



***"Debemos tener como antecedente importante haber otorgado nuestro consentimiento previo y expreso para recibir ofertas."***



## **RENZO FERNÁN- ZEGARRA**

Abogado Asociado  
del Área de  
Protección al  
Consumidor.



**ZEGARRA AGUILAR**  
— abogados —

Sucede constantemente que, nos encontramos realizando cualquier actividad cotidiana, ya sea, trabajo, labores domésticas o simplemente ocio y de pronto, nos damos cuenta que nos llaman al celular un número desconocido, contestamos y de forma inmediata nos ofrecen productos o servicios, ya sean tarjetas de crédito, migrar a un plan telefónico, promociones, entre otros.

Para que esto suceda, debemos tener como antecedente importante haber otorgado nuestro consentimiento previo y expreso para recibir estas ofertas, porque si no, nos encontraríamos ante un método comercial agresivo que es prohibido en nuestra legislación, por lo que, el proveedor que practica tales métodos, estará generando una falta administrativa insubsanable pasible de sanción por parte del Indecopi.

En efecto, a través de la Resolución Nro. 0273-2022/SPC-INDECOPI, emitido por el Tribunal de Protección y Defensa del Consumidor del Indecopi, indicó que: *"De otro lado, cabe precisar que, si bien el Banco alegó en el procedimiento que mediante la respuesta emitida en relación al Reclamo 18082000448, su representada habría acreditado la subsanación de la conducta imputada en su contra, lo cierto es que ello no es exacto, toda vez que, la naturaleza del hecho infractor denunciado referente al empleo de métodos comerciales agresivos o engañosos (esto es, la realización de llamadas telefónicas para la promoción de productos, sin previo consentimiento del receptor), era insubsanable pues la tranquilidad del consumidor ya había sido afectada en su oportunidad y dicha afectación ya no podía ser revertida."*

En este sentido, vamos dándonos cuenta sobre la importancia que va adquiriendo el consentimiento de los consumidores, incluso para recibir ofertas de publicidad, generando que el Indecopi considere como una falta insubsanable, el hecho de ofertar productos y servicios de manera reiterada sin dicho consentimiento, por lo que, también genera una carga a los proveedores de ser cuidadosos y respetar la decisión de los potenciales clientes de recibir o no ofertas.

No cabe duda que, el respeto a la decisión de los consumidores respecto a que no se les oferten productos o servicios, deben ser obligatoriamente respetadas por los proveedores, no solo por un tema moral, sino también legal, caso contrario a través de una multa se puede comenzar a enseñar a tratar mejor nuestros datos y nuestras decisiones.