

DENUNCIANTE : CARLOS SERAPIO ALVARADO REYES (EL SEÑOR ALVARADO)
DENUNCIADOS : SCOTIABANK PERÚ S.A.A. (EL BANCO)
SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C. (SCI)
ALFREDO AMADEO VIDAL CALDERÓN (EL SEÑOR VIDAL)
MATERIA : IMPROCEDENCIA
MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS
IDONEIDAD DEL SERVICIO
MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES AUXILIARES DE LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA n.c.p.
PROCEDENCIA : LIMA

SUMILLA: en el procedimiento iniciado por el señor Carlos Serapio Alvarado Reyes en contra de Scotiabank Perú S.A.A., Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. y el señor Alfredo Amadeo Vidal Calderón, la Comisión ha resuelto lo siguiente:

- (i) Declarar improcedente la ampliación de denuncia solicitada por el denunciante mediante escrito del 26 de febrero de 2009. El plazo para la ampliación de la denuncia vence una vez que ésta es notificada; siendo que, el escrito del señor Alvarado fue presentado con posterioridad a la notificación de su denuncia.
- (ii) Declarar improcedente la denuncia contra el Banco, SCI y el señor Vidal, en el extremo referido al cobro de una deuda inexistente, toda vez que ha prescrito la pretensión. De acuerdo a la Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor han transcurrido más de dos años desde que se suscitó la presunta infracción denunciada.
- (iii) Declarar improcedente la denuncia contra SCI, en el extremo referido al reporte ante las Centrales de Riesgo, por haber prescrito la pretensión. El señor Alvarado tomó conocimiento que había sido reportado por la supuesta deuda existente en marzo de 2006, por lo cual han transcurrido más de dos años desde que se suscitó la presunta infracción denunciada.
- (iv) Respecto a la presunta aplicación de métodos abusivos de cobranza:
 - a. Declarar improcedente la denuncia por falta de interés para obrar, en relación a las cartas enviadas al señor Alvarado el 31 de agosto de 2006, el 6 de diciembre de 2006, en febrero de 2007 y el 21 de abril de 2008. Ha quedado acreditado que se encontraba en impugnación otro procedimiento iniciado por el señor Alvarado ante la Comisión en el cual se incluían estas comunicaciones.
 - b. Declarar improcedente la denuncia en contra del Banco por falta de legitimidad para obrar pasiva. Ha quedado acreditado que al cursarse las notificaciones de cobranza materia de denuncia, el Banco había cedido la acreencia del denunciante a SCI.
 - c. Declarar improcedente la denuncia en contra del señor Vidal por falta de legitimidad para obrar pasiva. Ha quedado acreditado que el señor Vidal no envió ningún requerimiento de cobranza luego del año 2006.
 - d. Declarar infundada la denuncia en contra de SCI. Del análisis de las comunicaciones cursadas al denunciante, no se evidencia la aplicación de métodos abusivos de cobranza.

- (v) **Declarar infundada la solicitud de medidas correctivas planteada por el señor Alvarado y denegar las costas y costos del procedimiento.**

Lima, 8 de abril de 2009

1. ANTECEDENTES

1.1. Hechos materia de denuncia

El 20 de agosto de 2008, el señor Alvarado denunció al Banco, SCI y al señor Vidal por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que le vendrían requiriendo a través de diversas comunicaciones que constituirían métodos abusivos de cobranza, el pago de una deuda inexistente. Asimismo, SCI lo habría reportado indebidamente ante las Centrales de Riesgo, dañando así su historial crediticio.

1.2. Fundamentos de la denuncia

En su denuncia, el señor Alvarado señaló lo siguiente:

