

RESOLUCIÓN FINAL N° 0032-2017/CC1

DENUNCIANTE : JUAN ARTURO HUASASQUICHE ÁLVAREZ
(SEÑOR HUASASQUICHE)
DENUNCIADO : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.¹
(BANCO)
SERVICIOS, COBRANZA E INVERSIONES S.A.C.²
(SCI)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

Lima, 11 de enero de 2017

ANTECEDENTES

1. El 14 de setiembre de 2015 el señor Huasasquiche denunció al Banco, por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)³, señalando que el Banco y SCI remitieron a su domicilio requerimientos de cobranza dirigidos a su hijo, el señor Juan Arturo Huasasquiche Quisazola (en adelante, el señor Huasasquiche Quisazola), pese a que este no reside en su domicilio.
2. El señor Huasasquiche solicitó que se ordene al Banco y a SCI que se abstengan de seguir realizando requerimientos de cobranza dirigidas a un tercero en su domicilio.
3. Mediante Resolución N° 1 del 2 de noviembre de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, bajo los siguientes términos:

“Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Scotiabank Perú S.A.A., a través de Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C., habría enviado al domicilio del señor Juan Arturo Huasasquiche Álvarez requerimientos de cobranza dirigidos a una persona que no domiciliaría en su vivienda”.

4. Del mismo modo, mediante Resolución N° 1, se requirió al Banco que presente el documento contractual celebrado con el señor Juan Arturo Huasasquiche Quisazola y la documentación que acredite la verificación efectuada del domicilio señalado por este.
5. El 18 de noviembre de 2015, el Banco y SCI, solicitaron que se les otorgue un plazo adicional para presentar sus descargos, lo cual fue concedido mediante la Resolución N° 2 del 4 de diciembre de 2015.
6. El 31 de diciembre de 2015, el Banco presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:

¹ Con RUC 20100043140.

² Con RUC 20462527137.

³ Publicada el 2 de setiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano y vigente desde el 2 de octubre de 2010.

- (i) La deuda objeto de cobranza fue cedida a SCI el 31 de julio de 2015.
 - (ii) Todos los requerimientos efectuados se realizaron al domicilio consignado por el señor "Huasasquiche Quisazola", hijo del denunciante, en la dirección Sector 2 Manzana D, Lote 19, Grupo 10, distrito de Villa El Salvador.
 - (iii) Cumplió con efectuar la verificación domiciliaria correspondiente.
7. El 22 de marzo de 2015, SCI presentó sus descargos, manifestando que:
- (i) La deuda objeto de denuncia le fue cedida por el Banco el 31 de julio de 2015.
 - (ii) Todos los requerimientos de cobro efectuados fueron realizados a la dirección domiciliaria señalada por el señor "Huasasquiche Quisazola", hijo del denunciante.
 - (iii) Los requerimientos efectuados fueron realizados a la dirección que fue constatada en su oportunidad.
8. Mediante Resolución N° 6, la Secretaria Técnica amplió los cargos imputados en la Resolución N° 1 del 2 de noviembre de 2016, respecto a la denuncia interpuesta por el señor Juan Arturo Huasasquiche Álvarez contra Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el denunciado habría enviado al domicilio del denunciante requerimientos de cobranza dirigidos a una persona que no domiciliaria en su vivienda.
9. El 19 de diciembre de 2016, SCI presentó sus descargos manifestando que la deuda objeto de cobro fue adquirida por un acuerdo con el Banco, siendo que los requerimientos efectuados se realizaron al domicilio señalado en el contrato celebrado con el señor Juan Arturo Huasasquiche Quisazola, hijo del denunciante, dirección que coincide con la verificación efectuada en su oportunidad.

ANÁLISIS

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

Marco teórico

10. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado peruano de los intereses de los consumidores⁴, mandato que es recogido en el literal c) del numeral 1.1 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 mercado⁵.

⁴ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, publicada el 30 de diciembre de 1993.**

Artículo 65°. - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010.**
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.

