

## RESOLUCIÓN FINAL N° 3762-2012/CPC

**DENUNCIANTE** : **GRUPO HM S.A.C. (GRUPO HM)**  
**DENUNCIADO** : **MI BANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. (EL BANCO)**  
**MATERIA** : **IDONEIDAD**  
**ACTIVIDAD** : **ATENCION DE RECLAMOS**  
**PROCEDENCIA** : **OTROS TIPOS INTERMEDIACION MONETARIA**  
**LIMA**

**SANCIÓN: 2 UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS**

Lima, 22 de octubre de 2012.

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 23 de abril de 2012, Grupo HM denunció al Banco por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código); señalando lo siguiente:
  - i) El Banco le otorgo un crédito revolvente de S/. 50 000,00 conforme al cual estaba facultado a retirar dinero en cualquier momento pagando a cambio elevadas tasas de interés.
  - ii) Luego de retrasarse en el pago de una de las cuotas del préstamo y cumplir con cancelar los intereses moratorios, su línea de crédito fue bloqueada indicándosele que tendría que efectuar seis meses de pagos para que la misma fuera activada nuevamente; sin embargo, pese a cumplir con los pagos señalados, se le informó que la cuenta no sería activada hasta que su anterior socio cancelara la deuda pendiente de pago que mantenía con la entidad financiera.
  - iii) A pesar de haberse acordado el pago de cuotas e intereses correspondientes a un crédito revolvente, el Banco modificó las condiciones del préstamo a las de un préstamo común manteniendo los intereses inicialmente previstos, lo que implica que esté cancelando tasas de interés no acordadas.
  - iv) El Banco atendió su carta de reclamo dos meses después de ser remitida sin cumplir con activar su cuenta, lo que motivó que cursara una nueva comunicación a la entidad financiera, la misma que hasta la fecha no ha sido atendida.

2. El 25 de julio de 2012, la Secretaria Técnica admitió la denuncia conforme a lo siguiente:
- i) *Por presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código en tanto que el Banco habría bloqueado la línea de crédito por préstamo revolvente otorgada a Grupo HM sin haberla desbloqueado luego de que la denunciante cumplió con los pagos exigidos.*
  - ii) *Por presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código en tanto que el Banco habría modificado las condiciones de préstamo revolvente establecidas originalmente variándolas a las de un préstamo común pero manteniendo los intereses inicialmente previstos.*
  - iii) *Por presunta infracción al artículo 24º en tanto que la denunciada habría contestado extemporáneamente la carta de reclamo del 21 de julio de 2011 remitida por el denunciante y no habría contestado la carta de reclamo que el fue enviada el 22 de septiembre de 2011.*
3. Mediante escrito del 13 de agosto de 2012, el Banco presento sus descargos señalando:
- i) Grupo HM es una microempresa que adquirió el forma reiterativa un producto (créditos del Banco) para el ámbito de su actividad empresarial (venta de huevos) teniendo pleno conocimiento de las condiciones del mismo, razón por la cual, al no encontrarse en asimetría informativa dado que la línea de crédito otorgada fue utilizada para las actividades propias del giro de su negocio, no corresponde calificar al denunciante como consumidor final debiendo declararse la improcedencia de su denuncia.
  - ii) Sin perjuicio de lo señalado, el Banco comunicó al cliente que su línea de crédito se encontraba bloqueada parcialmente debido al retraso del pago producido, por lo que no habiendo regularizado su situación fue reportado ante la central de riesgo como deficiente, luego como dudoso y finalmente como pérdida.
  - iii) Conforme consta de la carta del 19 de octubre de 2011, el Banco decidió apoyar a Grupo HM en la cancelación de su deuda procediendo a exonerarle del pago de intereses moratorios por la suma de S/. 315,03, la comisión de cobranza por S/. 210,00 y reducir la tasa de interés de la línea de crédito a 22,50%; sin embargo, pese a la ayuda otorgada, la denunciante no cumplió con el pago de sus obligaciones derivando en su negativa calificación ante la central de riesgo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs.
  - iv) Las dos comunicaciones presentadas por Grupo HM fueron absueltas por la entidad financiera dentro del plazo de ley, no existiendo interés para obrar pues antes de presentada la denuncia lo solicitado por la denunciante ya había sido subsanado, lo que determina que la misma deba declararse improcedente.

