el presente caso.

51. Tal como se observa, el detalle nominativo y documental que individualiza a cada consumidor estuvo a disposición desde la notificación de la imputación, con trazabilidad suficiente para preparar una defensa caso por caso.
52. Asimismo, resulta relevante señalar que la Resolución n.º 1 valoró la información complementaria remitida por el administrado después de la emisión del informe y, sobre esa base, precisó qué casos debían añadirse o excluirse, con referencia expresa al documento de identidad en las notas y cuadros correspondientes. Ello evidencia que la imputación no se construyó en abstracto ni sobre totales, sino que se sustentó en individualizaciones verificables y actualizadas con la nueva evidencia aportada, por lo que no había nada que subsanar ni en el IFI ni en la presente resolución. Esta actuación respeta el principio de congruencia y no implica modificación del objeto del procedimiento.
53. Cabe precisar que la dimensión del soporte no convierte en inválida la imputación; por el contrario, la escala del acervo —657 606 audios y 309 854 consumidores, con una muestra de 385 llamadas— refuerza la racionalidad de estructurar la notificación con descripción sintética en la Resolución n.º 1 y desarrollo nominativo en anexos incorporados, evitando duplicidades que afectarían la inteligibilidad del acto. Dicha técnica resulta además coherente con el principio de economía procedimental, sin menoscabo del derecho de defensa.
54. En tal sentido, exigir la reproducción íntegra del detalle nominativo y documental en el texto de la resolución, en un expediente de esta magnitud, no incrementaría las garantías del administrado, sino que afectaría la claridad y funcionalidad del acto de imputación.
55. Por lo expuesto, no se verifica la alegada vulneración al derecho a ser informado de cargos previos, claros, detallados y específicos ni el quiebre del estándar de imputación suficiente, pues la Resolución n.º 1 delimita con claridad la conducta imputada, el hecho verificado y la norma aplicable, individualiza a los consumidores mediante anexos incorporados y conocidos por la parte, y habilita la contradicción con acceso pleno al expediente y requerimientos puntuales. En el caso concreto no se aprecia afectación al derecho de defensa material, toda vez que el administrado conoció los hechos, los sujetos involucrados y ejerció contradicción efectiva. En consecuencia, corresponde desestimar la nulidad solicitada y continuar con el análisis de fondo del procedimiento.

II.1.3 Presunto origen viciado del procedimiento

56. Scotiabank sostuvo que el procedimiento administrativo sancionador tendría un origen viciado, dado que las imputaciones se sustentaron en una fiscalización realizada indebidamente por la DFI (órgano que, según el administrado, no sería competente para ello), la cual no se basó en una revisión directa y exhaustiva de las llamadas, sino en el uso de una herramienta informática no habilitada por ley, como la inteligencia artificial (IA), que clasificó unilateralmente los 657 606 audios como presuntamente portadores de expresiones publicitarias, generándose una muestra de 385 llamadas para la extrapolación de resultados.

57. Además, añadió que el *data cleaning* excluyó a 101 547 audios (8.4 %) bajo reglas programadas y que esto no fue una simple depuración, pues delimitó el universo sin acto motivado individual ni contradicción previa.
58. Al respecto, en efecto, la autoridad empleó herramientas informáticas especializadas en lenguaje de programación de alto nivel²¹ (mediante la librería de *Python* denominada *Whisper*) para clasificar, dentro de un universo de 1 207 166 audios -correspondientes a 436 513 consumidores-, a aquellos que tengan contenido publicitario, dado que el objetivo de la investigación se centró precisamente en comunicaciones con fines promocionales. Sin embargo, en ningún caso dichas herramientas sustituyeron la evaluación humana ni determinaron, por sí mismas, la existencia de una infracción administrativa.
59. Sumado a la expuesto, la IA no generó el algoritmo empleado para el procesamiento y sistematización de los datos de manera autónoma, sino que estuvo a cargo de un equipo especializado, el cual programó los mismos, mediante criterios y parámetros que permitieron identificar llamadas comerciales – detallados en el Informe n.º 19-2025/DFI-DIS y anexos– habiéndose seguido un protocolo previamente establecido sobre la base de las características típicas de este tipo de comunicaciones, como las expresiones publicitarias. Todo ello evidencia que el proceso realizado responde a reglas definidas y controladas, basadas en la realidad de estas llamadas, y no a decisiones discrecionales de la herramienta.
60. En ese contexto, resulta pertinente precisar de manera expresa el orden y alcance de las actuaciones de fiscalización, a fin de delimitar adecuadamente el rol específico que cumplieron las herramientas de IA dentro del procedimiento. Este desarrollo metodológico resulta particularmente relevante en el presente caso, atendiendo tanto al volumen de información analizada como al impacto que este tipo de investigaciones puede tener en la definición de criterios administrativos sobre el uso de herramientas tecnológicas.
61. En el presente caso, la fiscalización se desarrolló de manera escalonada y secuencial. En una primera etapa, la autoridad formuló un requerimiento dirigido exclusivamente a comunicaciones con fines publicitarios, correspondiendo al administrado ceñirse a dicho mandato. No obstante, dada la magnitud del material remitido, se emplearon herramientas de IA únicamente como un primer filtro técnico, con la finalidad de delimitar y perfeccionar el universo de análisis, identificando aquellas comunicaciones que potencialmente contenían contenido publicitario.
62. En una segunda etapa, sobre el universo así delimitado, se procedió a la selección de una muestra estadísticamente representativa, conforme se detalla en el Informe n.º 19-2025/DFI-DIS, a efectos de estructurar un marco de análisis acotado y manejable.
63. En una tercera etapa, el contenido de las comunicaciones seleccionadas fue revisado de manera directa por personal humano, tanto de la DFI como de la Secretaría Técnica, verificándose el contenido efectivo de las llamadas y corrigiéndose eventuales errores del filtrado inicial.

²¹ Los lenguajes de programación de alto nivel ofrecen una mayor abstracción, siendo más simples, versátiles y accesibles con acceso gratuito.

64. Por último, la determinación del cumplimiento o incumplimiento, así como la evaluación de la existencia o no de consentimiento previo en los casos evaluados, se efectuó exclusivamente mediante análisis humano, a partir de la revisión de los audios y de la documentación presentada por el administrado para acreditar el consentimiento.
65. En ese sentido, en ningún caso la IA fue utilizada para determinar infracciones, valorar jurídicamente la prueba ni establecer responsabilidad administrativa, sino únicamente como una herramienta de apoyo destinada a optimizar y delimitar el análisis, manteniéndose en todo momento la valoración probatoria y la decisión bajo control humano.
66. Cabe precisar que el uso de tecnología como apoyo en la investigación y en la fase instructora no exige una habilitación legal o especial cuando la determinación de hechos y la valoración probatoria permanecen bajo el ejercicio directo, autónomo y motivado del órgano competente, en observancia de los principios de legalidad y debido procedimiento, particularmente exigibles en el ejercicio de la potestad sancionadora, en tanto el Indecopi es un órgano que administra justicia administrativa. En esa línea, se debe precisar que tanto la DFI como la Secretaría Técnica han actuado en el marco de sus funciones asignadas por ley.
67. Así, el artículo 44 de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo n.º 1033²² (en adelante, Decreto Legislativo n.º 1033), establece que las Secretarías Técnicas (entre las cuales se encuentran las Secretarías Técnicas de las Comisiones de Protección al Consumidor) tienen como función, entre otras, realizar acciones de prevención e investigaciones preliminares.
68. En esa misma línea, el artículo 1 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo n.º 807²³, señala que las acciones de investigación pueden llevarse a cabo por las Secretarías Técnicas en las investigaciones preliminares realizadas para determinar la apertura de un procedimiento.
69. A su vez, el literal d) del artículo 99²⁴ del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI, aprobado por Resolución N.º 000063-2021-PRE/INDECOPI (en adelante, ROF del INDECOPI), establece que la DFI tiene la función de ejecutar las actividades de fiscalización y/o encargos delegados por los órganos resolutivos y secretarías técnicas del Indecopi, en el ámbito de su competencia.
70. Así, las actividades de apoyo efectuadas por la DFI en el marco de la investigación se encuentran respaldadas por la normativa citada previamente. Asimismo, todo

²² Véase el artículo 44 del **Decreto Legislativo N.º 1033, Decreto Legislativo que aprueba la ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual**. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

²³ Véase el artículo 1 del **Decreto Legislativo N.º 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi**. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

²⁴ Véase el artículo 99 del **Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI aprobado por Resolución N.º 000063-2021-PRE/INDECOPI**. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

lo actuado por dicho órgano fue revisado y evaluado por la Secretaría Técnica en la imputación de cargos y durante la instrucción del PAS.

71. Cabe añadir que, conforme al marco normativo vigente, corresponde a la Secretaría Técnica no solo realizar acciones de investigación y fiscalización preliminar, sino también iniciar PAS, elaborar el IFI e instruir el procedimiento, mientras que la Comisión ejerce la función decisoria.
72. En ese contexto, las labores de fiscalización no se encuentran restringidas a una única técnica o herramienta, pudiendo la autoridad emplear distintos mecanismos de análisis, tales como revisiones muestrales, herramientas tecnológicas o nuevas formas de fiscalizar, en tanto dichas metodologías resulten idóneas, verificables y compatibles con los principios que rigen la actuación administrativa.
73. Además, respecto a lo alegado sobre el modelo *Whisper*, que este no analizaría el contexto, intención, ni infracción; es importante resaltar que, el factor humano subsanaría este punto, puesto que, en el procesamiento de datos y validación de resultados, estos fueron analizados por el equipo económico y legal de la DFI, así como por la Secretaría Técnica de la Comisión. Esto preserva el control humano efectivo y la verdad material, asegurando que la calificación jurídica del contenido no provenga de procesos automatizados.
74. Asimismo, tal como se detalló en los párrafos 62 al 64 de la presente resolución, en el Informe n.º 19-2025/DFI-DIS se detalló el procesamiento y sistematización de los audios analizados. En primer lugar, se depuraron los audios duplicados, aquellos con menos de 5 palabras, en otro idioma y los correspondientes a mensajes de contestadoras, delimitándose, así, un total de 1 105 619 audios analizables. A partir de este universo o población objetivo, se identificaron aquellos que contenían expresiones publicitarias de productos y/o servicios²⁵, determinándose 657 606 audios con expresiones publicitarias (analizables), vinculados a 309 854 consumidores. Posteriormente, se seleccionó una muestra estadísticamente representativa correspondiente a los tres periodos fiscalizados, con un tamaño de 385 elementos. En tal sentido, los cuestionamientos de Scotiabank son desvirtuados en este punto.
75. Tal como se observa, la metodología empleada resultaría compatible con los derechos y principios recogidos en el TUO de la LPAG en tanto no sustituye la verificación individual y motivada de los hechos ni invierte la presunción de licitud ni la carga probatoria de la autoridad. En cuanto a la depuración inicial, su carácter instrumental de gestión documental no define por sí misma hechos imputables ni desplaza la exigencia de actos motivados y contradicción plena en sede sancionadora.
76. Por otro lado, Scotiabank alegó que el funcionamiento de la metodología empleada habría sido “opaco” o “desconocido” para su empresa. No obstante, se debe señalar que, durante la etapa de fiscalización y a lo largo del procedimiento administrativo sancionador, se trasladó a Scotiabank el informe metodológicos, los anexos técnicos²⁶, así como los listados y transcripciones de las

²⁵ Los códigos donde se identifica las expresiones publicitarias fueron adjuntan mediante el archivo denominado “Anexo 2: Código en RStudio - Procesamiento (PDF)”.

²⁶ Mediante los anexos 1 al 5 adjunto al informe n.º 19-2025/DFI-DIS, donde se detalló los códigos empleados para el procesamiento de datos (desde la determinación de la población de estudio y la obtención de la muestra representativa) y listado de audios con

comunicaciones seleccionadas en la muestra. En estos documentos se detalla la lógica del sistema mediante los códigos empleados en *Python*, mediante el modelo *Whisper* para las transcripciones y la clasificación de audios con contenido promocional o comercial²⁷, lo que le habría permitido conocer el sustento del análisis y ejercer plenamente su derecho de defensa. Asimismo, dado que el administrado dispuso de las bases de datos y *prompts*, pudo replicar el procedimiento empleado por la autoridad y verificar los resultados obtenidos. De este modo se satisface el contenido esencial del derecho de defensa y acceso al expediente, asegurando el conocimiento oportuno de los fundamentos de hecho y de derecho y posibilitando la contradicción.