- (i) El 31 de agosto de 2006, el señor Vidal le envió una comunicación por encargo de SCI citándolo a una reunión de conciliación extrajudicial respecto al crédito impago que mantenía con el Banco. En dicha comunicación le indicó que vencido el plazo para el pago de la acreencia, se procedería a su ejecución.
- (ii) Dicho requerimiento sería ilegal y abusivo, toda vez que lo habrían amenazado con frases altisonantes y prepotentes; asimismo, no le habrían brindado información detallada respecto al monto de la deuda, y no habrían acreditado la cesión de titularidad del cobro de la deuda, la cual era inexistente.
- (iii) El 6 de diciembre de 2006, el señor Vidal remitió otra notificación de pago por la suma de US\$ 5 479,99, informándole que adoptaría las acciones cautelares pertinentes y que ejecutaría su crédito, conducta que considera abusiva e ilegal ya que se atribuye facultades que no le corresponden.
- (iv) En febrero de 2007, Yarnold Consultores Legales S.Civil de R.L. en nombre de SCI remitió una notificación de pago, intimidándolo a cancelar una supuesta deuda contraída con el Banco.
- (v) El 21 de abril y 6 de mayo de 2008, SCI le remitió dos notificaciones con los mismos fundamentos de la carta mencionada en el párrafo precedente.
- (vi) El 14 de mayo de 2008, SCI remitió una notificación requiriéndole el pago de US\$ 28 190,11 por una supuesta deuda impaga.
- (vii) El 23 de junio y 8 de julio de 2008, SCI remitió nos notificaciones denominadas "Aviso de Cobranza Pre – Judicial" por el monto señalado en el párrafo precedente, y otras dos consignando un monto deudor de US\$ 5 479,99.
- (viii) Como consecuencia de la imputación indebida de una deuda en su contra, SCI lo había reportado como moroso ante las Centrales de Riesgo.

- (ix) El 26 de agosto y 5 de septiembre de 2008, SCI remitió nuevas comunicaciones solicitando el pago de una deuda inexistente.

1.3. Cargos Imputados

Mediante Resolución N° 2 de fecha 19 de noviembre de 2008, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia en contra del Banco, SCI y el señor Vidal, considerando como hechos imputados los siguientes:

- a. *“Los denunciados estarían cobrando al señor Alvarado una deuda inexistente; lo cual constituye una presunta infracción a los artículos 5º d) y 13º de la Ley de Protección al Consumidor.*
- b. *SCI habría reportado indebidamente al denunciante a las Centrales de Riesgo, hecho que podría constituir una infracción al artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor.*
- c. *Scotiabank, SCI y el señor Vidal habrían incurrido, al solicitar al señor Alvarado el pago de una presunta deuda contraída con el Banco Scotiabank, en métodos abusivos de cobranza; lo cual constituye una presunta infracción a los artículos 24º-A y 24º-B de la Ley de Protección al Consumidor”*

1.4. Descargos del Banco

El Banco manifestó que:

- (i) La deuda que se cobra al señor Alvarado existe y es exigible, pues se basa en unos contratos de crédito suscritos con cargo a sus depósitos CTS que no fueron cancelados en su oportunidad.
- (ii) En agosto de 2003, el señor Alvarado celebró con su entidad una transacción extrajudicial, mediante la cual el Banco le devolvió una suma de dinero que había dispuesto de la parte intangible de su Compensación por Tiempo de Servicios (en adelante, CTS). En dicho documento, el denunciante aceptó los créditos que mantenía frente al Banco.
- (iii) Sin perjuicio de lo señalado, solicitó se le excluya del procedimiento pues al momento de remitirse los escritos materia de denuncia al señor Alvarado, había cedido su cartera de cobranza a SCI.

1.5. Descargos de SCI

SCI manifestó lo siguiente:

- (i) El supuesto hecho infractor referido al cobro de una deuda inexistente había prescrito, pues el señor Alvarado adjuntó una carta de fecha 31 de agosto de 2006 y el emplazamiento de la denuncia se produjo luego de transcurridos dos años de ello.
- (ii) No obstante lo indicado, mencionó que en caso la Comisión determinase que la denuncia sí es procedente, la misma debía ser declarada infundada en dicho extremo, toda vez que el denunciante había omitido señalar que celebró una transacción extrajudicial con el Banco, en la

cual reconoció que tenía una deuda pendiente pues se dejaron sin efecto los cargos que el Banco había realizado en la parte intangible de su cuenta CTS para cubrir dicha deuda.

- (iii) El señor Alvarado no había probado haber cancelado las deudas que mantenía frente al Banco, por lo que no podía ampararse su petición.
- (iv) Respecto al presunto reporte indebido ante las Centrales de Riesgo, manifestó que el denunciante no había acreditado tal reporte, por lo que correspondiéndole probar su argumento y no habiéndolo hecho, debía declararse infundada la denuncia en dicho extremo.
- (v) Sobre el extremo referido al envío de requerimientos de cobranza, señala que la denuncia debía ser declarada improcedente pues la primera comunicación que presenta el denunciante era del 31 de agosto de 2006, por lo que la acción prescribió el 31 de agosto de 2008. adicionalmente, dicha comunicación fue remitida por el señor Vidal, por lo que no podía imputársele responsabilidad.
- (vi) Indicó que el contenido de las cartas enviadas al señor Alvarado no constituía método abusivo de cobranza, pues sólo se trataba de requerimientos legítimos para el pago de una deuda existente, informándosele al deudor cuáles eran las consecuencias del incumplimiento de pago.