- v) Mediante cesión de derechos el Banco cedió a Conecta Centro de Contacto S.A. una cartera de cuentas por cobrar dentro de la cual se encontraba la cuenta de Grupo HM, en tal sentido, al no ser acreedores de dicha empresa es a Conecta a quién debe dirigirse la denuncia.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa

#### Sobre la cesión del crédito a Conecta

4. El Banco indicó que mediante contrato de cesión de derechos cedió a Conecta una cartera de cuentas por cobrar entre las cuales se encontraba la cuenta por cobrar de Grupo HM, por lo que al no ser acreedores de la empresa denunciante, la denuncia debió de ser dirigida contra Conecta.
5. Al respecto cabe señalar que más allá de que el Banco haya transferido a Conecta la acreencia del crédito que otorgó a Grupo HM, las infracciones denunciadas consistentes en el presunto incumplimiento de desbloquear la línea de crédito de la empresa denunciante y el haber modificado las condiciones del préstamo revolvente originalmente otorgado a un préstamo común pero manteniendo los intereses inicialmente establecidos, se vincularían a la actividad del Banco previa a la cesión de derechos y no a la actividad del nuevo acreedor Conecta.
6. En tal sentido, corresponde denegar la solicitud de improcedencia de la denuncia planteada por la denunciada.

#### Noción de Consumidor de acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor

7. El numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del Código define quiénes pueden ser considerados como consumidores o usuarios, y por ende, pueden acceder al nivel de protección especial que brinda la normativa de protección al consumidor<sup>1</sup>.
8. De acuerdo al esquema que el legislador peruano ha previsto a partir del Código, la Comisión considera que, a efectos de evaluar la calidad de consumidor de la parte denunciante, debe seguirse el siguiente esquema:

1

#### **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

##### **Artículo IV.- Definiciones**

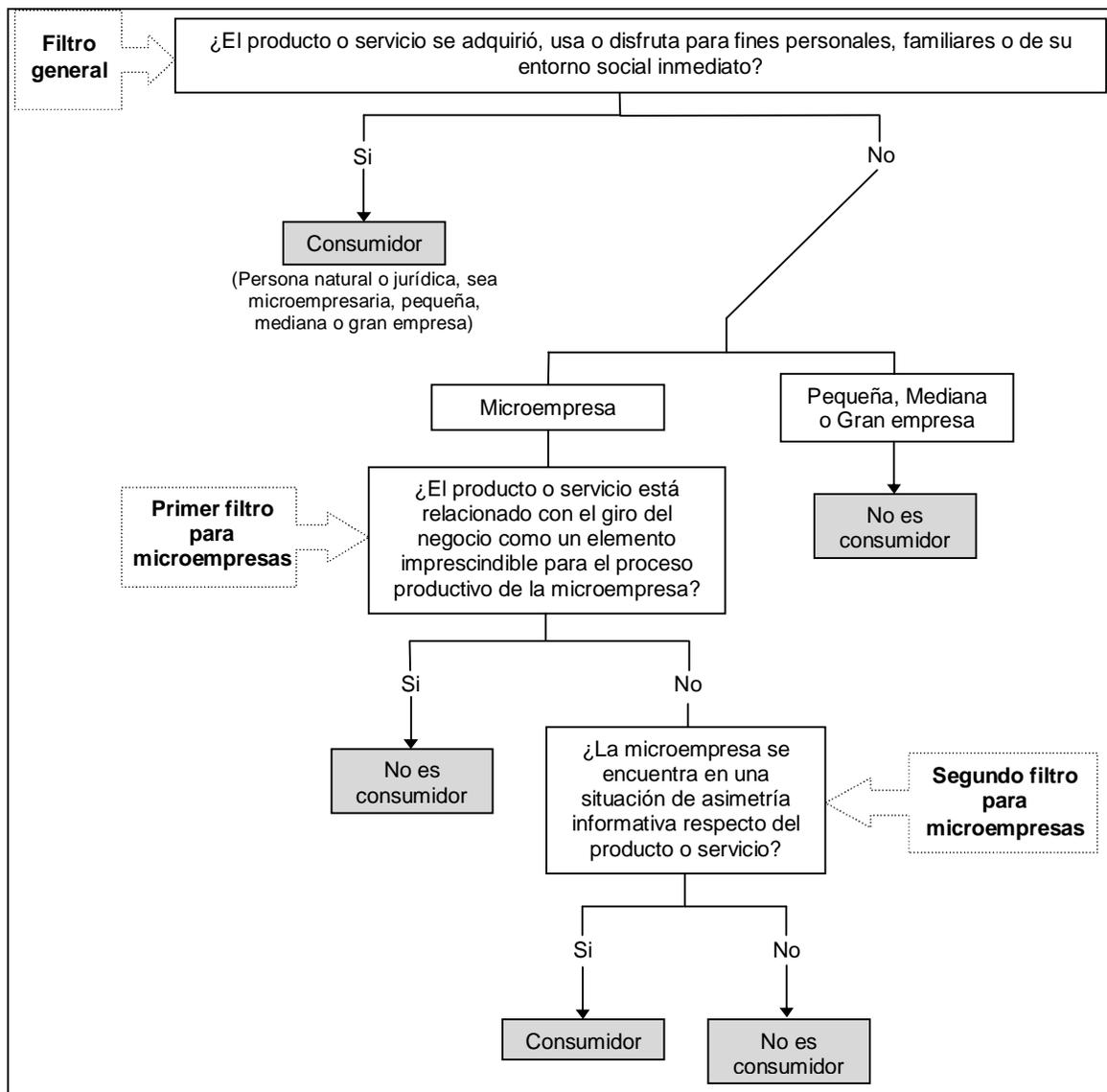
Para los efectos del presente Código, se entiende por:

##### **1. Consumidores o usuarios**

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

(...)



9. La norma señalada establece que son consumidores las personas naturales o jurídicas que adquieren, usan o disfrutan un producto o servicio en beneficio propio o de su entorno familiar o social; actuando así en un ámbito ajeno a la actividad empresarial. Asimismo, se incluye en la misma categoría a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos bienes que no formen parte del giro propio de su negocio.
10. En atención a ello, existe un filtro general que la presente instancia debe evaluar a efectos de determinar si la parte accionante posee la calidad de consumidor. Este filtro consiste en analizar si la adquisición, uso o disfrute que la parte denunciante realiza sobre el producto o servicio materia de controversia está vinculado a un fin

personal, familiar o de su entorno social inmediato, en cuyo caso la persona natural o jurídica encajará en la noción de consumidor. Cabe precisar que en este filtro es irrelevante si la persona natural o jurídica posee la calidad de microempresa, pequeña, mediana o gran empresa.

11. En principio, la normativa señala que, frente a la denuncia de una persona natural o jurídica que adquiere, usa o disfruta un producto o servicio para fines distintos a los personales, familiares o de entorno social inmediato, la Comisión no podría considerar a dicha accionante como consumidora; sin embargo, el propio Código establece un supuesto de excepción para las microempresas que se encuentren en una situación de asimetría informativa respecto de los productos que no son imprescindibles para su proceso productivo.
12. En este punto, el análisis de procedencia se sujetará a los siguientes parámetros:
  - (i) Para determinar si nos encontramos frente a una microempresa, la Comisión determinará si la parte denunciante encaja en la noción de microempresario prevista en el Decreto Supremo N° 007-2008-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente<sup>2</sup>; esto es, si posee un máximo de 10 trabajadores y si no posee ventas anuales que superen las 150 Unidades Impositivas Tributarias.
  - (ii) Una vez acreditado el carácter de microempresario, deberá analizarse si el producto o servicio denunciado está relacionado con el giro del negocio<sup>3</sup> como un elemento imprescindible para el proceso productivo que realiza la unidad productiva. En este punto, si se comprueba que el bien materia de cuestionamiento forma parte esencial del proceso productivo, la denuncia deberá ser declarada improcedente.
  - (iii) Finalmente, para el caso de las microempresas cuyo producto o servicio no está relacionado con el giro propio del negocio como un elemento imprescindible del proceso productivo, deberá analizarse si respecto de dicho bien la persona natural o jurídica se encuentra en una situación de asimetría informativa.
13. De verificarse la existencia de la asimetría informativa en el caso concreto, la parte denunciante encajará en la noción de consumidor. Por el contrario, si se acredita

---

<sup>2</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROMOCIÓN DE LA COMPETITIVIDAD, FORMALIZACIÓN Y DESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA Y DEL ACCESO AL EMPLEO DECENTE, LEY MYPE Artículo 5°.- Características de las MYPE**

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes: (...)

