

RESOLUCIÓN FINAL N° 3599-2017/CC1

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
N° 2 (OPS)
DENUNCIANTE : MIRIAM YNÉS CASTAÑÓN RUIZ (SEÑORA CASTAÑÓN)
DENUNCIADO : BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (BANCO RIPLEY)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA
ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

Lima, 18 de diciembre de 2017

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 20 de febrero de 2017, la señora Castañón denunció a Banco Ripley, por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) ¹, manifestando lo siguiente:

- (i) La entidad financiera envió requerimientos de cobranza con apariencia de ser notificaciones o escritos judiciales mediante sus agentes de cobranza.
- (ii) Colocó en la pared de su domicilio, el 29 de noviembre de 2016, un anuncio con apariencia de comunicación judicial.

2. Mediante Resolución N° 1 del 15 de marzo de 2017, el OPS admitió a trámite la denuncia, conforme a lo siguiente:

“PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Banco Ripley Perú S.A. por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos:

- (i) *61° y 62° del literal a) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto envió requerimiento de cobranza con apariencia de ser notificaciones o escritos judiciales, mediante sus agentes de cobranza, al domicilio de la señora Miriam Ynés Castañón Ruiz; y,*
- (ii) *61° y 62° literal h) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto pegó en la pared del domicilio de la señora Castañón, el 29 de noviembre de 2016, un anuncio con apariencia de ejecución judicial”.*

3. El 29 de marzo de 2017, el Banco presentó sus descargos, señalando lo siguiente:

- (i) Negaron enfáticamente haber realizado esta clase de acción o similares para cualquier de sus clientes. Siendo ello así, como podría apreciarse en la imagen del cuestionado cartel en el cual no existía ninguna clase de

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

- información consignada en el que demuestre alguna clase de vínculo con el Banco Ripley.
- (ii) Recaía sobre la denunciante la carga de probar la veracidad de los hechos que imputaba, lo cual no fue demostrado a través de algunos de los documentos que adjunta en la denuncia, razón por la que se solicita declarar infundado el presente extremo de la denuncia.
 - (iii) Ninguno de los documentos enviados por Banco Ripley tuvieron intención alguna de ser recibidos como notificaciones o escritos de orden judicial.
4. El 12 de mayo de 2017, mediante Resolución Final N° 731-2017/PS2, el OPS emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción de los artículos 61° y 62° del Código, en tanto no se verificó la existencia de requerimientos de cobranza con apariencia de notificaciones o escritos judiciales, mediante sus agentes de cobranza, al domicilio de la denunciante.
 - (ii) Declaró infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción de lo establecido en los artículos 61° y 62° literal h) del Código, en tanto no se verificó que colocaron un anuncio con apariencia de ejecución judicial en el domicilio de la denunciante.
5. El 12 de junio de 2017, la señora Castañón interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N° 731-2017/PS2, indicando lo siguiente:
- (i) Expuso su denuncia ante la Defensoría del Pueblo el día 25 de mayo de 2017, haciendo saber las irregularidades del proceso, en la medida que dejaron de lado el principal medio probatorio el CD de audios presentado en su denuncia.
 - (ii) El CD presentado en su denuncia, contenía audios de las conversaciones realizadas con el personal de la entidad financiera constituyendo una prueba contundente que no fue tomada en consideración por el OPS.
6. El 21 de julio de 2017, la señora Castañón presentó un escrito donde mencionó otra denuncia en contra del Banco por una inadecuada gestión de cobranzas.
7. Mediante Resolución Final N° 2181-2017/CC1 del 16 de agosto de 2017, se declaró la nulidad de la Resolución Final N° 731-2016/PS2, en la medida que se había emitido un pronunciamiento vulnerando el principio del debido procedimiento, en tanto no valoró los medios probatorios ofrecidos por las partes.
8. En ese sentido, por Resolución Final N° 1471-2017/PS2 del 19 de setiembre de 2017, el OPS resolvió lo siguiente:

- (i) Declaró infundada la denuncia contra Banco Ripley por presunta infracción a lo establecido en el artículo 61° y en el literal a) del artículo 62° del Código, en la medida que quedó acreditado que la documentación con apariencia de notificaciones judiciales, hayan sido enviadas por la entidad financiera.
 - (ii) Declaró infundada la denuncia contra Banco Ripley por presunta infracción a lo establecido en el artículo 61° y en el literal h) del artículo 62° del Código, en tanto, de los medios probatorios presentados, no se pudo verificar que el anuncio fue elaborado y colocado por el denunciado o por encargo de éste.
9. El 19 de octubre de 2017, la señora Castañón presentó un recurso de apelación contra la Resolución Final N° 1471-2017/PS2, señalando lo siguiente:
- (i) Ha presentado todos los medios probatorios contundentes con los que se demostraba que un representante de la entidad financiera le indicaba que si cancelaba su deuda, acogiéndose a los beneficios ofrecidos, no habrían más problemas judiciales.
 - (ii) De la conversión mantenida con el representante de Banco Ripley, se podía inferir que dicha persona tenía la autoridad y respaldo de cobrar las acreencias de la entidad financiera por cualquier medio, así ello implicara la violación de los protocolos de cobranza establecidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS).
 - (iii) Presentó testigos, los cuales comprueban que la entidad financiera efectúa el tipo de cobranza denunciada, atropellando los derechos de los consumidores.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre el extremo apelado

10. En tanto la señora Castañón ha apelado la Resolución Final N° 731-2017/PS2 en el extremo referido al envío de documentación con apariencia de notificación judicial; la Comisión se pronunciará solo sobre dicho extremo.

Sobre los métodos abusivos de cobranza

11. El Código en su artículo 61⁰² establece la prohibición de practicar métodos abusivos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, la intimidación de

² LEY 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:

(...)

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.

(...)

su hogar, su ámbito laboral y su imagen ante terceros ajenos a la relación de consumo.

12. Asimismo, el artículo 62º 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. En virtud de ello, la prohibición del empleo de métodos de cobranza tiene como finalidad evitar conductas abusivas que puedan afectar la tranquilidad y privacidad del consumidor.
13. 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 el derecho a la tranquilidad, siempre cautelando que las gestiones de cobranza realizadas por privados no importen una atribución indebida de facultades reservadas al poder público.
14. Al respecto, el Tribunal Constitucional ha señalado en la resolución recaída en el expediente N° 04072-2009-PA/TC³ lo siguiente:

“Derecho a la tranquilidad

18. Se trata de un derecho de naturaleza especial, pues permite que su contenido pueda ser enfocado desde una perspectiva tanto individual como extra individual, pues su afectación puede darse tanto de manera individual como conjunta. A través de este derecho se pretende evitar que se perturbe o menoscabe la estabilidad de la vida personal e intersubjetiva de cualquier ciudadano o conjunto de ciudadanos, de manera arbitraria, abusiva o irrazonable, puesto que, de permitirse ello, no solo se la afecta un derecho individual, sino también el orden social preestablecido.

19. Evitar la afectación de este derecho obliga a la autoridad pública a adoptar medidas para prevenir conductas o actividades de los particulares, así como de los poderes públicos y de es decir, por el alcance de los efectos de esta y no por sí misma como lo establece la norma.”

15. En virtud de ello, la prohibición del empleo de métodos abusivos de cobranza busca evitar conductas abusivas que puedan afectar la tranquilidad y privacidad del consumidor. Sostener lo contrario, significaría determinar la responsabilidad del proveedor sobre la base del impacto generado por la conducta infractora, es

Artículo 61º.- 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.

³ El recurso de agravio constitucional presentado por Juan Román Milla Risco, gerente de la empresa MILLARQ E.I.R.L., contra la resolución de la Tercera Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, tuvo como origen la demanda de amparo interpuesta contra Castillejo & Abogados S.R.L. y PRIMA AFP con el objeto de que cesen las amenazas de embargo a su patrimonio, hechas a través de requerimientos de pago por vía telefónica en términos intimidatorios.

decir, por el alcance de los efectos de esta y no por sí misma como lo establece la norma.