1.6. Descargos del señor Vidal

El señor Vidal mencionó lo siguiente:

- (i) En su calidad de encargado de cobranza de SCI, envió diversas comunicaciones al señor Alvarado invitándolo para acercarse a su oficina y llegar a un acuerdo sobre la deuda pendiente, pero éste no se había apersonado.
- (ii) A través de dichas comunicaciones, sólo se ha informado al deudor de las prerrogativas que mantiene su representada frente al incumplimiento en el pago, como es la solicitud de interposición de medidas cautelares e inicio de un proceso judicial.
- (iii) En ninguna comunicación cursada al señor Alvarado, se evidencia que se haya irrogado facultades jurisdiccionales.
- (iv) Al existir una deuda impaga por parte del denunciante, se comunicó dicho incumplimiento a las Centrales de Riesgo del país, conforme corresponde a su obligación.

Posteriormente, a través de un escrito de fecha 15 de enero de 2009, señaló que la denuncia debía declararse improcedente, toda vez que el señor Alvarado había iniciado con anterioridad un procedimiento por los mismos hechos que el presente.

1.7. Escrito de ampliación

El 26 de febrero de 2009, el señor Alvarado señaló que en octubre, noviembre y diciembre de 2008, SCI le había enviado nuevas notificaciones de cobranza, por lo que solicitó sean analizadas en el presente procedimiento.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Luego de estudiar el expediente, la Comisión considera que en el presente caso debe determinar lo siguiente:

- (i) si resulta procedente la ampliación de denuncia solicitada por el señor Alvarado el día 26 de febrero de 2009;
- (ii) si resulta procedente la denuncia contra el Banco, SCI y el señor Vidal en el extremo referido al cobro de una deuda inexistente; o si por el contrario, debiera verificarse la presunta vulneración a los artículos 5° d) y 13) de la Ley de Protección al Consumidor;
- (iii) si resulta procedente la denuncia contra SCI en el extremo referido al reporte ante las Centrales de Riesgo; o si por el contrario, debiera verificarse la presunta vulneración al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor;
- (iv) si las denunciadas habrían incurrido en métodos abusivos de cobranza; y,
- (v) si corresponde ordenar las medidas correctivas y el pago de las costas y costos solicitados por el señor Alvarado.

3. NORMA APLICABLE AL CASO

El 30 de enero de 2009 se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, el cual recoge lo establecido en el Decreto Legislativo N° 716, incluyendo todas las modificaciones y sustituciones legislativas que han operado sobre dicha norma.

No obstante que el referido Texto Único Ordenado entró en vigencia el 31 de enero de 2009, las infracciones que se hubieren configurado bajo la normativa anterior¹ se seguirán procesando bajo dicho régimen legal, por tratarse de las normas sancionadoras vigentes a ese momento.

En el presente caso, los hechos imputados a título de cargo en contra de los denunciados se originaron durante la vigencia del D.S. 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 716, motivo por el cual se deben tomar en consideración los alcances de dicha norma a efectos de resolver la presente denuncia.

4. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

4.1. Sobre la ampliación de denuncia presentada

Con fecha 26 de febrero de 2008, el señor Alvarado presentó un escrito mediante el cual puso en conocimiento de la Secretaría Técnica nuevas comunicaciones que había recibido en su domicilio por parte de SCI, señalando que debían considerarse igualmente como infracciones a las normas de protección al consumidor, por constituir métodos de cobranza abusivos.

¹ Los supuestos de aplicación son los siguientes:
- D.S. 039-2000-ITINCI vigente para los supuestos de infracción que se configuren hasta el 26 de junio de 2008.
- Decreto Legislativo N° 1045, vigente para los supuestos de infracción que se configuren del 27 de junio de 2008 al 30 de enero de 2009.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que el artículo 428° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, establece las reglas para la procedencia de la modificación y ampliación de la denuncia. Dicha norma establece que la parte demandante puede ampliar la demanda antes que ésta sea notificada.

En el presente caso, el señor Alvarado presentó la ampliación de su denuncia luego que el Banco, SCI y el señor Vidal tomaran conocimiento de la denuncia presentada en su contra e inclusive cuando dichas entidades ya habían presentado su descargo.