**Microempresa:** de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). (...)

<sup>3</sup> La Comisión entiende por "giro propio del negocio" aquellas actividades esenciales del proceso productivo, es decir, aquellas actividades imprescindibles sin las cuales el negocio no puede desarrollarse. De esta manera, las actividades que no forman parte del proceso productivo y respecto de las cuales cabe, en principio, la tutela administrativa de la Comisión, son aquellas de apoyo al proceso productivo.

que el microempresario no se encuentra en una situación de asimetría respecto del producto o servicio controvertido, la denuncia deberá ser declarada improcedente.

Aplicación de la noción de consumidor al caso concreto

14. En atención a lo expuesto, la Comisión analizará si Grupo HM encaja en la noción de consumidor establecida por el Código.

*(i) Filtro general*

15. En la “Solicitud de Crédito Persona Jurídica” que obra entre los medios probatorios del expediente<sup>4</sup>, se aprecia que la petición de crédito suscrita por el representante de la empresa fue solicitada directamente para beneficio de la persona jurídica.

16. De acuerdo a lo expuesto, la Comisión considera que la parte denunciante adquirió el producto denunciado para fines distintos a los personales, familiares o de su entorno social inmediato. Ello, en la medida que el crédito fue solicitado para beneficio directo de la persona jurídica, esto es, para destinarlo al financiamiento de su actividad empresarial.

*(ii) Filtros especiales para microempresas*

17. Corresponde determinar si el interesado encaja en la noción de microempresa establecida a nivel legal, esto es, que cuenta con uno (1) hasta diez (10) trabajadores y que sus ventas anuales no superan las 150 Unidades Impositivas Tributarias (para el año 2012, no debieron superar los S/. 547 500,00). Cabe precisar que, según lo establecido por la norma, ambos requisitos deben ser concurrentes.

18. De la información publicada en la página web de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, “SUNAT Operaciones en Línea – Consulta de RUC”<sup>5</sup> y de la documentación adjunta al escrito de fecha 29 de mayo de 2012<sup>6</sup>, se advierte que Grupo HM aparece como No Habido y que en el año 2012 registró un (1) trabajador sin haber reportado ventas netas.

19. En atención a ello, se puede determinar que Grupo HM posee la calidad de microempresario, por lo que corresponde analizar si el producto o servicio adquirido, está relacionado con el giro propio del negocio como un elemento imprescindible para la actividad productiva del interesado.

*(iii) Si el producto adquirido está relacionado con el giro propio del negocio*

---

<sup>4</sup> Ver a fojas 74 a 75.

<sup>5</sup> Ver en [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)

<sup>6</sup> A fojas 23 a 29 del expediente.

20. Una vez verificado que pueden existir microempresarios que accedan a los productos que ofrece la denunciada, corresponde verificar si los mismos están relacionados con el giro propio del negocio del adquirente
21. Conforme se observa de la documentación de Sunat adjunta por la parte denunciante, se aprecia que las actividades que desempeña Grupo HM es la cría de animales domésticos y obras de ingeniería mecánica.
22. Ahora bien, en la medida que Grupo HM interpuso su denuncia contra el Banco señalando el presunto incumplimiento de desbloquear su línea de crédito y el haber modificado las condiciones del préstamo revolvente originalmente otorgado a un préstamo común manteniendo los intereses inicialmente establecidos, la Comisión considera que el servicio materia de cuestionamiento (de naturaleza financiera), no forma parte esencial del proceso productivo del denunciante, pues su ausencia no impediría el desarrollo de sus actividades comerciales, no formando parte del giro del negocio propio de su actividad de cría de animales domésticos y obras de ingeniería mecánica.
23. Por lo tanto, en opinión de la Comisión, en el presente caso, dicho servicio financiero contratado no se encuentra relacionado con el giro del negocio de la parte denunciante.

