

RESOLUCIÓN FINAL N° 0366-2015/CC1

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : NOLBERTO DÍAZ CUEVA
(EL SEÑOR DÍAZ)
DENUNCIADO : MIBANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.
(EL BANCO)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
CONSUMIDOR FINAL
IDONEIDAD
MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA
PRÉSTAMO PERSONAL
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

Lima, 3 de marzo de 2015

ANTECEDENTES

1. El 30 de mayo y 2 de junio de 2014, el señor Díaz denunció al Banco por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 2 de agosto de 2011, el Banco le otorgó un préstamo por la suma de S/. 75 000,00, para que sean cancelados mediante cuotas de S/. 3 999,80, cada una.
 - (ii) Canceló veintiocho (28) cuotas por la suma total de S/. 112 000,00, siendo que, de esa forma logró pagar un monto superior al préstamo concedido.
 - (iii) El 28 de marzo de 2013, solicitó que se tenga por cancelado el préstamo concedido y que se abstengan de seguir enviándole requerimientos de pago. Asimismo, solicitó la devolución de los títulos valores suscritos en blanco y la copia de su contrato de préstamo. El denunciado no respondió lo solicitado.
 - (iv) El Banco envió sendas cartas intimidándole y amenazándole con quitarle su propiedad y bienes, llenando su pagaré con montos mayores al que le fue entregado.
 - (v) Solicitó que le expidan una constancia de cancelación de su crédito, la devolución de los intereses pagados en exceso, la devolución de los títulos valores firmados; y, el pago de costas y costos del procedimiento.
2. Mediante Resolución N° 1 del 23 de junio de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia en los siguientes términos.
“(...)

¹ Publicado el 2 de septiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano y vigente desde el 2 de octubre del 2010.

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 30 de mayo de 2014, reemplazada con el escrito del 2 de junio de 2014, presentada por el señor Nolberto Díaz Cueva en contra de Mi Banco – Banco de la Microempresa S.A., por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

- (i) *Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Mi Banco – Banco de la Microempresa S.A. habría indebidamente requerido al denunciante el pago de la deuda por la suma de S/. 75 000,00, a pesar de que habría sido cancelado en su integridad mediante el pago de 28 cuotas equivalentes a S/. 112 000,00.*
 - (ii) *Presunta infracción de los artículos 18°, 19°, 43° y 47° literal e) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Mi Banco – Banco de la Microempresa S.A. no habría entregado al denunciante la constancia de cancelación de su deuda, los títulos valores suscritos en blanco que fueron solicitados el 28 de marzo de 2013, tampoco le habría entregado copia del contrato suscrito y su cronograma de pagos.*
 - (iii) *Presunta infracción de los artículos 61° y 62° literal h) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Mi Banco – Banco de la Microempresa S.A. habría indebidamente requerido al denunciante, intimidándolo y amenazándolo con quitarle su propiedad, mediante el envío de cartas, el pago de una deuda que se encuentra cancelada.*
- (...)"

3. El 15 de julio de 2014, el Banco presentó sus descargos señalando lo siguiente:

- (i) El señor Díaz no califica como consumidor final, en la medida que el crédito otorgado fue destinado para capital de trabajo en relación al giro de su negocio "transporte de carga", teniendo a la fecha de la obtención del crédito la condición de activo.
- (ii) El Banco le otorgó una Línea de Crédito N° 02162074 por el importe inicial de S/. 75 000,00, sobre el cual el denunciante fue informado en su oportunidad. Asimismo, se dejó constancia de su conformidad mediante la firma y entrega del contrato, pagaré incompleto y hoja resumen informativa.
- (iii) El señor Díaz, a la fecha, mantiene un saldo pendiente de pago a favor del Banco por un monto de S/. 77 473,58, de acuerdo al estado de cuenta de julio de 2014 y su liquidación detallada.
- (iv) El producto contratado por el denunciante no genera cronogramas de pago, debido a que la línea de crédito del cliente es a cuota fija, de tipo revolvente, por lo que solo se emiten estados de cuenta mensuales. De esa forma, mientras el cliente vaya cancelando sus cuotas, la línea de crédito irá recuperándose pudiendo disponer nuevamente de importes disponibles.
- (v) El denunciante realizó varias disposiciones de dinero a lo largo de la vigencia de la línea de crédito conforme iba recuperándola, lo que ha generado que aún mantuviera una deuda por la suma de S/. 77 473,58.

- (vi) No se puede entregar al denunciante una “constancia de cancelación del crédito” debido a que el señor Díaz aún mantiene un saldo deudor pendiente de pago.
 - (vii) Al momento de su suscripción se le entregó al denunciante una copia de todos los documentos concernientes al producto solicitado.
 - (viii) El denunciante no ha acreditado el hecho de que le habrían venido entregando cartas amenazantes o que afecten su imagen o sus actividades laborales.
4. Mediante Resolución N° 3 del 29 de octubre de 2014, la Secretaría Técnica requirió al denunciante para que presente la declaración de pago de impuesto a la renta en el cual conste el volumen de sus ingresos de los últimos tres (3) años.
5. El 4 y 14 de noviembre de 2014, el señor Díaz presentó la información requerida y agregó lo siguiente:
- (i) En abril de 2013 se declaró la baja temporal de su RUC y, posteriormente, en octubre de 2014 se declaró su baja definitiva.
 - (ii) Solicitó que se oficie al Banco para que presente copia de los videos, comprobantes de pago y/o desembolso de dinero, donde probablemente figure su firma y huella digital, en caso haya recibido las sumas de dinero que el denunciado indicó.
 - (iii) El Banco no le explicó ni lo orientó sobre la modalidad o el tipo de crédito que le concedieron, ocasionándole un sobreendeudamiento que pone en riesgo la subsistencia de su familia.