En consecuencia, dado que no se cumple con el requisito legal para la procedencia de la ampliación de la denuncia, corresponde declarar improcedente la solicitud del señor Alvarado. No obstante lo anterior, el denunciante tiene expedito su derecho para interponer la denuncia en el extremo señalado, de considerarlo pertinente.

4.2. Sobre el primer extremo de la denuncia: presunta afectación a los intereses económicos del denunciante al requerirle el pago de una deuda inexistente

4.2.1. Antecedentes

Si bien el señor Alvarado ha adjuntado al expediente comunicaciones de requerimiento de pago enviadas por los denunciados desde agosto de 2006, debe precisarse que el 26 de mayo de 2008, el señor Alvarado presentó una denuncia a través de la cual manifestó que dichos requerimientos provenían desde el año 2004.

Así, en el Expediente N° 1302-2008/CPC seguido entre las mismas partes, el denunciante señaló lo siguiente:

(...)

PRIMERO: Que, con fecha 10 de febrero del 2004, Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. me cursó una carta requiriéndome el pago por la suma de OCHO MIL CUATROCIENTOS CATORCE CON 75/100 DÓLARES AMERICANOS (US\$ 8 414,75) a cargo del Banco Wiese Sudameris, señalando una simple apreciación del monto; (...)

Considero que como consumidor, estoy en todo mi derecho de exigir una información clara, detallada, objetiva y cierta en razón a la supuesta suma que mencionan que adeudo (...). Esta cobranza la efectúa el Banco para cobrarse la devolución de mi CTS a la que se vio obligado, para evitar una denuncia por apropiación ilícita y por lo cual hizo la transacción. En efecto, dicho proceder es una especie de venganza, porque yo no tengo deudas con el Banco ya que todo ha sido ya cancelado."

(Subrayado nuestro)

Como se aprecia, el señor Alvarado recibió comunicaciones respecto a la existencia de una deuda con el Banco desde hace 5 años.

Cabe precisar que el procedimiento seguido bajo el Expediente N° 1302-2008/CPC no consideró como hecho imputado la presunta existencia de la deuda, toda vez que el denunciante puntualizó que la presunta infracción cometida por el Banco, SCI y el señor Vidal era la aplicación de métodos abusivos de cobranza.

4.2.2. Sobre la prescripción de la pretensión

En el caso del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, la prescripción del plazo para accionar debe ser aplicado de oficio por la autoridad administrativa, tan pronto como se verifique que ha vencido el plazo de dos años señalado por el artículo 3° de la Ley N° 27311. Ello debido a que el artículo 80° de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que al inicio de un procedimiento, la autoridad deberá determinar su competencia para su tramitación, teniendo en cuenta entre otros criterios, el tiempo transcurrido.

En ese sentido, la declaración de prescripción no implica que este órgano colegiado incumpla con su obligación de conocer de las denuncias sobre infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, sino que, como consecuencia del transcurso del tiempo, esta instancia pierde la potestad de sancionar las infracciones en las que hubiera podido incurrir un proveedor.

En efecto, el artículo 3° de la Ley N° 27311, Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor, establece que el plazo para sancionar las infracciones a la Ley de Protección al Consumidor prescribe a los dos años²; y que a efectos de contabilizar el plazo, son de aplicación supletoria las disposiciones del Código Penal.

Así, dicho plazo se computará de manera distinta si las infracciones en las que se incurren se encuentran en la categoría de delitos: (i) instantáneos, (ii) continuados o, (iii) permanentes³. Las mencionadas categorías se diferencian por su modo de ejecución⁴.

Para efectos de aplicar los plazos de prescripción definidos en la Ley Penal para nuestro procedimiento administrativo, la Comisión deberá atender a la naturaleza de los hechos denunciados y, luego de ello, definir una identidad con el tipo de infracción; es decir, determinar si el proveedor habría incurrido en una infracción susceptible de ser calificada como instantánea, continuada o permanente. A partir de ello, resultará necesario contabilizar el tiempo transcurrido para verificar si la acción interpuesta ha prescrito.