*(iv) Sobre la asimetría informativa*

24. En el presente caso, de la solicitud de Grupo HM al Banco de un préstamo revolvente, se deduce que la parte denunciante no tendría un conocimiento equiparable al de las entidad denunciada sobre dicho servicio financiero; no siendo exigible al denunciante un conocimiento superior al de cualquier consumidor.
25. La Comisión considera en el presente caso que la posición de un microempresario que requiere de servicios financieros, en donde en muchos casos se solicita por primera vez y en virtud a la propia experiencia de quien dirige el negocio, es equivalente a la de cualquier consumidor.
26. En vista de lo anterior, en el presente caso, la Comisión considera que los microempresarios que contratan el servicio mencionado pueden calificar como consumidores finales para efectos de la aplicación de la normativa de protección al consumidor.
27. En consecuencia, corresponderá realizar el análisis de fondo respecto del extremo de la denuncia interpuesta contra el Banco.

**Marco teórico**

28. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y

será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>7</sup>.

29. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

### **Sobre el presunto incumplimiento de no haberse desbloqueado la línea de crédito del denunciante**

30. Grupo HM señaló que luego de haberse retrasado en el pago de una de las cuotas del crédito revolvente que le otorgó el Banco y generarse el bloqueo de su línea de crédito, cumplió con cancelar los intereses moratorios y pagos exigidos por la entidad financiera, pese a lo cual, se le informó que la cuenta no sería activada hasta que su anterior socio cancelara la deuda pendiente de pago que mantenía con el Banco.
31. El Banco alegó que la línea de crédito del cliente se bloqueó parcialmente debido al retraso de pago producido y que al no haber regularizado el denunciante su situación se mantuvo el bloqueo reportándosele ante las centrales de riesgo primero como deficiente, posteriormente como dudoso y finalmente como pérdida.
32. Como se puede apreciar de su denuncia, Grupo HM reconoció haber incurrido en el retraso de una cuota de pago del crédito revolvente otorgado por el Banco que derivó en el bloqueo de su línea de crédito. Cabe señalar, que el referido bloqueo estaba previsto expresamente en la cláusula tercera del Contrato de Línea de Crédito Revolvente<sup>8</sup> suscrito por el representante de la empresa:

#### *“TERCERA: PLAZO Y FORMA DE PAGO*

7

#### **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

##### **Artículo 18°.- Idoneidad**

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para lo cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

##### **Artículo 19°.- Obligación de los proveedores**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

8

Ver a fojas 70 a 75 del expediente.

(...)

*El retraso en el pago de una (1) cuota producirá automáticamente la suspensión temporal de LA LÍNEA, la misma que se activará cuando el cliente regularice su situación ante MI BANCO. La falta de dos o más cuotas producirá suspensión definitiva de LA LÍNEA”.*

33. Ahora bien, aún cuando la denunciante ha alegado haber cumplido con cancelar los intereses moratorios correspondientes y como consecuencia la suma adeudada del crédito, no ha demostrado con medios probatorios haber realizado dichos pagos, debiendo recordarse que conforme lo ha establecido el precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC expedido por la Sala de Defensa de la Competencia, la carga de probar el defecto de un servicio corresponde al consumidor<sup>9</sup>.
34. En consecuencia, al no haberse acreditado que el Banco haya incurrido en la infracción denunciada al no desbloquear su línea de crédito, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia.

**Sobre el presunto incumplimiento de haberse modificado las condiciones de préstamo originales manteniendo los intereses inicialmente previstos.**

35. Grupo HM señaló que luego de acordarse el pago de cuotas e intereses correspondientes a un préstamo revolvente por el que estaría pagando elevadas tasas de interés, se modificaron las condiciones de su crédito a las de un crédito común pero manteniendo los intereses inicialmente previstos, lo que implica que esté cancelando tasas de interés no acordadas.
36. El Banco indicó que conforme consta de la carta del 19 de octubre de 2011, decidió apoyar a Grupo HM en la cancelación de su deuda exonerándola del pago de la suma de S/. 315,03 por concepto de intereses moratorios y S/. 210,00 por concepto de comisión de cobranza, así como reduciendo la tasa de interés de la línea de crédito a 22,50%, pese a lo cual, la denunciante no cumplió con el pago de sus obligaciones.

