

## RESOLUCIÓN FINAL N° 017-2015/CC1

**PROCEDENCIA** : LIMA  
**DENUNCIANTE** : CESIL S.A. (CESIL)  
**DENUNCIADO** : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A. (EL BANCO)  
**MATERIA** : IMPROCEDENCIA  
NOCIÓN DE CONSUMIDOR FINAL  
**ACTIVIDADES** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Lima, 9 de enero de 2015

### ANTECEDENTES

1. El 29 de octubre de 2014, Cesil denunció al Banco por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El 15 de julio de 2014, transfirieron por error la suma de US\$ 22 000,00 mediante la operación “telecrédito” a una cuenta en dólares.
  - (ii) Inmediatamente solicitaron al Banco el extorno del monto transferido, pero fue rechazada en tanto dicha operación era “*en línea*”.
  - (iii) El 5 de septiembre de 2014, el Banco reiteró su negativa a devolver el importe transferido.
  - (iv) Solicitó la devolución del importe indebidamente transferido, el pago de intereses por el capital inmovilizado; así como el pago de las costas y costos del procedimiento.
2. Mediante Resolución N° 1 de fecha 3 de diciembre de 2014, la Secretaría Técnica requirió a Cesil que cumpla con:

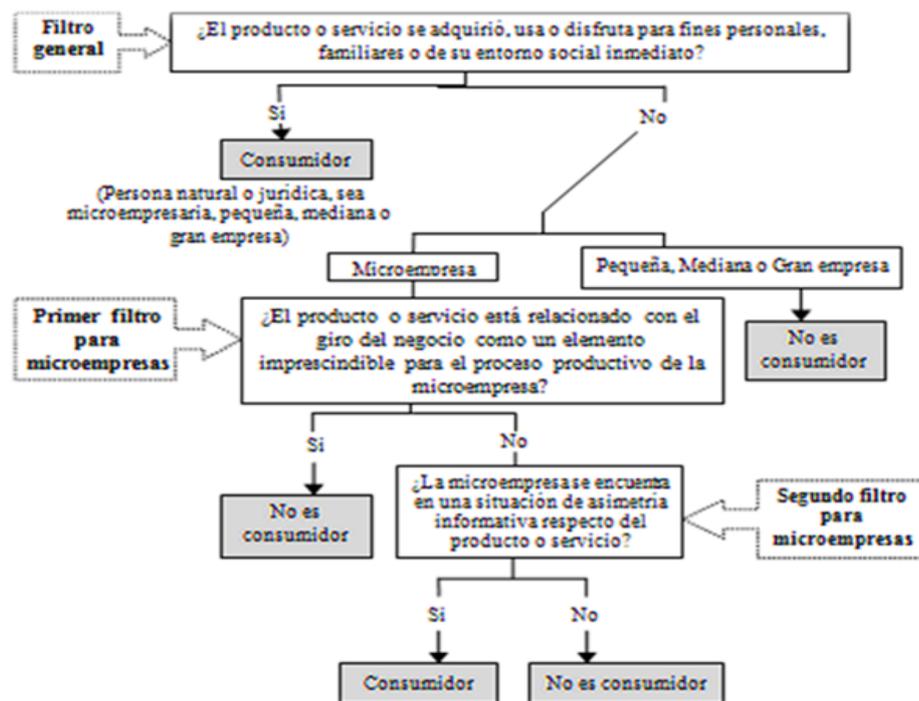
*“(…) presentar la declaración del pago de IGV en el cual conste: el volumen de las ventas de los últimos tres (3) años.”*
3. El 11 de diciembre de 2014, Cesil presentó la Declaración de Pago Anual de Impuesto a la Renta de los últimos tres (3) años.

### ANÁLISIS

#### Marco legal aplicable a la noción de consumidor

4. El numeral 1 del Artículo IV del Título Preliminar del Código define quiénes pueden ser considerados como consumidores o usuarios y que, por ende, pueden acceder al nivel de protección especial que brinda la normativa de protección al consumidor.