ANÁLISIS

Cuestión Previa:

Sobre la imputaciones

6. Mediante Resolución N° 1 del 23 de junio de 2014, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia en los siguientes términos:

“(…)

(i) *Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Mi Banco – Banco de la Microempresa S.A. habría indebidamente requerido al denunciante el pago de la deuda por la suma de S/. 75 000,00, a pesar de que habría sido cancelado en su integridad mediante el pago de 28 cuotas equivalentes a S/. 112 000,00.*

(ii) *Presunta infracción de los artículos 18°, 19°, 43° y 47° literal e) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Mi Banco – Banco de la Microempresa S.A. no habría entregado al denunciante la constancia de cancelación de su deuda, los títulos valores suscritos en blanco que fueron solicitados el 28 de marzo de 2013, tampoco le habría entregado copia del contrato suscrito y su cronograma de pagos.*

“(…)”

7. Sobre el particular, de la revisión de la denuncia y su ampliación, se ha verificado que el principal objeto que da origen al cuestionamiento del señor Díaz versa sobre la presunta infracción al Código, referida al requerimiento del pago de una deuda que según él, se encontraría plenamente cancelada al haber cumplido con pagar las veintiocho (28) cuotas, por consiguiente corresponde que le devuelvan los títulos valores que suscribió en blanco y el otorgamiento de la constancia de la cancelación de su crédito.
8. En ese sentido, el análisis de la Comisión se centrará en verificar si efectivamente el denunciante canceló el íntegro de su deuda mediante el pago de las veintiocho (28) cuotas.
9. Siendo que la devolución de los títulos valores y el otorgamiento de la constancia de cancelación de crédito, corresponden a una consecuencia que deviene de la cancelación del crédito del denunciante, corresponde que sean analizados en la primera imputación.
10. En la medida que la parte denunciada ha tenido la oportunidad de ejercer su derecho de defensa respecto a todos los extremos inicialmente imputados, se analizarán los cargos imputados verificando si el Banco requirió indebidamente al denunciante el pago de la deuda por la suma de S/. 75 000,00, a pesar de que habría sido cancelado en su totalidad; así como, si no cumplió con entregar al denunciante copia del contrato suscrito y su cronograma de pagos.

Sobre la calidad de consumidor final del denunciante

11. 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 consumidor².
12. 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.
13. De acuerdo a lo previsto por el legislador peruano a partir del Código, la Comisión considera que, a efectos de evaluar la calidad de consumidor de la parte interesada, debe seguirse el siguiente esquema:

² **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.

(...)

14. 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.
15. 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 consumidor; 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.
16. 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 Decente³ (en adelante, Ley MYPE) y

su Reglamento⁴; esto es, si sus ventas anuales (entiéndase, ingresos netos anuales) superan las ciento cincuenta (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 negocio⁵ 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 informativa⁶.
17. 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 respecto del producto o servicio controvertido, la denuncia deberá ser declarada improcedente.

³ **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 micro, pequeñas y medianas empresas

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

(...)

⁴ **DECRETO SUPREMO N° 008-2008-TR, REGLAMENTO DEL 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**

Artículo 2.- CARACTERÍSTICAS DE LA MYPE

Las características establecidas en el artículo 5 de la Ley definen, según corresponda, a una microempresa o a una pequeña empresa, sin perjuicio de los regímenes laborales o tributarios que les resulten aplicables por ley.

Para los fines del artículo 5 de la Ley, entiéndase por niveles de ventas anuales lo siguiente:

1. Los ingresos netos anuales gravados con el Impuesto a la Renta que resultan de la sumatoria de los montos de tales ingresos consignados en las declaraciones juradas mensuales de los pagos a cuenta del Impuesto a la Renta, tratándose de contribuyentes comprendidos en el Régimen General del Impuesto a la Renta.

2. Los ingresos netos anuales que resultan de la sumatoria de los montos de tales ingresos consignados en las declaraciones juradas mensuales del Régimen Especial del Impuesto a la Renta, tratándose de contribuyentes de este Régimen.

3. Los ingresos brutos anuales que resultan de la sumatoria de los montos de tales ingresos consignados en las declaraciones juradas mensuales del Nuevo RUS, tratándose de contribuyentes de este Régimen.

En caso el contribuyente o la SUNAT variara los ingresos inicialmente declarados, determinándose mayores ingresos, se considerarán estos últimos.

Se considerarán las ventas de los doce (12) meses anteriores al momento en que la MYPE se registra y la UIT correspondiente al año respectivo.

⁵ 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.

⁶ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por: (...)

7. Asimetría informativa.- Característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores.

Aplicación al caso en concreto

18. El Banco indicó que el señor Díaz no califica como consumidor final, en la medida que el crédito otorgado fue destinado para capital de trabajo, relacionado al giro de su negocio “transporte de carga”, teniendo a la fecha de su obtención la condición de “activo”, y que posee varios créditos en diversas entidades financieras.

(i) Filtro general

19. De la revisión del escrito de denuncia, de la documentación que obra en el expediente⁷ y de la información publicada en el portal web de la Sunat, se verificó que el señor Díaz se encontraba inscrito como “persona natural con negocio” dedicada al transporte de carga por carretera y venta mayorista de otro productos.