---

<sup>9</sup>

El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el Artículo 8° de la Ley contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

37. Al respecto, cabe indicar que en la cláusula cuarta del Contrato de Línea de Crédito Revolvente<sup>10</sup> suscrito el 19 de marzo de 2012 por el representante de Grupo HM, se señaló expresamente lo siguiente:

*“CUARTA: INTERESES, COMISIONES Y GASTOS*

*El CLIENTE acepta que los desembolsos otorgados dentro de LA LÍNEA devengarán intereses compensatorios y moratorios con las tasas que fije MI BANCO, y que constará en la Hoja Resumen que se le entregue a EL CLIENTE, en su página Web o en su defecto, la que figure en su tarifario el cual EL CLIENTE declara conocer y aceptar y cuya información se encuentra a su disposición en las oficinas de MI BANCO.*

*Si EL CLIENTE incumpliera con el pago oportuno de cualquiera de las obligaciones otorgadas dentro de LA LINEA, se devengarán automáticamente, en forma adicional a los intereses compensatorios, los intereses moratorios a la tasa que figure en la Hoja de Resumen, en la página Web o en su defecto, la que figure en el tarifario de MI BANCO, sin que sea necesaria la constitución en mora, la misma que será automática”.*

38. Asimismo, en la Hoja Resumen Informativa suscrita por el representante de Grupo HM, se estableció expresamente que el pago de intereses sería como sigue:

*“Datos del Crédito*

*(...)*

*Tasa Efectiva Anual 26.00*

*Tasa Compensatoria 26.00*

*Tasa Moratoria 50.00*

*Soles*

<i>Días de Mora</i>	<i>Por tramo</i>	<i>Acumulado</i>
<i>Al día 01</i>	<i>5.00</i>	<i>5.00</i>
<i>Al día 04</i>	<i>20.00</i>	<i>25.00</i>
<i>Al día 08</i>	<i>30.00</i>	<i>55.00</i>
<i>Al día 30</i>	<i>35.00</i>	<i>90.00</i>
<i>Al día 60</i>	<i>40.00</i>	<i>130.00</i>
<i>Al día 90</i>	<i>50.00</i>	<i>180.00”</i>

39. En consecuencia, al haber suscrito el Contrato de Línea de Crédito Revolvente y la correspondiente Hoja Resumen Informativa, Grupo HM no desconocía las condiciones referidas a los intereses e intereses moratorios aplicables al préstamo revolvente que le fue otorgado por el Banco.
40. En cuanto a la modificación de las condiciones del crédito de uno revolvente a uno común alegadas por Grupo HM, cabe señalar que la parte denunciante no ha acreditado con medio probatorio alguno el cambio de condiciones del préstamo revolvente otorgado.

<sup>10</sup> Ver a fojas 76 a 77 del expediente.

41. Por el contrario, cabe agregar que en el expediente consta la carta del 19 de octubre de 2012 dirigida a Grupo HM<sup>11</sup> en la cual el Banco manifiesta que los intereses cobrados son los pactados contractualmente y que de ser modificados son comunicados oportunamente al cliente, sin perjuicio de lo cual, a fin de apoyarla en el cumplimiento de sus obligaciones, se procedió a exonerarla de los intereses moratorios de S/. 315,03 y comisión de cobranza de S/. 210,00, así como a reducir la tasa de interés de su línea de crédito a 22,50%, lo que agrega habría sido comunicado verbalmente a la denunciante. Cabe señalar que Grupo HM no ha cuestionado la reducción de intereses alegada por la entidad financiera.
42. En tal sentido, al no haberse demostrado con medios probatorios que se habrían modificado las condiciones del préstamo revolvente, sino que el Banco habría reducido la tasa de interés, intereses moratorios y comisión de cobranza a manera de liberalidad, no ha sido acreditada la presunta infracción denunciada.
43. En consecuencia, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia.