77. En esa línea, el derecho de defensa no exige que el administrado audite o replique el funcionamiento interno de las herramientas informáticas utilizadas por la autoridad, sino que tenga acceso suficiente a los elementos probatorios y a la motivación que sustenta la imputación, estándar que ha sido plenamente cumplido en el presente procedimiento. En tal sentido, el ordenamiento no impone la divulgación de parámetros internos o entornos computacionales, sino la refutabilidad de los hechos y fundamentos jurídicos sometidos a contradicción.
78. El administrado cuestionó la supuesta incapacidad de las herramientas informáticas como *Whisper* para analizar el contexto, la intención comunicativa o la interacción con el consumidor, además de la existencia de un error asociado al modelo, denominado *Word Error Rate (WER)* de aproximadamente 7.7 %. Agregó que este error impacta en la transcripción de los audios, sumado a un error asociado al ruido ambiental (*pub noise*), lo cual degradaría la precisión del modelo.
79. Sobre el particular, corresponde resaltar que tales limitaciones fueron precisamente atendidas mediante la revisión humana posterior, en la cual se verificó el contenido efectivo de las llamadas seleccionadas, excluyéndose aquellas que no correspondían a comunicaciones con finalidad promocional. En particular, dicha revisión humana comprendió la escucha directa de los audios seleccionados, a fin de verificar su contenido efectivo, el contexto de la comunicación y su finalidad, descartándose aquellos supuestos que no correspondían a comunicaciones con fines publicitarios. Ello es consistente con el principio de verdad material, al garantizar la determinación de hechos a partir de un juicio jurídico y no de inferencias algorítmicas.
80. Adicionalmente, se precisa que la existencia de márgenes de error técnicos, por sí sola, no configura causal de nulidad, pues la imputación no descansa exclusivamente en los resultados automatizados, sino que concurre la verificación humana y la motivación suficiente.
81. Asimismo, reiteró que la DFI no reveló: (a) el listado de términos ni los criterios de ponderación que determinan que una llamada sea considerada “promocional”; (b) los puntos de corte o umbrales que activan la calificación de riesgo; ni (c)

expresiones publicitarias, correspondiente a la muestra.

²⁷ El modelo empleado es el *Faster-Whisper* (versión 1.0.3), siendo la es la versión más optimizada del modelo con mayor precisión en los análisis de datos. De acuerdo con el repositorio oficial en *GitHub de OpenAI*, el cual compara los modelos de *Whisper*, destacando a *large-v3-turbo* como de excelente precisión, velocidad alta y tamaño optimizado. Fuente de información: <https://github.com/openai/whisper>.

Respecto a la precisión del modelo *Whisper large turbo v.3*, según el repositorio de *GitHub*, el *benchmark faster whisper turbo v3* tiene un *Word Error Rate (WER)* de 7.7%, por lo que el grado de precisión del modelo es de 97.3% aproximadamente. Fuente de información: <https://github.com/SYSTRAN/faster-whisper/issues/1030?>

información relativa a la validación técnica del modelo. Esta omisión impediría auditar la razonabilidad del filtrado aplicado y controvertir de manera efectiva la prueba.

82. En efecto, durante la revisión manual de la muestra representativa se identificaron comunicaciones que no cumplían con los criterios de análisis, pero estas no fueron consideradas para el análisis, lo que evidenciaría que la intervención humana tuvo capacidad real de corregir y depurar los resultados obtenidos en la etapa automatizada. Ello descarta una delegación prohibida de la valoración probatoria en sistemas automatizados.
83. En consecuencia, la existencia de errores puntuales en la fase de procesamiento inicial no invalidaría la metodología empleada, en tanto dichos errores fueron detectados y corregidos oportunamente. Ello no genera nulidad, en tanto no se ha afectado el derecho de defensa, al no incluirse casos que no correspondía analizar.
84. Adicionalmente, se precisa que este filtro de comunicaciones analizables y no analizables se dio en atención al deber de la autoridad de verificar los hechos; sin perjuicio de ello, el requerimiento efectuado al administrado fue específicamente de comunicaciones con fines publicitarios, con lo cual se entendía que este remitiría un universo correcto, según los requerimientos efectuados.
85. Además, conforme se ha señalado previamente, el administrado tuvo acceso al funcionamiento del sistema que se usó para la identificación de las comunicaciones con contenido promocional, por lo que no sería correcto afirmar que solo se brindó un total final, sin motivación alguna o con motivación aparente. Por lo expuesto, no se habrían vulnerado el derecho de defensa ni el principio de verdad material, no configurándose nulidad por falta de motivación o indefensión. En ese sentido, este Colegiado considera que no resulta necesario requerir un informe adicional a la DFI, en la medida en que el expediente cuenta con información suficiente, detallada y verificable sobre la base legal, metodológica y técnica de las actuaciones realizadas, la cual ha sido además revisada y evaluada por la Secretaría Técnica durante la instrucción del procedimiento.
86. Respecto al Decreto Supremo n.º 115-2025-PCM, que exige transparencia, explicabilidad y supervisión humana en el uso de IA, conforme a estándares internacionales de la UE, OCDE, UNESCO, Scotiabank alegó que la DFI no cumplió estos requisitos. Además, reiteró que ninguna normativa (Ley 27658, Decreto Supremo 118-2018-PCM, Decreto Supremo 123-2018-PCM, Res. 107-2023-PRE/INDECOPI) habilitaba expresamente a la autoridad a emplear IA de terceros con efectos probatorios en el PAS ni a excluir evidencia masivamente por filtros automatizados.
87. Respecto a la invocación de estándares internacionales y pronunciamientos extranjeros como la UE, Poder Judicial español (2/2026), OCDE y UNESCO, así como el citado Tribunal de Apelación de Ámsterdam (reiterado en el escrito del 9 de enero de 2026), sobre la ética del uso de la inteligencia artificial, donde destacan las obligaciones en su uso, como la transparencia de los resultados, la supervisión humana "efectiva", así como que se incorporen todos los datos relevantes y acreditación del margen de error; es importante señalar que, en el presente caso, no se ha delegado la decisión sancionadora a un sistema automatizado, sino que se ha utilizado tecnología como herramienta auxiliar

dentro de un procedimiento administrativo regido por el marco normativo peruano, bajo supervisión humana efectiva, tal como se expuso en los numerales 58 y 70 de la presente resolución.

88. En ese sentido, las referencias comparadas invocadas por el administrado — incluidas aquellas relativas al ámbito judicial— refuerzan la exigencia de control humano efectivo, sin que ello implique su aplicación automática al ordenamiento jurídico nacional.
89. Así, la supervisión humana se realizó tanto en el procesamiento y análisis de los datos, asimismo, ante la ejecución de los comandos o *prompts*, se revisó y validó los resultados obtenidos, detectando y depurando los casos con inconsistencia, por lo que corresponde desestimar los alegatos formulados en este extremo.
90. Adicionalmente, resulta necesario señalar que la normativa no exige habilitación especial cuando la tecnología se utiliza como apoyo y no como sustitución de la determinación de hechos ni de la decisión sancionadora; de esta manera, la competencia y la motivación del acto satisfacen el estándar aplicable. En esa línea, los estándares y pronunciamientos internacionales invocados tienen carácter orientativo. Ello es coherente con los límites generales que rigen la incorporación de tecnologías en la actuación administrativa, en tanto estas no sustituyan la determinación de hechos ni la decisión sancionadora.
91. Es importante mencionar que, en la etapa del PAS, se realizó nuevamente la validación de los audios asociados en la muestra, comprobando los resultados obtenidos en la etapa de fiscalización. Esta actuación reafirma que el análisis se formó a partir de revisión humana directa y motivación conforme a sana crítica, descartando la alegada delegación prohibida.
92. Finalmente, Scotiabank señaló que, de la revisión manual de la muestra representativa se evidenció que, al menos dos llamadas estarían clasificadas sin contenido promocional, las cuales debieron ser descartadas, lo cual demostraría la existencia de un margen de error e invalidaría la extrapolación de los resultados.
93. Al respecto, estos dos elementos no invalidarían los resultados de la muestra, toda vez que los mismos no serán considerados en el análisis efectuado ni mucho menos en el nivel de incumplimiento, el cual estaría representado únicamente por el número de llamadas comerciales realizadas sin el consentimiento previo de los consumidores. Así, estos dos casos no se incluirían en una eventual extrapolación de los resultados, conforme será desarrollado en los siguientes párrafos. En consecuencia, no se advierte afectación al principio de legalidad, a la presunción de licitud ni al debido procedimiento.
94. Por todo lo expuesto, este colegiado concluye que el PAS no se sustentó en una metodología opaca, carente de sustento ni contraria a las garantías constitucionales o legales que rigen el ejercicio de la potestad sancionadora.
95. En consecuencia, no se configura vicio alguno que afecte la validez del acto administrativo, por lo que se desestiman los alegatos de nulidad formulados por el administrado, al no acreditarse falta de habilitación legal, delegación de funciones esenciales ni afectación al derecho de defensa, manteniéndose incólumes la competencia del órgano decisor, la motivación del acto y las garantías del debido procedimiento.

II.1.4 Presunta arbitrariedad del muestreo e indebida extrapolación de resultados

96. Scotiabank señaló que la selección de la muestra de 385 llamadas, obtenida a partir de un universo específico (657 606 audios), carecería de sustento técnico, dado que la fórmula empleada para determinar el tamaño muestral sería una herramienta estándar que no contemplaría casuísticas ni su aplicación al caso concreto, toda vez que el tamaño de muestra no dependería del universo real. En consecuencia, la autoridad no habría tomado una muestra de la realidad, sino de una interpretación defectuosa de su propio algoritmo, lo que invalidaría la posterior extrapolación de los resultados.
97. Al respecto, es preciso señalar que, tal como se detalló en el informe metodológico n.º 19-2025/DFI-DIS, para la estimación del tamaño de muestra se empleó la técnica de *muestreo aleatorio simple (MAS)*²⁸, por lo que los elementos de la muestra fueron seleccionados aleatoriamente con la misma probabilidad de selección.
98. Si bien en la fórmula de muestreo para población binomial, se obtiene el tamaño de la muestra inicial (n_0) —expresión 1 del informe metodológico²⁹— no se usa el tamaño del universo, es preciso recordar que este resultado es posteriormente ajustado por el factor de corrección de población finita (FCPF), definido como n_0/N , donde N es el tamaño del universo estudiado³⁰. Sin embargo, según la literatura especializada en estadística³¹, el tamaño de universo deja de ser relevante en el cálculo del tamaño de la muestra cuando dicha población es muy grande, aproximadamente de 10 000 o 20 000 unidades, según el nivel de exigencia de precisión³². Es decir, para poblaciones muy grandes, el tamaño muestral no

²⁸ 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.

²⁹ Referido a la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{Z^2_{\alpha/2} \times p \times (1 - p)}{d^2}$$

Donde:

n_0 : tamaño inicial de la muestra

z : nivel de confianza = 1.96

p : probabilidad de éxito = 0.5

d : error máximo permitido = 0.05

³⁰ Según Freund & Wilson (2003), el FCPF permite reducir el tamaño de la muestra considerando que se obtiene información adicional al muestrear una población finita. Por ello, si la proporción de n_0/N es menor a 0.05, no se aplica el factor de corrección, por lo que muestra final (n) es la misma que la muestra inicial ($n = n_0$), caso contrario, si la proporción de n_0/N es mayor o igual a 0.05, el tamaño de la muestra final (n) se obtiene de la siguiente expresión:

$$n = \frac{n_0}{1 + n_0/N}$$

Este criterio es tomado del Documento de Trabajo n.º 2-2022/OEE, denominado "Aplicación de métodos estadísticos durante la fiscalización en materia de protección al consumidor", de diciembre 2022. Link del documento: https://indecopi-my.sharepoint.com/:b/g/personal/agamarraig_indecopi_gob_pe/IQAw3iPav8BWR7kX3GVaXncJAcorJNMj4WpRgmcRacWRyc?e=Q1DoDu

³¹ Food and Agriculture Organization of the United Nations. *Diseño de muestreo*. Link: <https://www.fao.org/4/ac693s/ac693s08.htm> Llobet, J. (s.f.). *Tamaño muestral*. Universidad de Barcelona, Centro de Estadística i Estudis Ambientals. OpenStax. (2022). *Introducción a la estadística empresarial* (Sección 7.4: Factor de corrección de población finita).