20. Asimismo, el señor Díaz indicó que mantiene su respectiva cuenta corriente en el Banco, con el fin de realizar operaciones bancarias con sus proveedores y acreedores.

21. De acuerdo a lo expuesto, la Comisión considera que el señor Díaz, en este caso, al momento de la contratación del producto materia de análisis era una persona natural con negocio que adquirió los servicios de la entidad bancaria denunciada para fines distintos a los personales, familiares o de su entorno social inmediato. Ello, en la medida que el servicio bancario fue adquirido con fines empresariales (*transporte de carga por carretera y otros*).

(ii) Filtro especial para microempresas

22. 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 el señor Díaz está en el supuesto de excepción previsto por el Código para las microempresas.

Sobre la calidad de microempresario

23. Tal como se ha indicado en el marco teórico, deberá analizarse la información referida al monto de los ingresos netos anuales del señor Díaz, en concordancia con lo establecido en la Ley MYPE y su Reglamento.

24. 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 (entiéndase, ingresos netos anuales) obtenidas en el periodo anual inmediatamente anterior al de la fecha de interposición de la denuncia.⁸

⁷ A fojas 88 del expediente, obra copia simple de la consulta RUC perteneciente al señor Díaz, en el que también consta que declaró la baja definitiva el 30 de abril de 2014.

⁸ Ver Resolución N° 0751-2013/SPC-INDECOPI del 25 de marzo de 2013, mediante la cual la Sala señaló que “el análisis destinado a verificar si el denunciante ostenta la condición de microempresario debe efectuarse considerando el nivel de ventas y número de trabajadores con los que contaba al momento de la interposición de la denuncia. En este caso la denuncia fue interpuesta el 30 marzo de 2012, por lo cual correspondía remitirse únicamente a las ventas netas obtenidas en el periodo anual inmediatamente anterior (2011)”.

25. En la medida que el señor Díaz inició sus actividades el 12 de marzo de 1992,⁹ presentó documentación tributaria correspondiente al periodo anual del 2012, así como los meses de enero, febrero y marzo de 2013,¹⁰ verificándose que durante el periodo anual de 2012 obtuvo como ingresos por ventas netas la suma de S/. 486 444,00; mientras que, en los meses de enero, febrero y marzo de 2013, los importes de S/. 5 075,00, S/. 2 510,00 y S/. 0, respectivamente.
26. De acuerdo a lo señalado en los párrafos precedentes se verifica que el señor Díaz poseía la calidad de microempresario, hasta la fecha de baja temporal el cual se produjo en abril de 2013, y su baja definitiva en abril de 2014.

*Si el producto o servicio está relacionado
con el giro propio del negocio*

27. Teniendo en consideración que las normas de protección al consumidor deben ser interpretadas desde una perspectiva tuitiva hacia el consumidor (pro consumidor),¹¹ la interpretación jurídica de lo que significa “giro propio del negocio” debe permitir una adecuada protección de los microempresarios.
28. Asimismo, debe considerarse que la situación del microempresario no se puede comparar con una pequeña empresa, y menos aún con una gran empresa, como por ejemplo una que cuente con servicios centrales encargados de realizar análisis complejos e investigaciones de mercados. Por lo general, es el propio fundador de la microempresa quien tiene contacto directo con el mercado y, por tanto, será su experiencia (muchas veces inicial o poca por su reciente ingreso al mercado) la que tenga gran influencia en las decisiones que adopte la compañía.
29. Por giro propio del negocio debemos entender aquellas actividades esenciales del proceso productivo, es decir, aquellas actividades imprescindibles sin las cuales el negocio no puede desarrollarse. Sería reprochable que el microempresario no tuviera al menos un mínimo de información especializada, superior a la detectada por cualquier ciudadano, al momento de adquirir estos productos o contratar estos servicios vinculado al proceso productivo. En este aspecto recae la naturaleza de la asimetría de la información, por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores.¹²

⁹ Conforme se aprecia de la información publicada en el portal web de la Sunat: <http://www.sunat.gob.pe/>

¹⁰ Es preciso tener en cuenta que la denuncia fue interpuesta el 30 de mayo de 2014, por lo que sólo resultaba exigible la presentación de la documentación tributaria correspondiente a los periodos anteriores.

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo V.- Principios El presente Código se sujeta a los siguientes principios:
(...)

2. Principio Pro Consumidor.- En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

¹² Así por ejemplo, cuando un sastre elabora trajes para sus clientes, se espera que tenga un conocimiento superior respecto de cualquier ciudadano en lo relativo a cortes y calidad de las telas que utiliza, la calidad de hilos y botones. A

30. Acorde con lo expuesto, 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. Es pertinente precisar que este criterio se sustenta en el hecho de que sin dichos productos o servicios, el proceso productivo del microempresario no se detiene, pues son contrataciones realizadas de manera esporádica o circunstancial por el microempresario. En ese sentido, y conforme a lo establecido por la norma, deberá analizarse si el microempresario se encontraba en una situación de asimetría informativa a efectos de acceder a la tutela que brinda la Comisión.
31. Cabe señalar que mediante Resolución N° 2188-2011/SC2-INDECOPI del 18 de agosto de 2011, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (actualmente, la Sala Especializada en Defensa del Consumidor) señaló que constituyen “productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio” aquellos que pese a ser complementarios y facilitar la actividad económica del microempresario, no son absolutamente imprescindibles para el desarrollo de la misma, tales como los servicios transversales a todo esquema productivo o de comercialización, como por ejemplo los servicios de publicidad, transporte de mercaderías o determinados servicios financieros.¹³
32. En el presente caso, se ha verificado que la actividad comercial del señor Díaz al momento de la contratación del servicio era el transporte de carga por carretera y venta mayorista de otros productos.
33. De la información obtenida, se aprecia que el producto contratado “Contrato de Línea de Crédito Revolvente” con el Banco, a fin de cubrir sus necesidades de capital de trabajo, no forma parte del giro propio de su negocio, pues solo se dedicaba a las actividades de transporte de carga por carretera mas no a la realización de actividades financieras.