#### **Sobre la atención de las cartas de reclamo**

44. El artículo 24<sup>o</sup> del Código<sup>12</sup> dispone que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo de treinta (30) días calendario.
45. Grupo HM señaló que el Banco atendió su carta de reclamo dos meses después de ser remitida sin cumplir con activar su cuenta, lo que motivó que cursara una nueva comunicación a la entidad financiera, la misma que hasta la fecha no ha sido atendida.
46. De los medios probatorios ofrecidos por el denunciante se verifica que el día 21 de julio de 2011 remitió al Banco una carta de reclamo<sup>13</sup> en referencia al bloqueo de su línea de crédito y a que pese a modificarse las condiciones del préstamo seguiría pagando las mismas tasas de interés acordadas inicialmente, constando de los medios probatorios presentados por ambas partes que la carta de respuesta del

---

<sup>11</sup> Ver a fojas 79 del expediente.

<sup>12</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 24<sup>o</sup>.- Servicio de atención de reclamos**  
24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.  
24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.  
24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

<sup>13</sup> Ver a fojas 9 del expediente.

Banco BSSC 2011/00733 fue fechada el 25 de agosto de 2012<sup>14</sup>, lo que significa que la misma fue entregada a la denunciante más de treinta días después de recibida la carta de reclamo.

47. Asimismo, de los medios probatorios ofrecidos se constata que el denunciante presentó ante el Banco una segunda carta de reclamo de fecha 22 de septiembre de 2011<sup>15</sup> haciendo referencia nuevamente a los intereses cobrados, la que habría sido respondida mediante la carta BSSC 2011/00733a de fecha 19 de octubre de 2012 presentada por la entidad financiera. No obstante, en la medida que no figura cargo de recepción de la misma no ha quedado acreditado que hubiera sido efectivamente entregada a la parte denunciante.
48. En consecuencia, corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia.

### **De las medidas correctivas**

49. En la medida que no se ha encontrado responsabilidad administrativa en la denunciada respecto de las imputaciones referidas al incumplimiento de desbloquear la línea de crédito de la parte denunciante y al presunto cobro indebido de intereses, corresponde denegar la medida correctiva solicitada.

### **Graduación de la sanción**

50. Habiéndose verificado la existencia de infracción administrativa en lo referido a la atención extemporánea de las cartas de reclamo presentadas por la parte denunciante, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
51. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) el daño, (iii) los efectos del conducta infractora en el mercado, (iv) la naturaleza del perjuicio causado, entre otros<sup>16</sup>.

---

<sup>14</sup> Ver a fojas 80 del expediente.

<sup>15</sup> Ver a fojas 10 a 11 del expediente.

<sup>16</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**  
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

### *Beneficio ilícito*

52. En la presente infracción, el beneficio ilícito esperado por el Banco es el ahorro obtenido por el hecho de no haber implementado las medidas o mecanismos que hubieran permitido atender oportunamente las cartas de reclamo de Grupo HM del 21 de julio de 2011 y 22 de septiembre de 2011.
53. Dicho ahorro no es fácil de cuantificar, pues la Comisión no cuenta con información relevante que le permita calcularlo; sin embargo, ello no evita que pueda asumirse, en términos razonables y proporcionales, un monto aproximado, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia 2 en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)<sup>17</sup>.

---

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
  - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
  - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
  - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
  - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
  - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
  - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

17

En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

*"(...) Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.*

*(...) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el*

54. Para tal efecto, un referente razonable que permite cuantificar dicho ahorro sería el sueldo de personal capacitado para supervisar y atender los reclamos de los consumidores. Es importante mencionar que no se está afirmando que la denunciada carezca de dicho personal, pues es posible que lo tenga. Lo que se está afirmando es que el sueldo de dicho personal es un parámetro o referente a utilizar para calcular el beneficio ilícito esperado como consecuencia de la infracción administrativa.
55. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el salario nominal mensual promedio de un empleado en establecimientos financieros, en abril de 2009, para Lima Metropolitana, fue de S/. 3 139,50 mensuales. Los costos (ahorrados), además del profesional a contratar, implicarían también los gastos administrativos en que tendría que incurrir el Banco para atender los reclamos de sus clientes dentro del plazo establecido, lo que elevaría la suma antes indicada a, aproximadamente, S/. 3 600,00.
56. Por tanto, en aplicación de los criterios de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, en el presente caso, el beneficio ilícito esperado de la conducta del proveedor asciende a una (1) UIT.