³² Por ejemplo:

Universo de análisis	Parámetros	Tamaño de muestra (unidades)	Factor de corrección	Muestra final ajustada
----------------------	------------	------------------------------	----------------------	------------------------

depende del tamaño total de la población, sino sólo del nivel de confianza, error permisible y variabilidad esperada. En consecuencia, a partir de esas cantidades, el ajuste por tamaño finito (FCPF) es tan pequeño que se puede omitir sin afectar apreciablemente el tamaño de muestra calculado.

99. En esa medida, se recalca que el tamaño del universo sí es incorporado en la determinación final de la muestra representativa aplicada en el presente caso, no obstante, no es relevante, dado el tamaño del universo estudiado.
100. Ahora bien, tal como se detalló en los párrafos anteriores, el diseño muestral empleado es objetivo, dado que está técnicamente sustentado, por lo que la extrapolación o inferencia estadística a partir de los resultados hallados en la muestra a la población objetiva o universo, son válidos para el presente pronunciamiento.
101. Por otro lado, Scotiabank señaló que la DFI aplicó estándares de muestreo inconsistentes frente a otros procedimientos de la misma naturaleza, utilizando muestras significativamente mayores en universos incluso menores, sin justificación objetiva. Sobre este punto, corresponde señalar que se adoptaron criterios orientados a uniformizar el diseño muestral entre administrados investigados por la misma conducta infractora, en aplicación de los principios de razonabilidad, proporcionalidad y debido procedimiento previstos en el TUO de la LPAG.
102. Asimismo, Scotiabank cuestionó el uso de un margen de error del 5 % y un nivel de confianza del 95 %, señalando que dichos parámetros no constituirían un estándar propio de un procedimiento sancionador. Del mismo modo, en el escrito de descargos al IFI, señaló que el muestreo no verificaría hechos, sino estimaría un parámetro poblacional sujeto a variabilidad (error estándar, intervalos, límites), por lo que correspondería construir intervalos de confianza respecto al nivel de incumplimiento.
103. Sobre este alegato, tal como se sustentó en los párrafos 97 al 99 de la presente resolución, el diseño muestral aplicado al caso corresponde a un muestreo aleatorio simple, sustentado en parámetros técnicos ampliamente aceptados en el ámbito estadístico y de fiscalización administrativa.
104. Además, conforme se detalló en el documento de trabajo “*Aplicación de métodos estadísticos durante la fiscalización en materia de protección al consumidor*” (ver pie de página 30), los supuestos técnicos aplicables establecen un nivel de confianza de 95 % y un error máximo tolerable de 5 % a 10 %. En tal sentido, dado que en el presente caso se empleó un nivel de confianza de 95 % y un error de 5 %, estos parámetros resultarían idóneos para asegurar la representatividad de la muestra y la validez de la extrapolación de los resultados.
105. Respecto a la estimación de un parámetro sujeto a la variabilidad, efectivamente, el uso de una muestra probabilística está sujeta a un error de 5%, con el cual se puede construir intervalos de confianza (inferior y superior); sin embargo, en la

(unidades)				
10 000	$z = 1.96$	$n_0 = 385$	$n_0/N = 385/10\ 000 = 0.0385$	$n_0 < 0.05 \rightarrow$ no se ajusta la muestra, el tamaño sigue siendo 385.
100 000	$p = 0.5$		$n_0/N = 385/100\ 000 = 0.00385$	
1 000 000	$d = 0.05$		$n_0/N = 385/1\ 000\ 000 = 0.000385$	

determinación del 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 consistente³³, lo que permite hacer inferencias sobre poblaciones estudiadas³⁴.

106. Por otro lado, el administrado, señaló que el marco muestral está sujeto a un error de 5 % que, sumado al error asociado al modelo (*Whisper*) con un WER ≈ 7.7 %, se obtendría una incertidumbre asociada de ≈ 9.18 %, lo que impediría considerar un nivel de incumplimiento de 46.5 % en la muestra, como base cierta.
107. Al 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 (5 %); tal como fue explicado anteriormente, estos valores son convencionalmente aceptados para la extrapolación de resultados. Ahora bien, el error asociado al modelo empleado *Whisper* no es acumulativo a nivel de muestra, dado que los elementos seleccionados en la muestra fueron revisados manualmente por el equipo económico y legal, depurando aquellos dos únicos casos con inconsistencias, además que estos no formaron parte del nivel de incumplimiento. Por tanto, los errores mencionados no son acumulativos, desvirtuándose el argumento presentado por el administrado.
108. Por último, Scotiabank afirmó que se aplicó una extrapolación selectiva, amplificando errores identificados en la muestra toda vez que en esta se encontraron falsos positivos (dos elementos, equivalentes al 0.52 % del tamaño de muestra), los cuales debieron descontarse de la muestra total.
109. Al respecto, tal como se señaló en los párrafos 65 y 70 de la presente resolución, en el proceso de validación por el equipo legal y económico, se identificaron 2 casos que no correspondían a comunicaciones con fines promocionales; sin embargo, estos no alteraron las conclusiones obtenidas en la muestra ni en la inferencia estadística del caso, pues no fueron considerados en la extrapolación de los resultados, ya que el objetivo de la muestra es determinar el número de comunicaciones comerciales sin consentimiento previo de los consumidores, y a partir de dicho número, realizar la inferencia estadística al universo.
110. Además, este margen de error de 0.52% en la muestra, por los 2 casos mencionados, son explicados porque el administrado no proporcionó exclusivamente información de las comunicaciones efectuadas con fines comerciales durante los periodos investigados, sino que remitió el total de comunicaciones efectuadas durante estos periodos, por lo que la autoridad tuvo que clasificar y depurar las llamadas según el objetivo de la investigación.
111. Es así como, al considerar las comunicaciones con fines comerciales sin el consentimiento previo del consumidor, consideradas en la muestra, 168 llamadas (ver párrafo 235 de la presente resolución), se considera un nivel de

³³ *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.*

³⁴ 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.

incumplimiento de 43.6%³⁵. Incluso si se descontará las 2 comunicaciones sin fines comerciales, descritas en el párrafo anterior, el nivel de incumplimiento asciende a 43.86%³⁶. Por lo tanto, dichos argumentos quedarían desestimados.

112. En virtud de lo expuesto, se concluye que el diseño muestral, universo y elementos de la muestra se determinaron correctamente y cuentan con sustento técnico, por lo que la representatividad de la muestra obtenida en el presente caso se encuentra garantizada.

II.1.5 Reconocimiento del administrado y sus efectos en el caso

113. El administrado solicitó la aplicación del atenuante previsto en el literal a) del numeral 2 del artículo 257 del TUO de la LPAG, afirmando haber formulado un reconocimiento expreso respecto de determinados supuestos (135, según lo indicado), en los que declaró no haber logrado acreditar el consentimiento previo de los consumidores. Además, sostuvo que tal reconocimiento sería “individualizado” por tratarse de múltiples hechos autónomos (llamadas) con acervos probatorios distintos y que exigir un reconocimiento total implicaría una renuncia irrazonable al derecho de defensa. Adicionalmente, precisó que negar el beneficio desincentivaría conductas cooperativas y contrariaría la verdad material, la presunción de inocencia y la economía procesal. Conforme a su criterio, la reducción del artículo 257 debería aplicarse, al menos, sobre la parte de la multa atribuible a los hechos concretos que alega haber reconocido.
114. Sobre el particular, se debe precisar que la institución del reconocimiento como atenuante de responsabilidad tiene un diseño legal estricto: exige una admisión de responsabilidad administrativa que sea expresa, clara, total e inequívoca, formulada luego de iniciado el procedimiento. Así, su finalidad es permitir que la autoridad prescinda del análisis de descargos y de la valoración probatoria únicamente respecto de los hechos reconocidos, por haber dejado estos de ser materia de controversia; esto es, cuando el reconocimiento produce el cierre efectivo de la controversia. Por ende, no bastará la sinceridad, colaboración parcial o buena fe para que se configure este atenuante.
115. En otras palabras, el reconocimiento produce efectos cuando cierra la discusión sobre la existencia de la infracción, de modo que el órgano resolutor pueda decidir sin tener que pronunciarse sobre la responsabilidad en esos extremos. Esta interpretación no sería ilegal, errónea, restrictiva ni desproporcionada, sino que es acorde con la finalidad de la figura.
116. Adicionalmente, cuando la sanción sea una multa, la norma prevé que la reducción se aplique “hasta un monto no menor de la mitad de su importe”, presupuesto que opera únicamente si concurren las condiciones legales del reconocimiento, no tratándose de una reducción automática ni fraccionable.
117. Bajo ese estándar, un reconocimiento presentado de manera parcial o selectiva, o que coexiste con una teoría de defensa sobre la conducta imputada, no satisface las exigencias del artículo 257; por ende, no bastará la sinceridad, colaboración parcial o buena fe para que se configure este atenuante.

³⁵ Resultado de 168 / 385.

³⁶ Resultado de 168 / 383.



118. Así, aun cuando se alegue que cada llamada constituye un hecho autónomo y que la imputación del presente PAS acumuló hechos diversos e independientes y, por ende, la responsabilidad sería divisible, mientras subsista controversia sobre cualquier segmento del hecho imputado, la autoridad está obligada a examinar integralmente la imputación, valorar la prueba, verificar la existencia de consentimiento y motivar sus conclusiones. La acumulación procesal de múltiples hechos no transforma la naturaleza de la institución ni la convierte en fraccionable por conveniencia del administrado; contrariamente a lo alegado, hacerlo vaciaría su finalidad —la prescindencia del análisis— y generaría asimetrías incompatibles con la seguridad jurídica y la congruencia procedimental.
119. En el caso concreto, el reconocimiento que se invoca se limita a los supuestos en que, según el propio administrado, no existiría sustento probatorio suficiente del consentimiento, manteniéndose a la par una defensa activa respecto del resto de los casos. Tal configuración impide considerarlo pleno, incondicional puro e inequívoco, pues no existe aceptación integral de responsabilidad ni renuncia efectiva a la discusión de los hechos imputados, estableciéndose la condición de falta de medio probatorio para reconocer. En consecuencia, la autoridad no puede prescindir del análisis sustantivo ni de la valoración probatoria, por lo que el presupuesto del atenuante no se cumple.
120. De otro lado, tampoco resulta atendible sostener que la exigencia de un reconocimiento total forzaría una renuncia general al derecho de defensa o una autoinculpación indiscriminada. Contrariamente a lo señalado por el administrado, el reconocimiento del artículo 257 no es una obligación ni una carga impuesta: es una opción legal de ejercicio voluntario. El administrado conserva plenamente su derecho a defenderse; sin embargo, si decide mantener la controversia, la consecuencia prevista por la ley es la inaplicación del beneficio, sin afectación del debido procedimiento ni la verdad material.
121. Cabe señalar que la no aplicación del atenuante no castiga el ejercicio del derecho de defensa ni vulnera la presunción de inocencia, sino que responde a la falta de configuración de los presupuestos legales del beneficio.
122. En cuanto a la alegada economía procesal, el eventual ahorro que justifica la institución radica en suprimir la contradicción y la actividad probatoria sobre todos los hechos aceptados. Sin embargo, cuando el reconocimiento es parcial y no viene acompañado de una delimitación cerrada que permita prescindir del análisis (y, además, subsiste defensa sobre otros extremos), la autoridad debe igualmente pronunciarse sobre el fondo, de modo que no se produce el efecto de simplificación que el legislador pretende incentivar. Aun con un listado nominal exhaustivo, la presencia de controversia sobre los demás casos impide la prescindencia que justifica la reducción. Sin perjuicio de ello, se precisa que es su deber identificar los casos por los cuales estaría reconociendo, no pudiéndose trasladar esta carga a la autoridad.
123. Además, el hecho de reconocer determinados supuestos tras constatar la ausencia de prueba, aunque sin ser una práctica maliciosa, no transforma esa conducta en un reconocimiento en los términos del artículo 257 y, por el contrario, desnaturaliza la figura. Dicha actuación —orientada a acotar el debate— no satisface el estándar de aceptación plena e inequívoca necesario para acceder a la reducción y no constituye por sí misma una manifestación suficiente de colaboración premiable. Admitir lo contrario permitiría operar el atenuante como

una alternativa condicionada a resultados probatorios parciales, lo que desnaturaliza la figura legal.