Si evidencia una situación de asimetría informativa con el proveedor, respecto de los bienes y servicios no relacionados con el giro propio del negocio

criterio de la Comisión, estos elementos son esenciales dentro de su proceso productivo, por lo que no podría acceder al ámbito de protección que brinda la Comisión respecto de estos bienes. Sin embargo, ello no sucede cuando el microempresario solicita abrir una cuenta corriente en una entidad financiera y realiza transacciones de abono o cargo en ella, cuando adquiere un equipo de aire acondicionado para mejorar las zonas de atención a sus clientes o cuando adquiere una máquina de coser por primera vez, es decir, para iniciar su actividad económica. Tal como se señaló en párrafos precedentes, muchas veces el titular de la microempresa es una persona natural que no cuenta con los conocimientos necesarios respecto del bien que pretende adquirir o el servicio a contratar, siendo él quien decide personalmente sobre el desarrollo propio del negocio. En este contexto, las decisiones iniciales se basan en su intuición y percepción del negocio que emprende, y son tomadas a pesar de la poca experiencia con la que cuenta. Otro ejemplo sería el de una microempresa courier dedicada a la distribución y comercialización de productos al interior del país. Respecto de ella, se espera que conozca las mejores rutas por las cuales puede enviar sus productos, las empresas que ofrecen servicios confiables, o los sistemas de embalaje que debe emplear y que le permitirán garantizar que sus productos lleguen en adecuadas condiciones. Sin embargo, no le sería reprochable no conocer sobre la calidad del mobiliario adquirido para que sus trabajadores desarrollen sus labores o las computadoras que compró para realizar coordinaciones entre sus trabajadores y con los clientes del interior del país.

¹³ Ver fundamento 33 de la Resolución N° 2188-2011/SC2-INDECOPI del 18 de agosto de 2011.

34. Finalmente, corresponde a la Comisión en su análisis determinar si respecto del bien o servicio materia de cuestionamiento y que no está relacionado con el giro propio del negocio, el denunciante padece o no de asimetría informativa en el caso concreto.
35. Puede ocurrir que no padezca de dicha asimetría si es que, por ejemplo, ha estado inmerso en operaciones repetitivas que permiten suponer que ha obtenido información relevante sobre el desempeño de la industria o negocio de que se trate. En otros casos, sin embargo, a pesar de tratarse de actos repetitivos, la complejidad de la información a procesar puede impedir que con el tiempo se desarrolle un equilibrio informativo, lo que suele ocurrir en mercados complejos donde se procesa abundante información especializada, como es el caso de determinados servicios financieros (V.g. contratos de leasing).
36. En ese sentido, habrán casos en los cuales la existencia de operaciones repetitivas genere convicción en la Comisión de que el microempresario ha superado la asimetría informativa que padecía frente al proveedor, y en los cuales no será sujeto de protección ante esta instancia administrativa; sin embargo, habrán otros casos en los cuales, a pesar de existir operaciones repetitivas, la complejidad de la información a procesar induzca a la autoridad administrativa a considerar que el microempresario no estaba en condiciones de superar la asimetría informativa.
37. Adicionalmente, podrían existir supuestos en los cuales si bien el producto o servicio adquirido no forma parte del giro del negocio de la actividad que realiza el microempresario, dada la clase de servicio objeto de contrato, podría no demandar conocimientos especializados por encima de lo que razonablemente se podría esperar de cualquier consumidor razonable; por tanto, no podría considerarse que el denunciante se encontrara afectado por la desigualdad informativa en la relación de consumo y, por consiguiente deba ser considerado como consumidor para efectos del Código. De determinarse que el microempresario no se encuentra en una situación de asimetría, la denuncia deberá ser declarada improcedente.
38. Cabe señalar que mediante la Resolución N° 2188-2011/SC2-INDECOPI, la Sala consideró que los servicios transversales no se encuentran relacionados con el giro del negocio del microempresario, debiéndose analizar la asimetría informativa en la que se encuentra el consumidor frente al proveedor respecto del servicio cuestionado a fin de verificar si el mismo ostenta la condición de consumidor final.
39. En ese sentido, la Sala precisó que respecto de los productos y servicios que no forman parte del giro propio del negocio del microempresario denunciante, se presume que este se encuentra en asimetría informativa frente al correspondiente proveedor; sin perjuicio de que dicho proveedor pueda acreditar lo contrario. Asimismo, debe tomarse en cuenta que la ley obliga a evaluar la asimetría informativa en relación con el rubro de productos o servicios materia de denuncia, esto es, considerándolos de manera genérica y abstracta.¹⁴
40. De acuerdo a lo expuesto, al no dedicarse a los servicios bancarios, la Comisión considera que es evidente la situación de asimetría informativa del denunciante

¹⁴ Ver fundamento 38 de la Resolución N° 2188-2011/*SC2-INDECOPI.

respecto al servicio adquirido, consistente en la contratación del producto denominado “Línea de Crédito Revolvente”, con el fin de cubrir sus necesidades de capital de trabajo.