#### *Probabilidad de detección*

57. En el presente caso, la probabilidad de detección es alta debido a que, en primer lugar, cualquier consumidor puede percatarse que su solicitud no ha sido atendida al no recibir una respuesta oportuna; y, en segundo lugar, una vez detectada la infracción por el consumidor, era razonable que éste presentase su denuncia. Lo expuesto nos lleva a considerar que la probabilidad de detección de la infracción del presente caso sería del orden del 100% (equivalente a un factor de 1).

#### *Multa base*

58. La multa base se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad.
59. Considerando los datos obtenidos, la multa base resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

---

*administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.*

*(...) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución."*

Beneficio Ilícito esperado	/	Probabilidad de detección	=	Multa base
-------------------------------	---	------------------------------	---	------------

1 UIT	/	1	=	1 UIT
-------	---	---	---	-------

Por lo tanto, la Comisión estima una multa base ascendente a una (1) UIT.

#### Agravante

60. La Comisión considera que la infracción que cometió el Banco genera desconfianza en los consumidores que contratan un servicio o adquieren un producto de una entidad financiera, pues esperan que éstas atiendan las comunicaciones que remitan de manera oportuna, más aún teniendo en cuenta que éstos involucran aspectos económicos de los consumidores. En ese sentido, la autoridad administrativa debe imponer las sanciones que desincentiven a los proveedores a cometer este tipo de infracciones, pues generan desconfianza en el mercado.
61. En ese sentido, bajo un análisis de ponderación de razonabilidad y proporcionalidad, esta Comisión considera que la multa base respecto debe multiplicarse por dos (2) debido a que la referida infracción generó perjuicios al denunciante, lo que arroja una multa final ascendente a dos (2) UIT.

#### **Sobre las costas y costos del procedimiento**

62. En la medida que la parte denunciante no solicitó el pago de costas y costos del procedimiento no corresponde otorgar el pago de las mismas.

#### **RESUELVE**

**PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por Grupo HM S.A.C. contra Mi Banco – Banco de la Microempresa S.A. por infracción a los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor al no haberse acreditado que la entidad financiera haya incurrido en la infracción denunciada por no desbloquear la línea de crédito de la parte denunciante.

**SEGUNDO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por Grupo HM S.A.C. contra Mi Banco – Banco de la Microempresa S.A. por infracción a los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor del Código de Protección y Defensa del Consumidor al no haberse acreditado el presunto incumplimiento de la entidad financiera al modificar las condiciones del préstamo revolvente originalmente establecidas manteniendo los intereses inicialmente previstos.

**TERCERO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por Grupo HM S.A.C. contra Mi Banco – Banco de la Microempresa S.A. por infracción al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto que no ha sido acreditado que la entidad financiera hubiera atendido los reclamos presentados por la parte denunciante dentro de los treinta días de plazo establecidos legalmente.

**CUARTO:** En la medida que no se ha encontrado responsabilidad administrativa en la denunciada respecto de las imputaciones referidas al incumplimiento de desbloqueo de la línea de crédito de la parte denunciante y al presunto cobro indebido de intereses, corresponde denegar la medida correctiva solicitada.

**QUINTO:** En la medida que la parte denunciante no solicitó el pago de costas y costos del procedimiento no corresponde otorgar el pago de las mismas.

**SEXTO:** Sancionar a Mi Banco – Banco de la Microempresa S.A. con dos (2) Unidades Impositivas Tributarias<sup>18</sup>, la misma que será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículos 37° y 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades Normas y Organización del INDECOPI y la décimo tercera disposición complementaria de la Ley N° 27809, Ley General del Sistema Concursal<sup>19</sup>.

**SÉPTIMO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia 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 38° del Decreto Legislativo N° 807<sup>20</sup>, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>21</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión

---

<sup>18</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

<sup>19</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 37°.-** La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

**LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL**

**DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.-** Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único

Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

<sup>20</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 38°.-** El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

<sup>21</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**PRIMERA.-** Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>22</sup>, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>23</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sra. María del Rocío Vesga Gatti, Dra. Lorena Masías Quiroga, Ing. Jaime Miranda Sousa Díaz y Sr. Hugo Gómez Apac.**

**MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI**  
**Presidente**

---

Modificase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

22

**LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL**

**DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único**

Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

23

**LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 212°.- Acto firme**

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.