16. El OPS declaró infundada la denuncia contra Banco Ripley, en tanto concluyó que, de la documentación obrante en el expediente, no se podía verificar que las notificaciones recibidas por la denunciante con apariencia de documentos judiciales, hayan sido enviadas por la entidad financiera.
17. En su apelación, la señora Castañón manifestó que había presentado todos los medios probatorios contundentes con los que demostraba que la entidad financiera efectuaba el tipo de cobranza denunciada, atropellando los derechos de los consumidores.
18. Al respecto, obra en el expediente un documento denominado “3era y última Notificación Judicial”, así como otra documentación titulada “Estudio Jurídico “Gasterumendi & De la Haza Asociados. Cuenta Calificada para Embargo” y distintas cartas en las cuales se le informa a la denunciante descuentos en la deuda que mantenía⁴.
19. Adicionalmente, presente un CD que contenía distintas grabaciones de conversaciones sostenidas por la señora Castañón con diferentes representantes de la entidad financiera⁵. Respecto a las mismas, la denunciante ha indicado que, de los diálogos, se puede inferir que Banco Ripley utiliza métodos de cobranza que no se encuentran permitidos.
20. No obstante, de la revisión de los audios presentados por la denunciante, no se ha podido verificar que alguno de los representantes de la entidad financiera haya aseverado que el denunciado le envió algún documento que se entendería que fue remitido por la autoridad judicial.
21. En efecto, de los diálogos sostenidos en las siete (7) grabaciones que se encuentran en el CD, se puede inferir que los representantes de Banco Ripley le indicaron a la denunciante que, de realizar el pago de su deuda, esta quedaría cancelada, por lo que no se le tendría que efectuar cobranza alguna al respecto, más no se asevera que, como algún método de cobranza, se haya utilizado el envío de documentación con apariencia de notificaciones judiciales.
22. Asimismo, de la documentación adjuntada por la denunciante a su escrito de denuncia, se ha podido corroborar que, para el caso del documento denominado “3era y última Notificación Judicial”, este no posee logotipo alguno que lo pudiera relacionar con Banco Ripley, así tampoco fue adjuntando a alguna comunicación enviada por la entidad financiera.
23. En la misma línea, sobre el documento titulada “Estudio Jurídico “Gasterumendi & De la Haza Asociados. Cuenta Calificada para Embargo”, este tampoco indica

⁴ Ver de fojas 3 a 8 del Expediente.

⁵ Ver a fojas 9 del Expediente.

que haya sido enviado por Banco Ripley, ni hace referencia a alguna deuda en específico, por lo que no se podría relacionar dicha documentación con la entidad financiera.

24. Por otro lado, respecto a las otras comunicaciones obrantes en el expediente, dicha documentación si bien tienen el logotipo de Banco Ripley, lo cierto es que la misma solo se encuentra dirigida a poner en conocimiento de la denunciante que debía regularizar la deuda que mantenía, así como a efectuarle ofertas para el pago de la misma.
25. Finalmente, sobre lo señalado por la denunciante respecto a otras denuncias realizadas por consumidores contra la entidad financiera por los mismos hechos de su denuncia, es importante precisar que, al no ser parte del procedimiento y tampoco encontrarse relacionado con el mismo, no se podrían tomar en consideración dichos argumentos.
26. En ese sentido, de la revisión de los medios probatorios presentados durante la tramitación del expediente, no se ha podido verificar que la entidad financiera le haya enviado a la denunciante alguna comunicación que pueda entenderse como una notificación judicial.
27. En ese sentido, en la medida que no ha quedado acreditado que fuera la entidad financiera quien le haya enviado documentación a la denunciante con apariencia de notificaciones judiciales, esta Comisión considera que debe confirmarse la Resolución Final N° 2181-2017/PS2, en el extremo que declaró infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 61° y del literal a) del artículo 62° del Código.

RESUELVE

PRIMERO: confirmar la Resolución Final N° 2181-2017/PS2 del 16 de agosto de 2017, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Miriam Ynés Castañón Ruiz contra Banco Ripley Perú S.A. por la presunta infracción del artículo 61° y del literal a) del artículo 62° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no quedó acreditado que fuera la entidad financiera quien le haya enviado documentación a la denunciante con apariencia de notificaciones judiciales.

SEGUNDO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor —modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1308—, agota la vía administrativa⁶. Asimismo,

⁶ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...)

esta resolución puede ser cuestionada vía proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial, dentro del plazo de tres (3) meses posteriores a su notificación, de acuerdo a lo previsto en el numeral 1 del artículo 17 de la Ley 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo⁷.

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

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

⁷ **LEY 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, publicada el 7 de diciembre de 2001**

Artículo 17.- Plazos

La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:

1. Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 4 de esta Ley, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación del acto material de impugnación, lo que ocurra primero.

(...)