41. Por lo expuesto, ha quedado acreditado que el señor Díaz posee la calidad de consumidor, de acuerdo a lo preceptuado en el Código.

Sobre la solicitud de actuación de medios probatorios

42. El señor Díaz solicitó que se oficie al Banco para que presente copia de los videos, comprobantes de pago, etc, donde probablemente figure su firma y huella digital, en caso haya recibido las sumas de dinero que el denunciado indicó que recibió.
43. Sobre el particular, esta Comisión considera que en tanto las entidades financieras que prestan servicios en locales abiertos al público no están obligados a contar con videos de seguridad en sus locales.
44. Cabe señalar que los artículos 4° y 5° de la Resolución Ministerial N° 0689-2000-IN-701¹⁵, referente a los requisitos obligatorios de seguridad en las oficinas de las entidades financieras, no contempla mecanismos de grabación de video, por lo cual las entidades financieras no se encuentran en la obligación de contar con dichos dispositivos, por lo que corresponde denegar la solicitud efectuada por el denunciante.
45. Sin perjuicio de lo anterior, este Colegiado considera que obran en el expediente suficientes medios probatorios para emitir un pronunciamiento final.

Sobre el deber de idoneidad

46. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú, consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores, mandato que es recogido en el literal c) del artículo 1° del Código, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y establece la protección contra métodos comerciales coercitivos o cualquier otra práctica similar, así como frente a información interesadamente equívoca respecto de los productos o servicios que son ofrecidos en el mercado¹⁶.

¹⁵ **RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 0689-2000-IN-1701, QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DE REQUISITOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS DE SEGURIDAD QUE DEBEN ADOPTAR LAS INSTITUCIONES CUYO CONTROL EJERCE LA SBS**

Artículo 4°.- El local que ocupan las OFICINAS deberán contar con sistema de alarma y protección contra asaltos, robos e intrusión, debidamente publicitados, según el formato del Anexo 01. El sistema de alarma contra asalto será silente (desde el ingreso del personal de la entidad hasta el cierre del local) pudiendo ser sonoro cuando en el local ya no se encuentre este personal. Los Recibidores/Pagadores deberán disponer de un pulsador de alarma.

Artículo 5°.- Todas las OFICINAS que efectúen transacciones en efectivo deberán estar protegidas por un servicio de vigilancia armada dotado con chaleco antibalas, con capacidad de efectuar el procedimiento de seguridad establecido por cada oficina así como de hacer funcionar la alarma a distancia con un pulsador inalámbrico bajo su control, durante las horas de operación, debiendo encontrarse instalados desde el horario de ingreso del personal de la entidad hasta el cierre del local.

¹⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 1°.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)

47. 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 proveedor¹⁷.
48. 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

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

17

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 la 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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

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.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

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.

49. En el presente caso, el señor Díaz denunció que el Banco le habría requerido el pago de una deuda por la suma de S/. 75 000,00, pese a que habría cancelado en su totalidad mediante el pago de veintiocho (28) cuotas equivalentes a S/. 112 000,00.
50. Por su parte, el Banco indicó que el producto contratado por el denunciante no genera cronogramas de pago, debido a que la línea de crédito contratada es a cuota fija, de tipo revolvente, por lo que solo se emiten estados de cuenta mensuales. De esa forma, mientras el cliente vaya cancelando sus cuotas, la línea de crédito irá recuperándose pudiendo disponer nuevamente de importes disponibles; siendo que, el denunciante realizó varias disposiciones de dinero a lo largo de la vigencia de la línea de crédito conforme iba recuperándola, lo que ha generado que aún conserve una deuda por la suma de S/. 77 473,58.
51. Al respecto, obra en el expediente el “Contrato de Línea de Crédito Revolvente” del 2 de agosto de 2011, celebrado por el señor Díaz y el Banco, por el cual ambas partes acordaron lo siguiente:

“PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

A solicitud de EL CLIENTE, MIBANCO le aprueba y otorga una línea de crédito revolvente, en consideración a la calificación efectuada y utilizable por EL CLIENTE, en forma total o parcial (en adelante, LA LÍNEA), de acuerdo con las condiciones del presente contrato y la Hoja Resumen que forma parte integrante del mismo, siempre que se cumpla con las condiciones señaladas en el presente documento. Dicha Hoja Resumen detalla entre otros conceptos, los importes, intereses, comisiones, gastos y seguros, aplicables al presente Contrato.

SEGUNDA: DE LA UTILIZACIÓN DE LA LÍNEA

LA LÍNEA otorgada a EL CLIENTE es de libre disponibilidad y será destinada para cubrir sus necesidades de capital de trabajo, así como, mantener y/o desarrollar las actividades del negocio de EL CLIENTE.

Una vez aprobada LA LÍNEA, deberá ser utilizada total o parcialmente dentro de los 60 días para mantener su condición de aprobada.

Toda amortización del capital, genera automáticamente nueva disponibilidad de LA LÍNEA. El plazo de vigencia de LA LÍNEA y las operaciones contra esta no podrán exceder del plazo contratado. El plazo de vigencia de LA LÍNEA puede ser renovado a su vencimiento por MIBANCO previa evaluación, salvo indicación en contrario de EL CLIENTE.

Ambas partes declarar expresamente que MIBANCO podrá denegar cualquier desembolso contra LA LÍNEA si, a su criterio, existe evidencia que las condiciones en virtud de las cuales se otorgó LA LÍNEA han variado.”