- 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.
- 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:



- 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 calidad de microempresa, pequeña, mediana o gran empresa.
- 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.

9. 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° 013-2013-PRODUCE, Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial (en adelante, Ley de Impulso al Desarrollo Productivo); esto es, si posee ventas anuales hasta el máximo de 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, 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 situación de asimetría informativa.
10. 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 que el microempresario no se encuentra en una situación de asimetría informativa respecto del producto o servicio controvertido, la denuncia deberá ser declarada improcedente.

#### Aplicación al caso concreto

11. En atención a lo expuesto, la Comisión analizará si Cesil encaja en la noción de consumidor establecida por el Código.
- (i) *Filtro general*
12. De la revisión de la página web de Sunat, se aprecia que Cesil se encuentra inscrita como Sociedad Anónima (S.A.), dedicada al comercio exterior como importador, realizando la "Venta mayorista de materiales de construcción". Asimismo, se advierte que Cesil indicó que la finalidad del servicio fue para contar con un sistema que permita de forma más eficiente y segura realizar sus operaciones financieras, siendo su frecuencia de uso permanente.
13. De acuerdo a lo expuesto, la Comisión considera que Cesil, en este caso, es una persona jurídica que adquirió los servicios de la entidad bancaria para fines distintos a los personas, familiares o de su entorno social inmediato. Ello, en la medida que el servicio bancario impugnado por el denunciante consistente en transferencia indebida

mediante “telecrédito” pertenecían a una actividad que contribuye al objeto social de la sociedad (*importador dedicado a la venta mayorista de materiales de construcción*).

(ii) *Filtro especial para microempresas*

14. De acuerdo al resultado obtenido luego de aplicar el filtro general, la Comisión debería declarar la improcedencia de la denuncia. Sin embargo, tal como se ha expuesto previamente, debe analizarse adicionalmente si Cesil está en el supuesto de excepción previsto por el Código para las microempresas.
15. Tal como se ha indicado en puntos previos, se deberá analizar el monto de sus ventas anuales, en concordancia con lo establecido en la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo.
16. Del análisis de los cuadros resumen de las declaraciones de pago de Impuesto a la Renta, se verifica que las ventas netas anuales de Cesil en los años 2011, 2012 y 2013, ascendieron a S/. 1 728 640,00, S/. 1 829 970,00 y S/. 2 393 627,00, respectivamente.
17. Conforme lo ha señalado la Sala Especializada en Protección al Consumidor, a fin de determinar el nivel de ventas a tomar en cuenta en la calificación de la microempresa, corresponde remitirse únicamente a las ventas netas obtenidas en el periodo anual inmediatamente anterior al de la fecha de interposición de la denuncia.
18. En ese sentido, del periodo fiscal del año 2013 (periodo fiscal inmediatamente anterior a la fecha de interposición de la denuncia) se observa que el volumen de ventas fue de S/. 2 393 627,00, superando de esta manera el volumen máximo de ventas anuales netas de 150 UIT establecidas por la norma para ser considerada como microempresa.
19. De acuerdo a lo señalado en los párrafos precedentes, se verifica que Cesil no posee la calidad de microempresario. En este contexto, la Comisión considera que el denunciante no califica como consumidor de acuerdo con lo contemplado por el artículo IV del Título Preliminar numeral 1.1° del Código.
20. Es pertinente señalar que si bien el denunciante no puede acceder al nivel de protección administrativa previsto en el Código, ello no lo deja en estado de indefensión, en la medida que nuestro ordenamiento legal ha previsto que pueda acceder a la vía judicial para hacer valer sus derechos, de considerarlo pertinente.

## RESUELVE

**PRIMERO:** declarar improcedente la denuncia presentada por Cesil S.A. en contra de Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el denunciante no califica como consumidor final.

**SEGUNDO:** informar a Cesil S.A. 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, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este Colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

***Con la intervención de los señores Comisionados: Hugo Ramiro Gómez Apac, José Ricardo Wenzel Ferradas y Juan Carlos Zevillanos Garnica.***

**HUGO RAMIRO GÓMEZ APAC**  
Vicepresidente