124. Sobre el argumento referido a que el atenuante debería aplicarse “proporcionalmente” a los hechos que se dicen reconocidos, cabe señalar que esto tampoco encuentra sustento en el artículo 257, que prevé una reducción sobre la sanción aplicable cuando existe un reconocimiento de la conducta imputada. Mientras el reconocimiento no cierre la controversia en los términos fijados por la norma, no procede la reducción planteada. La divisibilidad fáctica de los hechos objeto del PAS no convierte, por sí sola, el reconocimiento en un instituto fraccionable ni habilita una reducción proporcional de la multa (-50 %), más aún cuando se ha realizado una única imputación al administrado.
125. Finalmente, que el expediente requiera un análisis caso por caso —lo que es propio de su naturaleza— no convierte el reconocimiento en una figura segmentable. La valoración individual pertenece al examen de responsabilidad; sin embargo, el reconocimiento como atenuante exige una aceptación integral de los hechos imputados sin condicionamientos, con el efecto jurídico de cerrar la discusión en esos extremos y habilitar la prescindencia del análisis.
126. Este criterio ha sido sostenido de manera consistente por la Sala en supuestos análogos, descartándose la procedencia del atenuante del artículo 257 cuando el administrado mantiene controversia o condiciona su aceptación³⁷.
127. En el caso concreto, el reconocimiento invocado no reúne las condiciones exigidas, pues no implica una admisión clara, total e inequívoca de responsabilidad ni cierra la controversia sobre la conducta imputada. En consecuencia, no corresponde aplicar el atenuante ni la reducción de multa solicitada. Sin perjuicio de ello, otros factores atenuantes eventualmente alegados —como el cese de la conducta— serán evaluados, de ser el caso, en la etapa de graduación de la sanción, conforme a la normativa aplicable y a la prueba que obre en el expediente.

II.2 Sobre la aplicación de métodos comerciales agresivos

128. En el numeral 58.1 del artículo 58³⁸ 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.
129. En esa línea, de conformidad con lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58³⁹ del Código están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que impliquen 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

³⁷ Ver numerales 69 al 82 de la Resolución N.º 542-2021/SPC-INDECOPI del 10 de marzo de 2021.

³⁸ Véase el numeral 58.1 del artículo 58 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>

³⁹ Véase el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 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>. Cabe precisar que se está aplicando la norma en su redacción anterior a la modificación realizada el 9 de mayo de 2025, por ser la vigente a la fecha de los hechos materia de imputación.

telemercadeo, 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.

130. Conforme a lo resuelto por la Sala en sus pronunciamientos, en el presente caso corresponde la verificación del medio de comunicación empleado, su atribución al administrado, el contenido promocional de la comunicación (ya sea a través de medios directos o indirectos) y el consentimiento respectivo.

II.3 Sobre lo detectado por la DFI durante la etapa de fiscalización

131. En el presente caso, para evaluar la conducta del administrado, se solicitó a Scotiabank —respecto de los tres periodos analizados— las comunicaciones realizadas con el propósito de ofrecer productos y/o servicios mediante llamadas telefónicas. Asimismo, de la información proporcionada se verificó que dichas comunicaciones se efectuaron a números telefónicos pertenecientes a los consumidores (primer requisito).
132. En cuanto al contenido de las comunicaciones, tal como se indicó previamente, se aplicó una estrategia apoyada en herramientas informáticas que permitió identificar audios con expresiones de carácter publicitario, es decir, frases relacionadas con la promoción de productos y/o servicios ofrecidos por el proveedor. Como resultado, se detectaron 657 606 audios asociados a 309 854 consumidores.
133. A partir de esta información, se seleccionó una muestra representativa para cada periodo fiscalizado, obteniéndose un total de 385 llamadas que contenían expresiones publicitarias, distribuidas de la siguiente manera:

Periodo	N.º de 1º llamadas con expresiones publicitarias	Muestra
15 al 31 de enero de 2024	123 219	153
1 al 15 de marzo de 2024	102 992	128
15 al 30 de abril de 2024	83 643	104
TOTAL	309 854	385

134. Sin embargo, tras una revisión adicional, se constató que 2 llamadas no contenían contenido promocional, dado que el consumidor interrumpe al operador telefónico, de manera previa a expresar el motivo de la comunicación. En consecuencia, se identificaron **383 llamadas que sí incluían contenido promocional**, cumpliendo con los dos primeros elementos constitutivos de la conducta fiscalizada.
135. Respecto al consentimiento, el administrado presentó documentación correspondiente a 256 consumidores. Además, de manera posterior la emisión del informe presentó documentos asociados a 19 consumidores adicionales y añadió información complementaria respecto de un consumidor de los 256.

136. Tras revisar la información, se identificó que, de los 383 consumidores que recibieron llamadas con contenido promocional, no se presentó documentación correspondiente a 108 de ellos⁴⁰, por lo que no se habría acreditado el consentimiento en dichos casos⁴¹.
137. Por otro lado, se evidenció que el administrado utilizó distintos tipos de archivos para sustentar el consentimiento, entre ellos documento (.pdf), audio y registros "log", distribuidos de la siguiente forma:
- (i) 200 archivos en formato ".pdf", vinculados a 202 consumidores⁴²;
 - (ii) 65 archivos en formato de audio, vinculados a 36 consumidores⁴³; y,
 - (iii) 37 registros "log" en formato Excel, vinculados a 37 consumidores.
138. Del análisis de la documentación remitida durante la investigación, se concluyó lo siguiente:
- (i) En 177 casos, el consentimiento fue debidamente acreditado.
 - (ii) En relación con 29 consumidores, los documentos (.pdf) no acreditarían el consentimiento otorgado por parte de los consumidores, dado que el contrato no contenía cláusula de autorización de uso de datos con fines publicitarios⁴⁴; el documento no contaba con firma ni huella del consumidor⁴⁵; el usuario no marcó "SÍ" en autorización para el tratamiento de datos personales con fines publicitarios⁴⁶; el documento no contenía cláusula de autorización de uso de datos con fines publicitarios ni se marcó "SÍ" en autorización para el tratamiento de datos personales con fines publicitarios⁴⁷; la cláusula de uso de datos personales no se extendió a favor de Scotiabank⁴⁸; el documento tenía una fecha posterior a la fecha de la comunicación⁴⁹; el documento no contaba con firma en la solicitud-contrato donde se realiza la aceptación para el uso de datos personales con fines publicitarios, sino únicamente en la hoja resumen⁵⁰; el documento

⁴⁰ Cabe precisar que el consumidor detallado en el "Anexo IV" del Informe de fiscalización, identificado con [REDACTED] se ha incluido en el total de consumidores sin medio probatorio, en la medida que la información presentada corresponde a una persona diferente.

⁴¹ Consumidores detallados en el "Anexo IV" del Informe de fiscalización (127), de los cuales se debe excluir aquellos respecto de los cuales se remitieron medios probatorios con posterioridad a la emisión del informe (19 adicionales). En total, 108 consumidores sin medio probatorio.

⁴² Cabe precisar que el administrado presentó ciento noventa y nueve (199) archivos "pdf" individuales, cada uno asociado a un consumidor distinto, así como un (1) archivo "pdf" único adicional que contenía información relativa a cuatro (4) consumidores. Sin embargo, se ha verificado que uno de los consumidores incluidos en dicho archivo adicional ya había sido previamente identificado en uno de los archivos individuales, resultando en la duplicidad de documentación respecto de un mismo consumidor.

⁴³ Si bien el administrado presentó ochenta y un (81) audios, lo cierto es que quince (15) de ellos pertenecen a consumidores que no forman parte de la muestra, y; uno (1) pertenece a un consumidor, que, si bien estaba dentro de la muestra, su llamada fue clasificada sin contenido promocional. Por este motivo, solo se analizará para los efectos del presente punto sesenta y cinco (65) archivos de audio, los cuales estarían asociados a treinta y seis (36) consumidores.

⁴⁴ Un consumidor.

⁴⁵ Un consumidor.

⁴⁶ Seis consumidores.

⁴⁷ Siete consumidores.

⁴⁸ Ocho consumidores.

⁴⁹ Dos consumidores.

⁵⁰ Dos consumidores.

no contaba con fecha⁵¹; y, el documento no contaba con la marca de la opción “acepto” para el tratamiento de datos personales con fines publicitarios⁵².

- (iii) Para 32 consumidores, la llamada telefónica proporcionada en calidad de sustento no permitiría acreditar el consentimiento respectivo por parte del consumidor para recibir llamadas telefónicas con contenido promocional, toda vez que no se advierte consentimiento expreso⁵³; el consumidor rechazó expresamente el uso de sus datos para los fines publicitarios⁵⁴; la autorización no se extendió a los fines publicitarios⁵⁵; la autorización se limitó al envío de publicidad a través de correo electrónico⁵⁶; no se identifica la fecha de la comunicación⁵⁷; y, no contienen información acerca del uso de datos personales⁵⁸.
- (iv) En 37 casos, la información remitida en formato de registro “log” no acreditaría el consentimiento o autorización de estos para recibir llamadas telefónicas con fines promocionales, toda vez que los archivos remitidos no generarían certeza por falta de información.
- (v) Finalmente, se detectaron llamadas posteriores con contenido promocional en 106 casos.

139. En consecuencia, se imputó a Scotiabank la presunta vulneración de lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, toda vez que habría empleado métodos comerciales agresivos, en tanto habría realizado comunicaciones con la finalidad de promover la contratación de sus productos y servicios, sin haber recabado el consentimiento de los consumidores de manera previa.

II.4 Sobre los hechos imputados a Scotiabank

II.4.1 Respecto a los casos que solicitó excluir del análisis

140. El administrado sostuvo que, aun validando la metodología empleada por la autoridad, la imputación no se encontraría debidamente sustentada respecto de un número relevante de llamadas incluidas en la muestra, debido a una supuesta valoración incorrecta del contenido y del contexto de dichas comunicaciones. En ese sentido, identificó tres supuestos que, a su juicio, debieron quedar fuera del análisis: (i) comunicaciones en las que existiría interés expreso del consumidor; (ii) comunicaciones que constituirían un primer contacto lícito para solicitar consentimiento; y (iii) comunicaciones que no tendrían una finalidad promocional real.

⁵¹ Un consumidor.

⁵² Un consumidor.

⁵³ 16 consumidores.

⁵⁴ Un consumidor.

⁵⁵ Un consumidor.

⁵⁶ Un consumidor.

⁵⁷ Tres consumidores.

⁵⁸ Diez consumidores.