(el subrayado es nuestro)

52. Tal como se puede apreciar, el señor Díaz contrató una línea de crédito revolvente de libre disponibilidad el cual sería destinada para cubrir sus necesidades de capital de trabajo y otras actividades propias de su negocio.
53. De acuerdo con la Hoja Resumen del mencionado contrato, ambas partes establecieron las siguientes condiciones:

54. Bajo tal esquema, el señor Díaz indicó que cumplió con cancelar las veintiocho (28) cuotas que le fueron indicadas al momento de disponer de su línea de crédito, de acuerdo a lo siguiente:

55. Sin embargo, conforme a la “liquidación de la línea de crédito”, se advierte que el denunciante, además de la disposición de los S/. 75 000,00, ha dispuesto a lo largo de la duración de la línea de crédito, montos adicionales conforme a lo siguiente:

56. En efecto, tal como se aprecia en la citada liquidación, el señor Díaz dispuso de su línea de crédito, los siguientes importes:

Nro.	Fecha Disposición	Línea Disponible	Disposiciones
1	02/08/2011	S/. 75 000,00	S/. 74 999,95
2	28/04/2012	S/. 17 618,71	S/. 17 617,85
3	22/09/2012	S/. 13 146,44	S/. 9 222,95
4	05/10/2012	S/. 3 923,49	S/. 3 923,15
5	21/11/2012	S/. 5 195,10	S/. 5 194,75
6	25/05/2013	S/. 15 766,55	S/. 15 766,55
7	31/10/2013	S/. 13 121,48	S/. 6 000,30
8	02/11/2013	S/. 7 121,18	S/. 1 500,00
9	04/11/2013	S/. 5 621,18	S/. 3 400,15
10	05/11/2013	S/. 2 221,03	S/. 2 220,15
11	23/12/2013	S/. 5 218,98	S/. 5 200,25
			S/. 145 046,05

57. Tal como se ha podido verificar, el señor Díaz canceló las veintiocho (28) cuotas correspondientes a la primera liquidación de su línea de crédito, generada luego de disponerla en su integridad el 2 de agosto de 2011 por el importe de S/. 75 000,00.
58. Sin embargo, dicha liquidación ha venido modificándose teniendo en cuenta las disposiciones efectuadas por el denunciante a lo largo de la duración de su línea de crédito, pues al 20 de marzo de 2014, había dispuesto en forma adicional la suma total de S/. 70 046,05.
59. En ese sentido, la Comisión considera que el señor Díaz aún mantenía un saldo deudor pendiente de pago por la disposición adicional de su línea de crédito, por tanto los requerimientos para su cancelación, de acuerdo con los estados de cuenta, se encontraban permitidos.
60. Además de lo analizado, el señor Díaz señaló que el Banco no le devolvió los títulos valores que suscribió en blanco que fueron solicitados el 28 de marzo de 2013 y tampoco le entregó la constancia de cancelación de deuda.
61. Al respecto, mediante carta recibida por el Banco de 21 de mayo de 2014, el señor Díaz solicitó lo siguiente:

“Por intermedio de la presente que será entregado por conducto y bajo fe notarial me dirijo a Ud. con la finalidad de saludarlo y a la vez de solicitar se declare la CANCELACIÓN DE MI PRÉSTAMO y consecuentemente la DEVOLUCIÓN DE LOS TÍTULOS VALORES SUSCRITOS EN BLANCO para el otorgamiento de dicho préstamo Y NO SE PROCEDA A SU LLENADO POR ESTAR INCOMPLETO O EN BLANCO FALTANDO A LOS ACUERDOS ESTABLECIDOS, (...)”

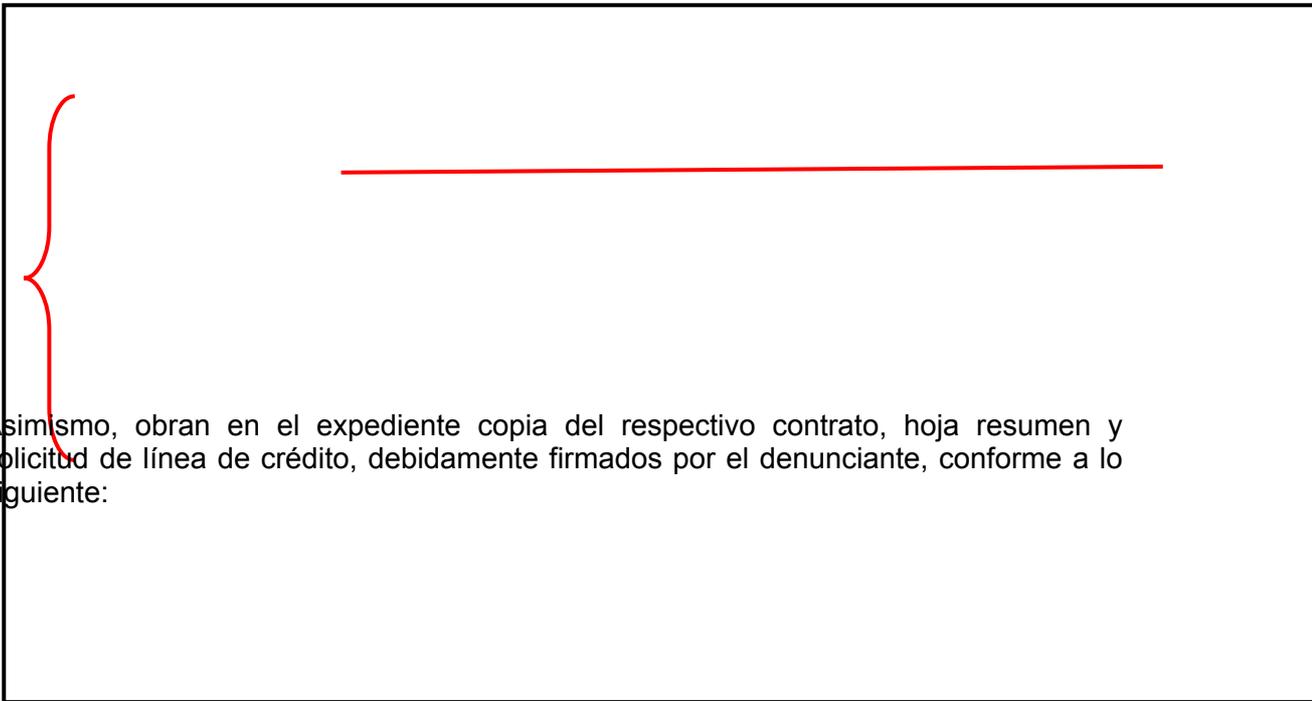
62. Sin embargo, tal como hemos analizado en los considerandos anteriores, no corresponde una *obligación* del Banco que le devuelvan al denunciante los títulos valores incompletos suscritos, en la medida que aún mantiene un saldo pendiente de pago, por lo que dichos documentos cartulares sirven como medio efectivo para su posterior cobro ante su incumplimiento.
63. Del mismo modo, tampoco corresponde la entrega de la constancia de cancelación de deuda, dado que el señor Díaz aún mantiene un saldo pendiente de pago.
64. Por lo expuesto, corresponde declarar infundada la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido al requerimiento del pago de una deuda cancelada en la medida que ha quedado acreditado que el denunciante aún mantiene una deuda pendiente de pago debido a que dispuso en forma adicional de su línea de crédito la suma de S/. 70 046,05.