11. Al respecto, todo proveedor ofrece una garantía sobre la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad⁶.
12. 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.
13. En atención a los hechos materia de denuncia, cabe precisar que respecto de la identificación de los clientes y sus domicilios, la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondos de Pensiones señala, en su artículo 375° lo siguiente⁷:

“Artículo 375°.- IDENTIFICACIÓN DE LOS CLIENTES Y MANTENIMIENTO DE REGISTROS

(...)

2. Las empresas del sistema financiero deben registrar y verificar por medios fehacientes, la identidad, representación, domicilio, capacidad legal, ocupación y objeto social de las personas, así como otros datos de identidad de las mismas, sean éstos, clientes ocasionales o habituales, a través de documentos tales como documentos de identidad, pasaportes, partidas de nacimiento, licencia de conducir, contratos sociales y estatutos, o cualesquiera otros documentos oficiales o privados, cuando establezcan relaciones comerciales, en especial la apertura de nuevas cuentas, el otorgamiento de libretas de depósito, la realización de transacciones fiduciarias, el arriendo de cajas de seguridad o

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010.**
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 éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁷ **LEY N° 26702, LEY GENERAL DE SISTEMA FINANCIERO Y DEL SISTEMA DE SEGUROS Y ORGÁNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES, publicada el 9 de diciembre de 1996.**

Artículo 375°.- Identificación de los Clientes y Mantenimiento de Registros

(...)

2. Las empresas del sistema financiero deben registrar y verificar por medios fehacientes, la identidad, representación, domicilio, capacidad legal, ocupación y objeto social de las personas, así como otros datos de identidad de las mismas, sean éstos, clientes ocasionales o habituales, a través de documentos tales como documentos de identidad, pasaportes, partidas de nacimiento, licencia de conducir, contratos sociales y estatutos, o cualesquiera otros documentos oficiales o privados, cuando establezcan relaciones comerciales, en especial *la apertura de nuevas cuentas, el otorgamiento de libretas de depósito, la realización de transacciones fiduciarias, el arriendo de cajas de seguridad o la ejecución de transacciones en efectivo que superen determinado monto de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia.*

(...)

Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombre 1		Nombre 2	
Huasasquiche		Quisazola		JUAN		Arturo	
Tipo de Doc: DNI		Ident: 40085389		Fecha Nacimiento: 2-3-81		Sexo: M	
Nacionalidad: Peruano		Profesión: Abogado		Grado de Instrucción: Primaria		Post Grado: No Informada	
Dirección: Alameda, Avenida, Block, Jirón, Calle		Nombre de la vía: Sector 2		Caserío, Grupo, Pueblo joven		Conjunto Hab. Organización AA.FF.	
No. de Manzana: 19		Interior: Sector		Tipo de Zona: Residencial		Nombre de Zona:	
Departamento: Lima		Provincia: Lima		Distrito: Villa el Salvador			

19. De lo anterior, se advierte que la dirección establecida contractualmente por el señor Huasasquiche Quisazola, titular de la deuda materia de cobro, coincide con la dirección indicada por el señor Huasasquiche Álvarez como su domicilio.
20. Por tal motivo, a fin de tener mayores elementos de juicio, mediante Resolución N° 1 del 2 de noviembre de 2015, se requirió al Banco que presente el documento que acredite la verificación efectuada del domicilio al que estaría enviando las comunicaciones de cobranza a nombre del señor Huasasquiche Quisazola siendo que la entidad financiera cumplió con presentar un reporte de verificación domiciliaria, en el cuál se observa que el domicilio de su cliente efectivamente coincide con el del denunciante, tal como puede apreciarse en las siguientes imágenes⁹:

Imagen N° 2

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	Estado Civil	Cargas
HUASASQUICHE	QUISAZOLA	JUAN ARTURO	0001 - SOLTERO	00
Dirección Particular	Referencia	Ubicación	Dirección	Teléfono
MZ D'LT 19 GRP. 10 SECTOR 210 SECTOR 2		10 SECTOR 2	1655 - VIL SALVADOR	0012016087
Celular: 987242709		Otro Teléfono:		