En ese orden, a efectos de determinar los criterios a ser aplicados para iniciar el cómputo de los plazos de prescripción debe tomarse como referente legal lo establecido por el artículo 82° del Código Penal, en el siguiente sentido:

“Artículo 82°.- *Inicio de los plazos de prescripción*
Los plazos de prescripción de la acción penal comienzan:

1. En la tentativa, desde el día en que cesó la actividad delictuosa;

² **LEY DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 3°.- Prescripción de las infracciones

La acción para sancionar las infracciones a la presente Ley prescribe a los dos años. Para estos efectos, son de aplicación supletoria las disposiciones contenidas en el Código Penal referidas al cómputo del plazo de prescripción, a los supuestos de interrupción de la prescripción y a la suspensión de la prescripción.” (El subrayado es nuestro).

³ De conformidad con el artículo 82° del Código Penal.

⁴ El modo de ejecución de las categorías de delitos es el siguiente:

- (i) **delito instantáneo:** su consumación se agota en el mismo momento en que se han realizado todos sus elementos constitutivos. Por ejemplo: el homicidio, robo, y hurto.
- (ii) **delito permanente:** luego de la ejecución sus efectos continúan de forma ininterrumpida. Hay una sola acción que se prolonga en el tiempo. Por ejemplo: el secuestro y el abandono de familia.
- (iii) **delito continuado:** cuando existe una pluralidad de conductas del sujeto que lleva a un mismo propósito delictivo en perjuicio de la misma víctima. Por ejemplo: un dependiente que todos los días hurta una pequeña cantidad de un producto de su empleador.

2. En el delito instantáneo, a partir del día en que se consumó;
3. En el delito continuado, desde el día en que terminó la actividad delictuosa; y,
4. En el delito permanente, a partir del día en que cesó la permanencia”.

4.2.3. Aplicación al caso concreto

Como se ha mencionado, el señor Alvarado tomó conocimiento del cobro de una deuda que considera inexistente desde febrero de 2004, siendo que el requerimiento para su pago – efectuado por los denunciados- se ha producido de manera constante desde aquella oportunidad hasta el momento actual.

En ese sentido, la presunta infracción denunciada tiene carácter instantáneo, pues se consumó desde el momento que el denunciante fue requerido con el pago de aquello que consideraba indebido, oportunidad a partir de la cual el señor Alvarado pudo recurrir a esta entidad en busca de tutela. Sin embargo, transcurrieron casi cinco años hasta que presentó su denuncia, esto es, el 20 de agosto de 2008.

Por ello, considerando que el plazo prescriptivo contemplado por la Ley N° 27311 es de dos años y que el señor Alvarado interpuso su denuncia cuando ya había transcurrido en exceso dicho plazo; corresponde declarar improcedente este extremo de la denuncia por haber prescrito la pretensión que la motivó.

4.3. Sobre el segundo extremo de la denuncia: SCI habría reportado indebidamente al denunciante ante las Centrales de Riesgo

En este punto, debemos citar nuevamente lo expresado por el señor Alvarado en el Expediente N° 1302-2008/CPC respecto al reporte ante las Centrales de Riesgo:

“(...)

*QUINTO: Posteriormente, mediante **NOTIFICACIÓN DE COBRANZA PRE-JUDICIAL** realizada por el mismo estudio de abogados, de fecha 03 de marzo del 2006, en la cual me obliga a concurrir a su oficina en el plazo otorgado, para regularizar el pago de la aparente deuda, lo cual generaría que mi nombre sea retirado de las centrales de riesgo debido a mi situación de morosidad, recuperando mi condición de sujeto de crédito elegible dentro del sistema financiero y comercial”*

(Subrayado nuestro)

SCI señaló en sus descargos que el señor Alvarado no había acreditado que hubiese sido reportado; sin embargo, del tenor de las cartas enviadas a su domicilio se evidencia lo manifestado por éste en el Expediente N° 1302-2008/CPC (lo cual ha sido refrendado en el presente expediente), esto es, que sí existió tal reporte. Adicionalmente, el señor Vidal al presentar sus descargos, señaló que dicho reporte sí se había producido.

En ese sentido, como es posible advertir, el denunciante tomó conocimiento que había sido reportado ante las Centrales de Riesgo debido al presunto incumplimiento en el pago de su deuda, desde marzo de 2006. Cabe precisar que si bien la mencionada comunicación fue cursada por el señor Vidal, éste actuaba como gestor de cobranza de SCI.

En este caso, la Comisión considera que siendo el reporte ante las Centrales de Riesgo un supuesto de infracción accesorio al principal que es el presunto cobro de una deuda previamente cancelada y por tanto, inexistente, debe tomarse como un supuesto de infracción instantánea, puesto que si bien ha persistido en el tiempo, se consumó en el momento en el cual se puso en conocimiento de dicho reporte al denunciante.