141. En ese sentido, corresponde a este colegiado evaluar estos alegatos en el marco del artículo 58 del Código, atendiendo al bien jurídico protegido —la tranquilidad del consumidor y su libertad de elección— y no a una verificación meramente formal o descontextualizada.
142. Al respecto, resulta necesario precisar que no corresponde hablar de “exclusión” o “eliminación” de llamadas en abstracto, sino de la correcta clasificación de las comunicaciones como analizables o no analizables. Una comunicación califica como no analizable únicamente cuando carece de un ofrecimiento comercial, supuesto en el cual no resulta pertinente evaluar la existencia de consentimiento. Este criterio permite precisamente una valoración cualitativa y contextual de cada interacción, evitando sancionar casos sin ofrecimientos comerciales concretos, presupuesto necesario según el artículo 58 del Código.
143. Bajo dicho criterio, además del filtrado automatizado inicial efectuado mediante herramientas de inteligencia artificial, se realizó una revisión manual posterior por parte del personal de la DFI y de la Secretaría Técnica, con la finalidad de validar el contenido de las comunicaciones seleccionadas y ajustar su clasificación cuando correspondía. Dicha revisión manual tuvo como objetivo identificar si existía ofrecimiento comercial efectivo y si la interacción podía razonablemente afectar la libertad de decisión del consumidor.
144. Como resultado de dicha revisión manual realizada por la autoridad, se identificaron dos comunicaciones que no contenían ofrecimiento comercial y que, por tanto, fueron clasificadas como no analizables. Esta determinación se sustentó en la revisión directa del contenido de las llamadas y constituyó una validación humana independiente del filtro automatizado. En ese marco, se evaluó el contexto de las comunicaciones y las transcripciones disponibles, aun cuando estas pudieran presentar imprecisiones, las cuales no resultaron determinantes, en tanto del contenido se advertía con claridad la existencia o ausencia de un ofrecimiento comercial. En consecuencia, no se advierte una aplicación mecánica del artículo 58 del Código, sino una evaluación sustantiva del contenido comunicacional.
145. En relación con los tres grupos invocados por el administrado para sustentar la exclusión de llamadas —interés expreso, primer contacto y ausencia de finalidad promocional real—, corresponde reiterar que rige un único criterio: solo procede la clasificación como no analizable cuando la comunicación no contiene ofrecimiento comercial. Por el contrario, si del contenido se desprende una promoción, invitación a contratar o impulso de campaña, la comunicación resulta analizable y corresponde verificar la existencia de consentimiento válido. Este criterio es consistente con la finalidad del régimen de consumo, que no proscribire toda comunicación comercial, sino únicamente aquellas realizadas sin consentimiento previo cuando existe ofrecimiento.
146. Respecto del supuesto interés expreso del consumidor, consistente en aceptar continuar la llamada, solicitar cotizaciones, consultar tasas o plazos, o pedir el retorno de una llamada, este colegiado precisa que la manifestación de interés o aceptación por parte del consumidor no exonera al proveedor de su obligación legal de solicitar y obtener un consentimiento válido conforme a lo dispuesto en el Código. En consecuencia, la existencia de interés no sustituye el consentimiento exigido por la normativa aplicable. La participación activa del consumidor no

desvirtúa por sí misma la configuración del tipo cuando el ofrecimiento se realiza sin consentimiento previo exigido por la ley.

147. Conforme a lo desarrollado, el consentimiento debe ser previo, informado, expreso e inequívoco, requisitos que no pueden ser reemplazados por la participación activa o el interés del consumidor. Distinto sería el supuesto en el que la comunicación se limite exclusivamente a concretar un deseo de contratación previamente manifestado por el consumidor, sin que en la llamada medie un nuevo ofrecimiento comercial, situación que no se verifica en los casos alegados por el administrado. Así, el solo ofrecimiento sin consentimiento válida configura el tipo infractor del literal e) del artículo 58 del Código y un supuesto de método comercial agresivo.
148. En consecuencia, toda comunicación que contenga un ofrecimiento comercial califica como analizable y requiere contar con autorización, aun cuando exista aceptación o interés del usuario, pues dicho interés no constituye por sí mismo un consentimiento válido. Sostener lo contrario implicaría vaciar de contenido la exigencia normativa del consentimiento previo.
149. En cuanto a la figura del primer contacto, si bien esta ha sido reconocida por el artículo 26 del Reglamento de la LPDP y por determinadas opiniones de la ANPDP, bajo la redacción anterior del literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código dicha figura no habilita cualquier interacción inicial como válida para realizar comunicaciones promocionales. El consentimiento exigido por el Código debe ser previo, informado, expreso e inequívoco. Esta evaluación se realiza desde el derecho de consumo, sin sustituir ni invadir las competencias sancionadoras de la autoridad de protección de datos personales.
150. En tal sentido, para cumplir con el estándar legal, el proveedor debe solicitar primero al consumidor un consentimiento general para fines publicitarios y solo después formular el ofrecimiento de productos o servicios. Dicha solicitud únicamente resulta válida si se realiza sin referencia previa a un producto o servicio específico y con información suficiente para que el consumidor comprenda que autoriza el tratamiento de sus datos personales con fines publicitarios. La referencia a criterios de la ANPDP no supone un traslado competencial, sino un parámetro interpretativo para verificar la existencia de consentimiento previo en el ámbito del consumo, en el marco del artículo 58 del Código.
151. Bajo ese marco, expresiones como “¿Me permite un momento para explicarle?”, “¿Tendrá unos minutos para...?” o “¿Me brindas tu consentimiento para...?” no resultan suficientes ni idóneas para cumplir con el estándar legal, en tanto no informan al consumidor sobre la finalidad del tratamiento ni permiten una manifestación inequívoca de consentimiento. La secuencia de identificación, pedido para continuar y respuesta afirmativa solo configura una autorización para seguir la conversación, mas no un consentimiento previo para fines promocionales. En estos supuestos, la interacción no queda excluida del análisis por el solo hecho de la aceptación inicial.
152. Por tanto, aun cuando en determinados supuestos se haya admitido la figura del primer contacto como mecanismo para recabar consentimiento durante una llamada, ello no elimina la regla general establecida en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, que exige consentimiento previo, informado,



expreso e inequívoco para realizar comunicaciones con fines promocionales. La interpretación contraria conduciría a validar comunicaciones promocionales sin consentimiento previo o expreso, en contravención del mandato legal.

153. En esa línea, la Opinión Consultiva N.º 14-2024-JUS/DGTAIPD precisa que el primer contacto consiste en solicitar consentimiento para el tratamiento de datos con fines publicitarios de manera general, sin aludir a un producto o servicio específico, lo cual refuerza el criterio antes expuesto. Dicha referencia se utiliza como elemento de confirmación y no como fuente autónoma de tipicidad sancionadora, pues la norma evaluada en el presente PAS se restringe al Código.
154. De la revisión de las comunicaciones invocadas por el administrado, se advierte que en ninguna de ellas se solicitó el consentimiento conforme a los parámetros normativos exigidos, por lo que dichas comunicaciones califican como analizables y el alegado primer contacto no acredita la existencia de un consentimiento válido. Tampoco se verificó que estas interacciones desvirtúen la exigencia legal para la configuración de los métodos comerciales agresivos.
155. Finalmente, respecto de las comunicaciones que no tendrían finalidad promocional real, la revisión manual efectuada permitió determinar que dos comunicaciones debían clasificarse como no analizables: una correspondiente al DNI [REDACTED] por haberse interrumpido antes de formular el ofrecimiento, y otra correspondiente al DNI [REDACTED] por tratarse de la continuación de un contacto previo sin un nuevo impulso comercial. Estas decisiones evidencian una aplicación razonable y no expansiva del tipo infractor.
156. En las otras comunicaciones invocadas como supuestos falsos positivos, se constató la existencia de ofrecimiento comercial, aun cuando este haya sido breve, interrumpido o seguido de una negativa o ausencia del titular, por lo que permanecen clasificadas como analizables y corresponde verificar en ellas la existencia de consentimiento previo. La brevedad o rechazo posterior no elimina la naturaleza promocional inicial de la llamada.
157. Por tanto, se advierte que, de la revisión manual y detallada de los audios efectuada por la autoridad, se pudo identificar con precisión los casos en los que no existió ofrecimiento y confirmar aquellos en los que sí lo hubo, aplicando un criterio uniforme centrado en la presencia o ausencia de ofrecimiento comercial. Ello descarta una evaluación meramente formalista o basada en coincidencias léxicas aisladas.
158. En consecuencia, las comunicaciones sin ofrecimiento comercial califican como no analizables, mientras que aquellas en las que se verificó un ofrecimiento permanecen como analizables y deben ser evaluadas respecto del consentimiento previo exigido por el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código. Por tales razones, no corresponde excluir del cómputo las llamadas alegadas por interés expreso o primer contacto.

II.4.2 Respetto a los archivos en formato “.pdf”

159. En este punto, Scotiabank presentó archivos en formato de documento (.pdf), mediante los cuales acreditó el consentimiento de 173 consumidores, toda vez que estos contenían contratos o documentos suscritos entre el consumidor y la entidad —o empresas de su mismo grupo empresarial— que cumplían con: (i) una



cláusula de autorización de uso de datos personales para fines publicitarios a favor de Scotiabank, o cuyo contenido permitía colegir que la autorización se extendía en su favor (informado); (ii) una fecha de suscripción previa a la realización de la llamada telefónica promocional (previo); y, (iii) la firma y/o huella legible del consumidor, o la marcación expresa de la opción “sí” cuando existía un espacio de respuesta (expreso e inequívoco).

160. Cabe precisar que la referida verificación se realizó desde el régimen de consumo y conforme al artículo 58 del Código, que exige consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco para habilitar comunicaciones promocionales.
161. No obstante, respecto de 29 consumidores, los documentos remitidos por Scotiabank no contenían todos los elementos necesarios a efectos de acreditar el consentimiento, toda vez que:
- En el caso de un consumidor, el contrato no contenía una cláusula de autorización de uso de datos personales con fines publicitarios;
 - En el caso de un consumidor, el documento no contaba con firma ni huella de este;
 - En el caso de seis consumidores, el usuario no marcó la opción “sí” en la autorización para el tratamiento de datos personales con fines publicitarios;
 - En el caso de siete consumidores, el documento no contenía cláusula de autorización de uso de datos personales con fines publicitarios ni se marcó la opción “sí”;
 - En el caso de ocho consumidores, la cláusula de uso de datos personales no se extendía específicamente a favor de Scotiabank;
 - En el caso de dos consumidores, el documento tenía una fecha posterior a la comunicación realizada;
 - En el caso de dos consumidores, la aceptación para el uso de datos personales con fines publicitarios no se encontraba firmada en la solicitud-contrato, sino únicamente en la hoja resumen;
 - En el caso de un consumidor, el documento no contaba con fecha; y,
 - En el caso de un consumidor, el documento no contaba con la marcación de la opción “acepto” para el tratamiento de datos personales con fines publicitarios.
162. En su defensa, Scotiabank señaló que, respecto de los casos en los que la DFI descartó el consentimiento por corresponder a contratos suscritos con Crediscotia, debía considerarse que, al momento de los hechos, esta formaba parte del mismo grupo económico de Scotiabank. En esa línea, sostuvo que la evaluación de las cláusulas de consentimiento debía realizarse tomando en cuenta dicha pertenencia y las sinergias comerciales propias de un grupo empresarial, así como que las cláusulas suscritas autorizaban el tratamiento de datos personales para fines publicitarios, incluyendo expresamente la posibilidad de enviar comunicaciones “a través de terceras personas”.
163. A criterio del administrado, una interpretación razonable del término permitiría comprender dentro de esa categoría a otras empresas del grupo, incluyendo a Scotiabank. No obstante, la invocación de “terceras personas” y de la autonomía de la voluntad no supe la exigencia, en materia de consumo, de identificar de modo claro al proveedor que realizará la comunicación, aun cuando exista pertenencia a un mismo grupo económico.

164. Al respecto, es importante señalar que el hecho de que dos empresas formen parte de un mismo grupo económico no exime al proveedor que realiza la comunicación de su obligación legal de contar con un consentimiento válido conforme al literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código. Dicho consentimiento debe ser previo, informado, expreso e inequívoco (según la disposición vigente al momento de las comunicaciones), y debe identificar de manera clara al proveedor habilitado para realizar comunicaciones con fines promocionales. Con ello, este colegiado no estandariza fórmulas propias de la LPDP ni estaría asumiendo competencias que no son propias, sino que verifica la existencia del consentimiento habilitante exigido por el régimen de consumo para descartar la realización de métodos comerciales agresivos, en los términos del Código.
165. Por tanto, la referencia a “terceras personas” contenida en las cláusulas suscritas con Crediscotia no constituiría, por sí misma, una autorización suficiente para habilitar a Scotiabank. El consentimiento para el tratamiento de datos personales con fines publicitarios no admite interpretaciones extensivas, congruentes o finalistas que amplíen los efectos de la cláusula más allá de lo expresamente señalado. Por ello, no corresponde asumir que el consumidor autorizó implícitamente las comunicaciones promocionales por parte de otra empresa distinta a aquella con la que contrató. Aceptar lo contrario equivaldría a extender por interpretación una autorización que, en consumo, debe ser expresa respecto del proveedor que contacta.
166. Distinto sería el caso si la cláusula hubiera establecido de manera expresa que la autorización otorgada se extendía a las empresas del mismo grupo empresarial, incluyendo específicamente a Scotiabank. Sin embargo, al no existir una mención explícita en el documento suscrito por el consumidor, no resultaría posible considerar válidamente que los efectos del consentimiento otorgado a Crediscotia se extienden de manera automática a favor de Scotiabank por el solo hecho de mencionar a “terceras personas”. En suma, la extensión a empresas del grupo requiere mención expresa y nominalidad suficiente; su ausencia impide considerar habilitadas las comunicaciones por parte de Scotiabank.
167. Adicionalmente, debe precisarse que la pertenencia a un grupo económico no genera, por sí sola, la extensión automática de finalidades, facultades o autorizaciones otorgadas en el marco de un consentimiento. Para habilitar comunicaciones con fines publicitarios, el proveedor que realiza el contacto debe contar con una autorización expresa que lo identifique de manera directa e inequívoca, incluso cuando el consentimiento sea recabado por otra empresa del mismo grupo. De lo contrario, se vulneraría lo establecido en el artículo 58 del Código. Esta conclusión no desconoce las competencias de la ANPDP: las considera complementarias y no excluyentes, sin que ello suponga trasladar a esta sede el control sancionador de la LPDP, ni impedir que, en consumo, se exija identificación del proveedor para descartar la agresividad.
168. En ese sentido, aun cuando el consentimiento haya sido recabado por otra empresa del grupo, ello no implica que sus efectos se extiendan automáticamente a Scotiabank; dicha extensión tendría que encontrarse expresamente precisada en el propio documento suscrito por el consumidor. A criterio de este despacho, solo mediante una redacción clara que señale que la autorización alcanza también a las empresas del grupo empresarial —incluyendo específicamente a

Scotiabank— podría considerarse válidamente habilitada la realización de comunicaciones comerciales por parte de esta entidad.