Imagen N° 3

Entrevistado

Entrevistado		Apellido Paterno		Apellido Materno		Primer Nombre		Segundo Nombre	
PADRES		HUASASQUICHE		ALVAREZ		JUAN			
Identificación		No. Documento de Luz		Observaciones		Fecha de Inspección		Hora de Inspección	
0890130		2685745-8		MOSTRO RECIBO DE AGUA A NOMBRE DE		17/12/2014		12:30	
Datos Complementarios									
Estado Civil									
SOLTERO									
Informe									
Inspección:									
CONCRETADA									
Comentarios:									
CONFIRMO RESIDENCIA CASA DE PADRES 057181									
Motivo Inspección Concretada:									
POSITIVO									

⁹ Ver foja 100 del expediente.

21. Así pues, quedó acreditado que la dirección a la cual la empresa envió requerimientos de cobro guarda relación con la dirección indicada por el denunciante¹⁰, lo que fue verificado y ratificado por el señor Huasasquiche en su oportunidad, como entrevistado al momento de la verificación domiciliaria, por lo que no puede alegarse que el Banco haya actuado de manera indebida al remitir requerimientos de pago en tal dirección.
22. Por lo tanto, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que la entidad bancaria haya actuado de manera indebida al haber enviado al domicilio del señor Huasasquiche Álvarez, requerimientos de cobranza dirigidos a una persona que no domiciliaria en su vivienda.
- (ii) *Sobre los requerimientos de cobranza efectuados por SCI*
23. En el presente caso, el señor Huasasquiche manifestó que SCI remitió a su domicilio, requerimientos de cobranza dirigidos a su hijo, con quien no domiciliaria.
24. Por su parte, SCI alegó que todos los requerimientos de cobro efectuados fueron realizados conforme a la información señalada por el señor “Huasasquiche Quisazola”, hijo del denunciante, la cual fue constatada en su oportunidad.
25. Al respecto como pudo verse en las Imágenes N° 1 y N° 2 de la presente resolución, se aprecia que los requerimientos efectuados a la dirección del denunciante tuvieron por origen la declaración brindada por el señor “Huasasquiche Quisazola”, siendo que dicha información fue constatada por el Banco, quien cedió su crédito a SCI.
26. Por lo tanto, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que SCI haya actuado de manera indebida al haber enviado al domicilio del señor Huasasquiche Álvarez, requerimientos de cobranza dirigidos a una persona que no domiciliaria en su vivienda.

Sobre las medidas correctivas y las costas y costos del procedimiento

27. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de infracciones al Código, la Comisión considera que corresponde denegar la solicitud de las medidas correctivas, así como el pago de las costas y costos.

RESUELVE

PRIMERO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor Juan Arturo Huasasquiche Álvarez contra Scotiabank Perú S.A.A. por la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que la entidad bancaria haya actuado de manera indebida al enviar al domicilio del denunciante requerimientos de cobranza dirigidos a una tercera persona.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor Juan Arturo Huasasquiche Álvarez contra Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. por la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en

¹⁰ Ver foja 7 y 11 del expediente.

tanto no ha quedado acreditado que dicha entidad haya actuado de manera indebida al enviar al domicilio del denunciante requerimientos de cobranza dirigidos a una tercera persona.

TERCERO: denegar las medidas correctivas y el pago de costos y costas solicitadas por el señor Juan Arturo Huasasquiche Álvarez.

CUARTO: 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 de la Ley N° 29517-Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación.¹¹ Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado 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 consentida¹².

Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Carlos Zevillanos Garnica, José Ricardo Wenzel Ferradas, Erika Claudia Bedoya Chirinos y Diego Vega Castro-Sayán.

JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA
Presidente

¹¹ **LEY N° 29571° - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS**

PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 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.”

¹² **LEY N° 27444°- LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001.**

Artículo 212°.- Acto firme

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