Sobre la falta de entrega de la copia del contrato y cronograma de pagos

65. El artículo 47° literal e) del Código señala que en los contratos de consumo se debe observar que los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando éstos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los

proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor¹⁸.

66. El señor Díaz cuestionó que el Banco no le entregó copia del contrato suscrito y su cronograma de pagos.
67. Por su parte, la entidad financiera indicó que el contrato le fue entregado al momento de sus suscripción, mientras que respecto al cronograma de pagos, este no correspondía entregárselo en la medida que el producto financiado no generó dicho documento.
68. Al respecto, obra en el expediente copia de la Hoja Resumen del Contrato de Línea de Crédito Revolvente firmado por el denunciante, que en uno de sus párrafos se deja constancia de lo siguiente:

- 
69. Asimismo, obran en el expediente copia del respectivo contrato, hoja resumen y solicitud de línea de crédito, debidamente firmados por el denunciante, conforme a lo siguiente:

Solicitud de Crédito

¹⁸

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 43.- Constancia de cancelación de créditos

Cuando los consumidores cancelan íntegramente una obligación en cualquier entidad financiera o de crédito, tienen derecho a obtener, a su solicitud, una constancia de cancelación en forma gratuita otorgada por dicha entidad.

Hoja Resumen Informativa

Contrato de Línea de Crédito Revolvente

70. De los cuadros citados, se advierte que el señor Díaz, y su cónyuge, suscribieron cada uno de los documentos vinculados con la línea de crédito que adquirió, tales como el contrato de línea de crédito, Hoja Resumen y la respectiva solicitud de crédito.
71. En consecuencia, la Comisión considera que de acuerdo con lo expuesto, el Banco entregó al señor Díaz la copia de su contrato, así como de los demás documentos vinculados a su crédito, tales como la hoja resumen y la solicitud de crédito, al momento de su suscripción.
72. Respecto a la falta de entrega del cronograma de pagos, cabe precisar que al tratarse de una "línea de crédito revolvente", esta no genera cronograma de pagos, sino únicamente estados de cuenta, que fueron enviados al denunciante en forma mensual.
73. Para mayor precisión, el Reglamento de Transparencia, vigente al momento de la contratación, señalaba en su artículo 15° que en los que casos de operaciones con líneas de crédito, la empresa deberá comunicar los aspectos de la Hoja Resumen que resulten aplicables. No será aplicable para dichas operaciones las disposiciones referidas al cronograma de pagos, con excepción de lo referido a la periodicidad y fecha de pago¹⁹.

¹⁹ **RESOLUCIÓN SBS N° 1765-2005, QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y DISPOSICIONES APLICABLES A LA CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO.**

Artículo 15°.- Hoja Resumen y cronograma de pagos

(...)

Tratándose de operaciones con tarjetas de crédito o líneas de crédito, la empresa deberá comunicar los aspectos de la Hoja Resumen que resulten aplicables. No será aplicable para dichas operaciones las disposiciones referidas al cronograma de pagos, con excepción de lo referido a la periodicidad y fecha de pago a que alude el literal f.1 del párrafo precedente.

(...)

74. En efecto, la periodicidad -en el caso, mensual- fue informada al denunciante a través de la Hoja Resumen del contrato, mientras que la fecha de pago, le fue comunicada en los estados de cuenta que le fueron enviados de acuerdo al saldo deudor del señor Díaz.
75. Por lo expuesto, corresponde declarar infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 47° literal e) del Código, en el extremo referido a la falta de entrega de su contrato y cronograma de pagos en la medida que ha quedado acreditado que al momento de la suscripción del contrato, el Banco le entregó una copia del mismo, así como el hecho que la línea de crédito contratada no generó cronograma de pagos.