169. Cabe precisar que, la norma es clara al señalar que el consentimiento debe ser informado, lo que implica, a criterio de este colegiado, que las empresas a las que se les estaría otorgando este consentimiento deben ser determinadas. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que Scotiabank considerara que nos encontramos ante una duda insalvable, se aplicaría el principio pro consumidor establecido en el inciso 2 del artículo V del Título Preliminar del Código⁵⁹; por consiguiente, se desestima la pretensión de validar, por la sola referencia a 'terceras personas', los 29 casos sustentados en .pdf.
170. En virtud de lo señalado, al no haberse precisado de manera expresa en los documentos suscritos con Crediscotia que la autorización se extendía también a Scotiabank, no es posible considerar que dicho consentimiento le habilitaba a efectuar comunicaciones con fines promocionales. Por tanto, en estos casos el administrado no habría acreditado contar con una autorización válida que permita sustentar las llamadas realizadas, no configurándose un vicio de motivación: la decisión se sustenta en hechos, norma aplicable y en la exigencia de identificación del proveedor que realiza la comunicación.
171. En consecuencia, se acredita que Scotiabank realizó comunicaciones con la finalidad de promover la contratación de sus productos y servicios, sin haber recabado el consentimiento previo de los consumidores en 29 casos. No corresponde, por ello, excluir tales 29 supuestos del cómputo de presuntas infracciones.

II.4.3 Respecto a los archivos en formato de audio

172. En el presente extremo, Scotiabank presentó como sustento 36 archivos en formato de audio, los cuales corresponderían a comunicaciones realizadas con los consumidores. Aunque el administrado no precisó la forma en que dichos audios debían ser interpretados, de su presentación puede inferirse que su posición se sustenta en que los consumidores habrían otorgado su consentimiento durante las propias llamadas telefónicas remitidas. La valoración de estos audios se realiza atendiendo a su contenido, contexto y finalidad comunicacional, conforme al artículo 58 del Código.
173. Por tal motivo, se procedió a verificar si, dentro de las comunicaciones analizadas, es posible identificar un consentimiento válido, conforme a lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código. Dicha verificación no se limitó a fórmulas verbales específicas, sino a la constatación material del cumplimiento de los requisitos legales.
174. Del análisis realizado, se constató que solo en cuatro casos el proveedor informó adecuadamente sobre el uso de los datos personales con fines publicitarios y obtuvo una autorización expresa para recibir llamadas promocionales, incluso extendida a todas las empresas del Grupo Scotiabank. Asimismo, dichas comunicaciones hacían referencia a fechas previas al periodo materia de fiscalización, lo que permitía inferir la naturaleza previa del consentimiento. En

⁵⁹ Véase el inciso 2 del artículo V del Título Preliminar 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>

consecuencia, únicamente en estos 4 casos se obtuvo un consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco que habilitaba a Scotiabank a realizar comunicaciones con fines promocionales. En estos supuestos, el audio resultó idóneo para acreditar consentimiento válido.

175. Por el contrario, en el caso de 32 consumidores, la llamada telefónica proporcionada en calidad de sustento no permitió acreditar el consentimiento respectivo para recibir comunicaciones con fines promocionales. Ello debido a que, de la revisión efectuada, se identificaron diversos supuestos que evidenciaban el incumplimiento del estándar legal exigido para considerar válida la autorización otorgada por los consumidores, conforme se detalla a continuación:
- (i) 16 consumidores no otorgaron un consentimiento expreso, pues si bien se mencionó el tratamiento de datos personales, no se informó sobre su uso para fines publicitarios ni se solicitó autorización para ello;
 - (ii) Un consumidor rechazó de manera expresa el uso de sus datos con fines publicitarios;
 - (iii) Un consumidor otorgó una autorización que no incluía finalidades publicitarias, dado que el operador no mencionó el envío de ofertas o publicidad;
 - (iv) Un consumidor autorizó únicamente el envío de publicidad vía correo electrónico, sin habilitar llamadas telefónicas para fines promocionales;
 - (v) Tres consumidores brindaron autorización, pero no es posible identificar la fecha de la llamada, lo que impide determinar si el consentimiento fue previo; y,
 - (vi) Diez consumidores recibieron llamadas que no contienen información acerca del tratamiento de sus datos personales, por lo que no fue posible inferir autorización alguna para comunicaciones promocionales.
176. Cabe precisar que la referida evaluación se efectuó de manera cualitativa e integral, considerando el sentido de la interacción y no la sola presencia de palabras aisladas.
177. Tal como se observa, en estos 32 casos, la información presentada en formato de audio no resultó idónea para acreditar consentimiento válido que habilitara al administrado a realizar comunicaciones telefónicas con contenido promocional.
178. Así, aunque el administrado alegó que las fechas y horas se almacenan en los metadatos del archivo, lo cierto es que no presentó información sobre ello (por ejemplo, los registros de la prueba digital que puedan ser verificables o contrastables) y que la fecha verbal era la única forma de acreditar que existió una solicitud de consentimiento previa, por lo que no resulta una exigencia irrazonable, considerando que es su deber acreditar el referido consentimiento. No se vulnera el principio de verdad material y prueba, en tanto se ha evaluado la misma; sin embargo, esta resulta insuficiente.
179. Además, la exigencia de un consentimiento específicamente para fines publicitarios resulta conforme a las disposiciones del Código y no es meramente formal, pues es la única forma de demostrar que el usuario autorizó expresamente el envío de publicidad de la empresa y que se encontró informado sobre ello. Esta exigencia se da en el marco del derecho de consumo y de las disposiciones expresamente en el artículo 58 del Código, no interviniendo los estándares fijados



en materia de protección de datos personales, por lo que no se excedió la competencia del Indecopi.

180. La ausencia de mención verbal de la fecha o de expresiones técnicas específicas no altera esta conclusión cuando el contenido no acredita consentimiento previo e inequívoco.
181. En consecuencia, se acredita que Scotiabank realizó comunicaciones con la finalidad de promover la contratación de sus productos y servicios, sin haber recabado el consentimiento previo de los consumidores en 32 casos. No corresponde, por tanto, reincorporar estos 32 audios ni excluirlos del cómputo de presuntas infracciones.

II.4.4 Respecto a los registros “log”

182. En este punto, Scotiabank presentó un archivo en formato Excel denominado “*Sustento canal digital*”, con el cual buscó acreditar que 37 consumidores habrían otorgado su consentimiento a través de canales digitales, mediante registros “log” generados por sus sistemas internos.

183. No obstante, en la imputación de cargos se formularon observaciones a dichos registros, debido a que su contenido no permitía comprender de manera clara e inequívoca la existencia del consentimiento. En particular,

[REDACTED]

[REDACTED] no se precisó el canal digital ni su funcionamiento; y no se presentó el contenido de la cláusula supuestamente aceptada, lo que impedía verificar el alcance de la autorización y su eventual finalidad publicitaria.

184. En su defensa, Scotiabank indicó que la imputación comprendía 37 casos en los que, a su juicio, la valoración inicial de los registros “log” habría sido incompleta, pues no se consideró que el consentimiento puede ser recabado válidamente a través de canales digitales cuando existe un mecanismo de autenticación que garantice la voluntad del usuario. Además, señaló que, en estos casos, el

[REDACTED]

[REDACTED] Asimismo, sostuvo que los registros “log” gozarían de presunción de veracidad y trazabilidad técnica mientras no sean desvirtuados por prueba técnica en contrario.

- 185.

[REDACTED]

186. Sin perjuicio de ello, en atención a las observaciones formuladas, Scotiabank remitió documentación complementaria —incluyendo una guía explicativa detallada, documentación de vinculación entre registros y consumidores, y el contenido de la cláusula aceptada— que permitiría comprender la estructura de



los registros "log", identificar la fecha del consentimiento y verificar el alcance de la autorización otorgada. Conforme a lo señalado, esta documentación permitiría convertir los registros "log" en un sustento claro, trazable y auditable del consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco de los 37 consumidores.



187. Cabe señalar que el administrado precisó que las observaciones iniciales se debieron únicamente a la falta de documentación explicativa y no a una insuficiencia del sistema de registro. Ello se corroboraría con la presentación posterior de los instructivos técnicos y guías de interpretación.

188. Al respecto, a partir de la información y documentación complementaria presentada, Scotiabank acreditó la existencia de un sistema de registro de consentimientos otorgados a través de sus canales digitales, en tanto se ha



189. En la misma línea, se verifica que el administrado presentó el contenido de la cláusula que los consumidores aceptar, lo cual permitiría confirmar el alcance del consentimiento otorgado y verificar que dicho contenido habilitaba expresamente el tratamiento de datos personales para fines publicitarios. De igual forma, las



190. Finalmente, se constató que los medios probatorios complementarios presentados permitían acreditar la forma en que el consumidor registra su consentimiento a través de los canales digitales descritos, así como el procedimiento técnico para la consulta de la información, aspectos que resultan necesarios para evaluar la validez del mecanismo utilizado para la obtención del consentimiento. No se advierte, por tanto, una omisión de valoración del soporte técnico aportado.

191. Adicionalmente, cabe precisar que, sumado a la evidencia aportada durante la fiscalización e instrucción, el 13 de marzo de 2026, el administrado presentó documentación complementaria que permitió clarificar la información correspondiente a los referidos registros "log" observados. Dicha información fue valorada conjuntamente con la documentación existente.

192. En virtud de ello, se revisó la totalidad de la información presentada por Scotiabank, a fin de determinar si estos permitían acreditar el consentimiento otorgado por los consumidores, obteniéndose los siguientes resultados:



- En 36 casos se acreditaría el consentimiento, toda vez que [REDACTED]
- En un caso no se acredita el consentimiento, toda vez que [REDACTED]

193. Cabe señalar que la valoración de dichos medios probatorios se efectuó de manera integral, considerando tanto los registros técnicos como la documentación explicativa presentada por el administrado.
194. Respecto del único caso en el que no se acreditó el consentimiento, el administrado indicó que dicho registro habría sido incorporado a listas de no contacto. Sin embargo, dicha circunstancia no incide en la calificación jurídica del hecho analizado, pues no acredita la existencia de consentimiento previo al momento de la comunicación promocional.
195. En tal sentido, la inclusión posterior del número en listas de exclusión o no contacto no subsana la ausencia de consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco exigido por el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, ni elimina la responsabilidad administrativa derivada de la comunicación realizada sin dicho consentimiento.
196. Finalmente, se precisa que el detalle de cada caso se adjunta en el archivo Excel denominado “CASOS LOG – VERIFICACIÓN FINAL”. Dicho anexo permitía verificar la trazabilidad de la evaluación realizada y los criterios aplicados en cada supuesto.
197. En sus descargos, Scotiabank alegó se habría incurrido en una lectura aislada de las capturas de pantalla, omitiendo integrar la evidencia técnica aportada y vulnerando la presunción de veracidad, así como trasladando indebidamente la carga probatoria.
198. Al respecto, se advierte que tales alegaciones no desvirtúan la conclusión adoptada, pues, independientemente de cómo pueda funcionar su arquitectura, en los casos observados subsistía la imposibilidad de vincular de manera fehaciente el registro “log” con un consumidor específico o de acreditar que la aceptación registrada sea anterior a la llamada promocional. La alegada [REDACTED] ambigüedades, la trazabilidad exigida para acreditar consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco.
199. Asimismo, no se configura una vulneración a la presunción de veracidad, toda vez que la documentación presentada ha sido valorada integralmente, concluyéndose que resulta insuficiente para acreditar consentimiento válido conforme al literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, no siendo deber de la autoridad efectuar peritajes técnicos, al ser el administrado el responsable de acreditar los consentimientos correspondientes.
200. Sin perjuicio de lo señalado, teniendo en consideración que con escrito del 13 de marzo de 2026 presentó información adicional, se precisa que esta ha sido

evaluada y considerada en el análisis efectuado en el párrafo 192 de la presente resolución.