Sobre los métodos abusivos de cobranza

76. El Código en su artículo 61° establece la prohibición de practicar métodos abusivos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, la intimidad de su hogar, su ámbito laboral y su imagen ante terceros ajenos a la relación de consumo.²⁰
77. Asimismo, el artículo 62° contempla una lista enunciativa de aquellos supuestos en los que se estaría frente a la comisión de métodos abusivos de cobranza por parte de los proveedores. Así, el literal h) del citado artículo refiere que los acreedores están prohibidos de realizar cualquier otra modalidad análoga a lo señalado en dicho cuerpo normativo.
78. Los mecanismos adoptados por los acreedores para pretender el cobro de sus acreencias deben ajustarse a lo dispuesto en dicha normativa bajo la premisa de que la legalidad de toda acción de cobranza depende del respeto de los derechos de los consumidores tales como el honor, buena reputación e imagen frente a terceros y siempre cautelando que las gestiones de cobranza realizadas por privados no importen una atribución indebida de facultades reservadas al poder público.
79. El señor Díaz cuestionó que el Banco le habría requerido el pago de una deuda que se encuentra cancelada mediante el envío de sendas cartas, en tanto lo habría estado intimidando y amenazando con despojarlo de su propiedad.
80. Por su parte, el Banco señaló que el denunciante aún posee un saldo deudor pendiente de pago, por lo que se han efectuado acciones de cobranza, siendo que las mismas se han realizado dentro del marco jurídico, sin intimidar o amenazar al denunciante.

²⁰

LEY N° 29571, CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Artículo 1°.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

(...)

Artículo 61°.- Procedimiento de cobranza

El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

81. De acuerdo a lo establecido en el artículo 162° numeral 2 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General²¹ corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones.
82. Por su parte, el artículo 196° del Código Procesal Civil²², aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice. En tal sentido, constituye deber de la parte denunciante acreditar lo señalado a través de su escrito de denuncia.
83. Obra en el expediente una carta emitida por el Banco del 7 de julio de 2014, que a la letra dice:
- “(...)
1. Que, de la revisión de nuestra base de datos, se desprende que a la fecha usted aún mantiene un saldo deudor para con nuestra Empresa, tal como podrá corroborar de la liquidación de su cuenta N° 26010631-2162074, que adjuntamos al presente.

2. En tal sentido, lamentamos comunicarle que su solicitud no procede; puesto que, a la fecha su línea de crédito mantiene cuotas impagas desde el pasado 18/02/2014, motivo por el cual se ha procedido a bloquear la misma.

3. No obstante ello, lo invitamos a acercarse a nuestra Agencia ubicada en Alfredo Mendiola, a fin de brindarle una solución adecuada a la cancelación total de su deuda. Asimismo, adjuntamos al presente la liquidación de su cuenta, a fin de que tome conocimiento el monto pendiente a cancelar.
(...)”
84. La mencionada carta responde la solicitud presentada por el denunciante del 21 de mayo de 2014, por medio del cual solicitó la entrega de los títulos valores y una constancia de cancelación de deuda.
85. En ese sentido, la Comisión considera que el denunciante no ha aportado medio probatorio alguno que permita generar convicción razonable respecto al envío de dichos documentos con contenido amenazante o intimidante, a fin de efectuar un análisis con mayor profundidad respecto al presente extremo.
86. Por lo expuesto, corresponde declarar infundada la denuncia por presunta infracción de los artículos 61° y 62° literal h) del Código, en el extremo referido al envío de cartas con contenido intimidante y amenazante, en la medida que no ha quedado acreditado

²¹ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 162°.- Carga de la prueba

(...)

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

²² **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 196°.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o quien los contradice alegando nuevos hechos.

que el Banco envió al denunciante cartas de requerimiento de pago con un contenido que lo habría intimidado o amenazado con despojarlo de su propiedad.

Sobre las medidas correctivas y el pago de las costas y costos

87. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción al Código, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la solicitud de las medidas correctivas y denegar la solicitud de costas y costos planteada por el señor Nolberto Díaz Cueva.

RESUELVE

PRIMERO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor Nolberto Díaz Cueva contra MiBanco Banco de la Microempresa S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido al requerimiento de pago de una deuda cancelada, en tanto quedó acreditado que el denunciante aún mantiene un saldo pendiente de pago por el uso en exceso de su línea de crédito.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor Nolberto Díaz Cueva contra MiBanco Banco de la Microempresa S.A., presunta infracción del artículo 47° literal e) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la falta de entrega de su contrato y cronograma de pagos, en la medida que quedó acreditado que al momento de la suscripción del contrato, el proveedor denunciado entregó una copia del referido contrato, verificándose adicionalmente que la línea de crédito contratada no generó un cronograma de pagos.

TERCERO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor Nolberto Díaz Cueva contra MiBanco Banco de la Microempresa S.A., por presunta infracción de los artículos 61° y 62° literal h) del Código, en el extremo referido al envío de cartas con contenido intimidante y amenazante, en la medida que se ha verificado que las cartas de cobranza no poseen un contenido de naturaleza intimidatoria.

CUARTO: declarar infundada la solicitud de medidas correctivas, así como denegar la solicitud de costas y costos del procedimiento planteada por el señor Nolberto Díaz Cueva.

QUINTO: 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, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²³. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado

²³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807

Modifícase 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."

ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida²⁴.

Con la intervención de los señores Comisionados: María del Rocío Vesga Gatti, José Ricardo Wenzel Ferradas y Juan Carlos Zevillanos Garnica.

MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI
Presidente

²⁴ **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.