201. En consecuencia, se acredita que Scotiabank realizó comunicaciones con la finalidad de promover la contratación de sus productos y servicios, sin haber recabado el consentimiento previo de 1 consumidor. En tal medida, no corresponde excluir este consumidor del cómputo de presuntas infracciones.
202. Por lo expuesto, se acredita que Scotiabank vulneró lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, toda vez que empleó métodos comerciales agresivos, en tanto efectuó comunicaciones comerciales con la finalidad de ofertar sus productos y servicios sin, previamente, haber recabado el consentimiento de 168 consumidores de la muestra.

III. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

203. 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 adoptar⁶⁰.
204. 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.
205. 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^*).
206. 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*.
207. 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.
208. En el caso concreto, la infracción que habría cometido el administrado se refiere a la vulneración del literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código y se habría desarrollado en un periodo menor a dos años; sin embargo, de la información

⁶⁰ 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>

provista en el expediente, se advierte que Scotiabank realizó comunicaciones sin consentimiento a consumidores finales en distintas localidades de Perú, siendo este de alcance geográfico a nivel nacional. En esa medida, la estimación de la multa base (m) será bajo el método ad-hoc (método clásico).

209. 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, expuestos en sus descargos al IFI:
210. Scotiabank alude que la graduación propuesta en el IFI no tendría una base fáctica verificable, toda vez que la transcripción no valida un error local, los falsos positivos y se emplea un error en el muestreo de $\pm 5\%$ y extrapolación.
211. Al respecto, en los numerales 79 y 82 de la presente resolución, se identificaron comunicaciones que no cumplían con los criterios de análisis, pero estas no fueron consideradas para tal análisis, lo que evidencia que la intervención humana tuvo capacidad real de corregir y depurar los resultados obtenidos en la etapa automatizada.
212. Además, en los numerales 103 al 105 de la presente resolución, se sustenta que el error estadístico empleado en el diseño muestral de 5% resulta idóneo para asegurar la representatividad de la muestra y la validez de la extrapolación de los resultados.
213. Scotiabank cuestionó el nivel de incumplimiento de la muestra, 46.5% , pues, a su criterio, generaría -con la inferencia estadística- un aproximado de 144 062 comunicaciones comerciales sin consentimiento previo de los consumidores, es decir, cada observación de la muestra representaría 806 llamadas, a pesar de que existen 2 falsos positivos, lo cual proyectaría un error.
214. Al respecto, cabe precisar que, cuando se realiza la extrapolación o inferencia estadística del nivel de incumplimiento de la muestra al universo, se determina el *peso muestral* (w_i)⁶¹, el cual está debidamente sustentado. Ahora bien, al determinar este peso se toma la división del tamaño del universo o población objetiva (309 854 llamadas) y el tamaño de la muestra representativa (385 llamadas), siendo esta de $804.81 \approx 805$ comunicaciones. Para este punto, se toma el tamaño de la muestra representativa, dado que los 2 elementos con inconsistencias detectados en la muestra no son considerados en el nivel de incumplimiento.
215. Adicionalmente, para la estimación del factor β , se empleó el enfoque de beneficio ilícito, considerando los ingresos esperados de las comunicaciones comerciales realizadas por el administrado sin el consentimiento previo de los consumidores contactados. Uno de los parámetros empleados para estimar dicho ingreso, es la TCEA y la tasa de efectividad de ventas. La primera, refleja el costo efectivo que debe asumir el usuario ante un préstamo u otro medio de crédito, por tanto, constituye el indicador más aproximado a la ganancia esperada del administrado. Dado que este busca la máxima rentabilidad o ganancia de sus productos ofrecidos en el mercado, se toma el valor máximo para la estimación de los ingresos esperados.

⁶¹ Señalado en el documento de trabajo "Aplicación de métodos estadísticos durante la fiscalización en materia de protección al consumidor" (ver pie de página 28).

216. La tasa de efectividad de ventas de los productos por periodo tiene la misma lógica que la TCEA, en la medida que Scotiabank espera el máximo *ratio* de colocación de sus productos en el mercado a través de su fuerza de ventas. Si bien el administrado señaló que a estos parámetros no se le descontó las moras, costos y otros factores, este no envió evidencia de la existencia de dichos costos.
217. Por otro lado, Scotiabank señaló que la probabilidad de detección (p) alto con el valor de 49.94% se motiva *ex post* (colaboración) y debería apreciarse *ex ante* (capacidad de detección sin/con cooperación). Al respecto, es importante señalar que, sí se tomó el esfuerzo de la autoridad para detectar la conducta infractora, así como el nivel de colaboración del administrado, a través de la información remitida tanto en la etapa de fiscalización como en el análisis de fondo del PAS.
218. Además, el factor p se evaluó de acuerdo con las características del Decreto Supremo 032-2021-PCM y se le designó el nivel alto, en la medida que el administrado brindó información confiable y completa durante el procedimiento, el cual permitió a la autoridad realizar el análisis de la responsabilidad de su responsabilidad respecto a la infracción imputada (ver párrafo 156 del IFI). Asimismo, al considerar un nivel alto, la multa resultante es menor ante otros niveles (medio o baja).
219. Finalmente, Scotiabank alegó que la estimación de 144 062 consumidores afectados, la cual sustentó la aplicación del agravante por la afectación de intereses colectivos (30 %), no había sido constatada individualmente, lo cual agravaba la hipótesis de que la inferencia excedería el estándar de certeza exigente.
220. Tal como se sustentó en los párrafos 96 al 100 de la presente resolución, el diseño muestral empleado es objetivo, dado que está técnicamente sustentado, por lo que la extrapolación o inferencia estadística a partir de los resultados hallados en la muestra a la población objetiva o universo, son válidos para el presente pronunciamiento; y, por lo tanto sustenta el número -aproximado- de consumidores afectados en el presente pronunciamiento.
221. En consecuencia, esta Comisión procederá a graduar la sanción, de la siguiente manera:

III. 1 En tanto Scotiabank empleó los métodos comerciales agresivos, en comunicaciones comerciales con la finalidad de ofertar sus productos y servicios sin previamente, haber recabado el consentimiento de los consumidores

a) Estimación de la multa base (m)

222. 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).
223. Para el presente caso, el factor β se estimó bajo el enfoque de beneficio ilícito, en la medida que Scotiabank ofreció sus productos o servicios, con el fin de obtener ingresos esperados ante la contratación de estos.

224. En ese sentido, se consideró que los **ingresos esperados** por Scotiabank están conformados por los siguientes factores: i) el tipo de producto ofrecido en las 168 llamadas que no acreditaron consentimiento⁶², ii) las tasas activas/pasivas respecto al producto ofrecido precio, iii) los montos asociados (mínimo de apertura) de cada producto, iv) la tasa de efectividad de efectividad de ventas (en la medida que no todas las llamadas efectuadas concluyen en una venta efectiva⁶³) y, finalmente, v) el periodo de contratación del producto ofrecido.
225. Respecto al tipo de producto ofrecido, se identificó el tipo de producto asociado a las 168 llamadas sin consentimiento, según el siguiente detalle:

Tabla 1. Tipos de productos ofrecidos las 168 comunicaciones sin consentimiento, según periodo de análisis

Producto	Subproducto	Periodo 1 (15 al 31 de enero 2024)	Periodo 1 (1 al 15 de marzo 2024)	Periodo 1 (15 al 30 de abril 2024)
Compra de deuda	Compra de deuda	5	4	3
Cuenta sueldo	Cuenta sueldo			1
Plin	Plin			1
Préstamo personal	Préstamo personal	30	16	18
Tarjeta de crédito	Infinity	1	2	1
	Oro	2	3	2
	Platinum	5	3	2
	Signature	1	5	2
	Smart	29	13	19
Total		73	46	49

Elaboración: Equipo de la CC3

Fuente: Expediente n.º 022-2025/CC3-SIA

226. En relación con las tasas activas de los productos ofrecidos, se utilizó la información remitida por el administrado, de acuerdo con cada periodo de análisis. Cabe señalar que las tasas activas remitidas son la tasa efectiva anual (TEA) y la tasa de costo efectiva anual (TCEA). La primera está definida como la tasa de interés real en un año, considerando capitalización; por su parte, la TCEA incluye la TEA, más comisiones bancarias, seguros obligatorios, gastos administrativos y cualquier otro cargo adicional exigido por Scotiabank.
227. En esa medida, la TCEA refleja el costo efectivo que debe asumir el usuario ante un préstamo u otro medio de crédito; por tanto, este constituye el indicador más aproximado a la ganancia esperada por el administrado, según el producto ofrecido al usuario final. Ahora bien, el administrado brindó la TCEA mínima y máxima de cada periodo analizado, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 2. TCEA mínimo y máximo asociado a los productos ofrecidos

Elaboración: Equipo de la CC3

Fuente: Expediente n.º 022-2025/CC3-SIA

⁶² Al considerar el último escrito del administrado del 13 de marzo de 2026, se acreditó adicionalmente el consentimiento de 11 llamadas comerciales realizadas por Scotiabank, por lo que el número de comunicaciones sin consentimiento pasa de 179 a 168 llamadas.

⁶³ Mediante el escrito del 17 de octubre de 2025, Scotiabank remitió información a través del Anexo 5A, en el cual precisó el ramo y el plan de los productos ofrecidos, así como sus precios mínimos y máximos, los periodos de contratación y las tasas de efectividad correspondientes.

228. En esta instancia se consideran las TCEA máximas por producto ofrecido, de acuerdo con los productos identificados. En el caso de los productos pasivos, en la medida que el administrado no remitió las tasas de interés pasivas, para los productos como Plin y cuenta sueldo, se utilizó la tasa de interés pasiva del mercado, de acuerdo con la estadística de la Superintendencia de Banca, Seguro y AFP (SBS).
229. Respecto a los montos asociados a los productos ofrecidos, se realizó una búsqueda en la página web del administrado y se consideraron los montos mínimos de apertura establecidos en sus tarifarios oficiales (en soles y dólares). Dicha información se resume en la siguiente tabla:

Tabla 3. Montos mínimos de los productos ofrecido por Scotiabank

Producto	Subproducto	Monto mínimo de apertura
Compra de deuda	Compra de deuda	S/ 1 000.00
Cuenta sueldo	Cuenta sueldo	S/ 1 130.00*
Plin	Plin	S/ 100.00**
Préstamo personal	Préstamo personal	S/ 1 000.00
Tarjeta de crédito	Infinity	\$9 000.00
	Oro	\$1 200.00
	Platinum	\$1 800.00
	Signature	\$ 5 400.00
	Smart***	S/ 600.00

*Para este producto, se asignó el monto vigente de una remuneración mínima, S/ 1 130.00.

** Se considera el monto mínimo del producto menor del banco, una cuenta digital sin mantenimiento, pero se requiere un monto mínimo de S/ 100 para su apertura, con el cual el consumidor podría afiliarse al Plin.

***En la página web del administrado no se identificó el monto mínimo de apertura de este producto. Para fines prácticos, se utiliza como referencia el ingreso neto mínimo requerido para acceder a este producto, S/ 600.00,

Elaboración: Equipo de la CC3

Fuente: Expediente n.º 022-2025/CC3-SIA

230. Cabe señalar que, por criterio de uniformidad, los productos cuyos montos mínimos de apertura están expresados en dólares, se convierten a moneda nacional de acuerdo con el tipo de cambio vigente⁶⁴ a la fecha de la comunicación.
231. Ahora bien, el administrado remitió información sobre la tasa de efectividad de ventas, el cual permite dimensionar cuántas de las llamadas realizadas sin consentimiento se convirtieron en ventas efectivas, lo cual se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 4. Tasas de efectividad de ventas, según productos ofrecidos

Elaboración: Equipo de la CC3

Fuente: Expediente n.º 014-2025/CC3-SIA

⁶⁴ Se consultó el portal web de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), y se buscó la tasa de intereses pasiva del mercado, se tomó el último día del mes en la cual se efectuó la comunicación con fines comerciales. Link de consulta: <https://www.sbs.gob.pe/estadisticas/tasa-de-interes/tasas-de-interes-promedio>.

232. Para el presente caso se tomará la tasa de efectividad máxima para los productos activos, dado que Scotiabank espera obtener la mayor ganancia posible con el ofrecimiento de los productos afiliados. En el caso de los productos pasivos, se utilizará la tasa de efectividad más baja informada, [REDACTED]
233. Finalmente, si bien no hay información en el expediente sobre el periodo mínimo de contratación, se espera que el usuario que adquiriera el producto lo mantenga por lo menos un ciclo de facturación (30 días). En esa medida, para los productos de préstamos de libre disponibilidad y compra de deuda se considera un periodo mínimo de permanencia de 1 mes.
234. Al considerar los factores antes descritos, se estimó que los ingresos esperados por Scotiabank, asciende a S/ 532.82⁶⁵, asociados a las 168 llamadas sin consentimiento hallados en la muestra representativa.
235. En este punto corresponde realizar la extrapolación de este resultado a la población objetivo (universo). Para ello, se multiplica el nivel de incumplimiento de la muestra, 43.6 %⁶⁶, por el tamaño del universo, 309 854 llamadas comerciales, lo que resulta en 135 209 llamadas comerciales sin consentimiento (al nivel de universo).
236. Al considerar que 168 llamadas sin consentimiento generarían al administrado un ingreso esperado de S/ 532.82, de manera proporcional se estimó que las 135 209 llamadas comerciales sin consentimiento generarían un ingreso esperado de S/ 428 824.68 ⁶⁷, siendo este el β por beneficio ilícito en el presente caso.

• **Probabilidad de detección (p)**

237. El factor p representa la probabilidad de detección, dicho factor permite que la multa base incorpore la expectativa o 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.
238. En el presente caso, la probabilidad de detección es alta⁶⁸, toda vez que el administrado brindó información confiable y completa durante el procedimiento, el cual permitió a la Autoridad realizar el análisis de la responsabilidad de su responsabilidad respecto a la infracción imputada. Estas características antes

⁶⁵ Ver documento denominado "Graduación de sanción Exp 22-2025", en la pestaña "Estimación de la sanción", suma de la ganancia de los productos activos (celda K44) y los productos pasivos (celda J50). Link del documento: [REDACTED]

⁶⁶ Resultado de (168/385).

⁶⁷ Resultado de: (135 209* S/ 532.82) / 168.

⁶⁸ El nivel del factor (p) -bajo, medio o alto- está en función de las características del 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 programadas de supervisión y fiscalización	Información confiable, completa y de fácil acceso.	Alto

descritas, corresponden a un nivel alto, por lo que el factor (p) tiene un valor de 49.94 %⁶⁹. En consecuencia, la multa base (m) se calculó en 156.12 UIT⁷⁰.

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

239. En este extremo de la graduación, el administrado solicitó la aplicación del atenuante por cese inmediato de la conducta (- 30 %), argumentando que actuó con la máxima diligencia al incorporar, tan pronto tuvo conocimiento de la presunta infracción, a los consumidores identificados en listas internas de exclusión (*blacklist*), a fin de evitar nuevos contactos con fines comerciales, reforzando así sus controles internos.
240. Sin embargo, si bien el administrado realizó acciones adicionales, se precisa que el referido atenuante solo procedería si la lista de exclusión abarcara a la totalidad de consumidores afectados. En el presente caso, se verifica que la exclusión habría sido parcial, por lo que no correspondería aplicar el atenuante solicitado.
241. 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 %⁷¹, sin discriminar situaciones especiales pues establece este factor de manera general.
242. En el presente procedimiento se determinó que existieron -por lo menos- 135 209 consumidores afectados, y en función a estos, se determinó el ingreso esperado por Scotiabank, originado por la conducta infractora.
243. En esa medida, al aplicar el agravante en cuestión, la multa preliminar (M) asciende a 202.96 UIT⁷².

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

244. En este extremo, se analizó si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, el cual puede estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de UIT (450 UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (% ingreso total)⁷³. De manera que la multa final (M^*) esta expresada de la siguiente manera:

⁶⁹ De acuerdo al nivel del factor (p) seleccionado, se le asigna el valor correspondiente según el 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 %

⁷⁰ Multa base (m) = β/p = beneficio ilícito / probabilidad de detección = S/ 428 824.68 / 0.4994 = S/ 858 679.78
Multa en UIT (2026) = S/ 858 679.78 / S/ 5 500.0 = 156.12 UIT.

⁷¹ La circunstancia agravante en mención es la referida al factor (f_6) contenida en el cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo:

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

⁷² Multa preliminar (M) = $m \times F$ = 156.12 UIT \times (1+30%) = 202.96 UIT

⁷³ El tope legal por ingresos es sólo aplicable a los administrados cuyo tamaño de empresa es micro o pequeña empresa, dado que

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

245. En el presente caso, Scotiabank es clasificado como una gran empresa⁷⁴, y según lo descrito en el artículo 110° del Código⁷⁵, la multa a imponerse no podrá superar las 450 UIT.

246. Es así que, se comparó los valores de la multa preliminar (M), 202.96 UIT y el tope legal, en términos de UIT, 450.0 UIT, para escoger el valor mínimo entre estos:

$$M^* = \text{Mín} \{202.96, 450.0\}$$
$$M^* = 202.96 \text{ UIT}$$

247. Conforme a lo señalado, corresponde imponer una sanción de 202.96 UIT a Scotiabank.

IV. SOBRE EL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

248. Este colegiado dispone la inscripción de la infracción y sanción impuesta a Scotiabank 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 119⁷⁶ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar responsable y sancionar a Scotiabank Perú S.A.A. con una multa de 202.96 Unidades Impositivas Tributarias, por haber infringido 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 empleó métodos comerciales agresivos, en tanto efectuó comunicaciones comerciales con la finalidad de ofertar sus productos y 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 esta en un plazo no mayor a 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.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Informar a Scotiabank Perú S.A.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 218⁷⁷ del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación

el artículo 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.

⁷⁴ Scotiabank remitió información de la declaración de ingresos anuales ante la Autoridad Tributaria (SUNAT) correspondiente al ejercicio fiscal 2024. Al considerar los ingresos por ventas, [REDACTED] el proveedor es clasificado como una gran empresa.

⁷⁵ Véase el artículo 110 de la Ley Nro. 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

⁷⁶ 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>.

⁷⁷ 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 022-2025/CC3-SIA

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.

TERCERO: Disponer la inscripción de la infracción y sanción impuesta a Scotiabank Perú S.A.A. 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 119 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Requerir a Scotiabank Perú S.A.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 205 del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General⁷⁸, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Con la intervención de los señores Comisionados: Marcos Miguel Agurto Adriansén, Luz Marina Chiong Acosta y Carlos Raphael García Lynch.

**Marcos Miguel Agurto Adriansén
Presidente**

⁷⁸ 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://spijweb.minjus.gob.pe>.



VOTO EN DISCORDIA DEL COMISIONADO HÉCTOR FERRER TAFUR EN EL EXTREMO REFERIDO A LA NO APLICACIÓN DEL ATENUANTE POR RECONOCIMIENTO PARCIAL DE HECHOS GENERADORES DE RESPONSABILIDAD

En el presente procedimiento administrativo sancionador, Scotiabank Perú S.A.A. ha reconocido su responsabilidad respecto de 135 casos -de un conjunto de 168 llamadas sin el consentimiento de los destinatarios- que sustentaron el inicio de aquel. En consecuencia con ello, el administrado sólo contradujo la imputación de cargos con relación a los demás casos.

En función del referido reconocimiento parcial, el administrado solicitó a la Comisión que esta aplique lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley n.º 27444) y se le reduzca la eventual multa en un 50 % por tratarse de un atenuante.

Si bien coincido con la decisión adoptada por la mayoría de mis colegas de la Comisión en lo que respecta a que el administrado sí ha cometido una infracción y le corresponde ser sancionado; con el mayor respeto hacia ellos, **discrepo del criterio asumido en el apartado II.1.5 de la resolución final**, según el cual el reconocimiento de responsabilidad de los 135 mencionados casos no configura un atenuante porque no abarcó la totalidad de las llamadas sin consentimiento previo imputadas.

En opinión del suscrito, el reconocimiento parcial de hechos imputados como infracción cuando estos son autónomos entre sí no está prohibido legalmente ni sería razonable que lo estuviese porque significaría restringirle al administrado un beneficio por colaborar con la finalidad del procedimiento sancionador.

Considero excesivo que para acceder al beneficio de la calificación de atenuante el reconocimiento de los hechos imputados deba ser total en el caso de que estos se pueden individualizar, tal como ocurre en este procedimiento. Los 135 casos reconocidos pueden ser evaluados por su parte y no están conectados con los demás comportamientos calificados como contrarios a la normativa.

Asimismo, la exigencia de un reconocimiento total de los hechos generadores de responsabilidad lógicamente desincentiva al administrado a reconocer al menos parte de estos. En efecto, el administrado se preguntará para qué reconocer parte de los hechos imputados (autónomos) si da exactamente lo mismo hacerlo que no hacerlo con los consecuentes efectos negativos que acarrearía la conclusión de que no le sirve de nada reconocer parcialmente.

El reconocimiento parcial constituye una conducta colaborativa relevante, en tanto contribuye a acotar el ámbito de controversia y resulta coherente con la finalidad que pretende alcanzar la Ley del Procedimiento Administrativo General, la cual está orientada a **incentivar conductas de subsanación, reconocimiento y cooperación por encima del simple hecho de sancionar o agravar la infracción**.

En el presente procedimiento, el reconocimiento parcial del administrado ha permitido concluir que sí cometió la infracción. Esto a su vez hace que en el eventual no deseado caso de que repita la infracción, dicho administrado se le considere como reincidente.

Cabe destacar que para proceder al reconocimiento, el sancionado ha tenido que internalizar que ha cometido actos calificados como infracciones. A su vez, esta



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 022-2025/CC3-SIA

asunción de responsabilidad, si actúa razonablemente, le permitirá al administrado adoptar las medidas del caso para corregir en adelante su conducta.

En tal orden de ideas, el reconocimiento parcial formulado por el administrado no significa ser eximido de responsabilidad ni tampoco la aplicación de la reducción del 50 % de la multa, pero sí debió producir efectos atenuantes para la graduación de la sanción, mediante una aplicación proporcional del beneficio respecto de los supuestos expresamente reconocidos, lo que no ha ocurrido en el presente caso.

Entonces, para efectos de resolver sí debió considerarse la reducción de la multa en función de los 135 casos reconocidos atendiendo a criterios de proporcionalidad, razonabilidad y la finalidad de incentivar que administrado reconozca sus infracciones, por supuesto, sin desnaturalizar el procedimiento sancionador.

Finalmente, si de las 168 llamadas detectadas sin consentimiento de los usuarios, Scotiabank Perú S.A.A. reconoció responsabilidad en 135 de ellas (80.35 % del total), lo que correspondía era aplicar la metodología y factores previstos en el Decreto Supremo n.º 032-2021-PCM. Como el administrado formuló el reconocimiento antes de la emisión del informe final de instrucción, debió hacer el ajuste proporcional antes señalado lo que implicaba necesariamente que la multa finalmente determinada sea menor a la que ha sido impuesta.

Por las razones expuestas, mi voto es porque se reconozca efecto atenuante al reconocimiento parcial efectuado por el administrado, aplicándolo de manera proporcional en la graduación de la sanción, en los términos antes señalados.

Héctor Ferrer Tafur
Comisionado