Por ello, considerando que el plazo prescriptorio contemplado por la Ley N° 27311 es de dos años y que el señor Alvarado interpuso su denuncia cuando ya había transcurrido en exceso dicho plazo (2 años y cinco meses); corresponde declarar improcedente este extremo de la denuncia por haber prescrito la pretensión que la motivó.

4.4. Sobre el tercer extremo de la denuncia: Aplicación de métodos abusivos de cobranza

4.4.1. Falta de interés para obrar: Comunicaciones de fechas 31 de agosto y 6 de diciembre de 2006, febrero de 2007 y 21 de abril de 2008

El interés para obrar, como elemento básico para poder emitir un pronunciamiento válido sobre el fondo de la materia discutida, se define como la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional como único medio capaz de procesar y, posteriormente, declarar una decisión respecto de un conflicto de intereses⁵. Asimismo, el interés para obrar ha sido definido como un estado de necesidad, como la exigencia inmediata, actual, irremplazable de tutela jurídica.

El Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece en el numeral 2 del artículo 427° que el juez declarará improcedente la demanda cuando el demandante carezca de interés para obrar⁶.

Como se ha mencionado en párrafos precedentes, el señor Alvarado interpuso una denuncia contra el Banco, SCI y el señor Vidal el 26 de mayo de 2008 señalando que dichas entidades habían incurrido en métodos abusivos de cobranza, tramitándose bajo el Expediente N° 1302-2008/CPC. En dicho expediente se adjuntaron diversas comunicaciones enviadas por los denunciados para acreditar la supuesta infracción, entre las cuales se encontraban las de fechas 31 de agosto y 6 de diciembre de 2006, febrero de 2007 y 21 de abril de 2008, que también han sido presentadas en el presente procedimiento.

Si bien la Resolución Final respecto al Expediente N° 1302-2008/CPC fue emitida por la Comisión antes del inicio del presente procedimiento, dicha resolución fue impugnada por el señor Alvarado, elevándose el expediente a la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del Indecopi (en adelante, la Sala). Por ello, al momento de iniciarse el Expediente N° 2148-2008/CPC, aún se encontraba pendiente de ser resuelto en última instancia el Expediente N° 1302-2008/CPC.

En ese sentido, existiendo un procedimiento en trámite (puesto que como consecuencia de la impugnación, la resolución dictada por la Comisión no quedó firme), el señor Alvarado no tenía esa necesidad de la que trata el interés para obrar, para iniciar otro que verse sobre los mismos hechos señalados en este extremo, toda vez que tenía la expectativa legítima de un pronunciamiento por parte de la Sala en el Expediente N° 1302-2008/CPC.

Debe señalarse que el 5 de marzo de 2009, la Sala emitió la Resolución N° 483-2009/SC2-INDECOPI mediante la cual determinó que la Comisión se pronuncie sobre las comunicaciones cursadas al señor Alvarado entre agosto de 2006 y abril de 2008, que son justamente las que se están analizando en este extremo.

⁵ Juan Monroy Gálvez. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: Thémis Revista de Derecho, N° 27-28, pág. 124.

⁶ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 427.- El juez declarará improcedente la demanda cuando:
2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar (...).

Por ello, debiendo la Comisión realizar un pronunciamiento sobre estas comunicaciones en el Expediente N° 1302-2008/CPC, corresponde declarar improcedente la denuncia respecto a las mismas por falta de interés para obrar.

Cabe precisar que al analizar si los denunciados incurrieron en métodos abusivos de cobranza, se considerarán las comunicaciones cursadas al señor Alvarado los días 6 de mayo, 14 de mayo, 23 de junio, 8 de julio, 26 de agosto y 5 de septiembre de 2008.

4.4.2. Sobre la responsabilidad del Banco: legitimidad para obrar pasiva

El Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece en el numeral 1 del artículo 427° que el juez declarará improcedente la demanda cuando el demandante carezca de legitimidad para obrar⁷.

La legitimidad para obrar, como elemento básico en materia procesal para emitir un pronunciamiento válido sobre el fondo de la materia controvertida, se define como la relación que debe existir entre las personas que son sujetos de un conflicto y aquellas que forman parte de un proceso.

Conforme se puede apreciar en el expediente, las comunicaciones materia de denuncia fueron cursadas al señor Alvarado por SCI, como titular de la presunta acreencia cuyo pago se requería. Adicionalmente, el Banco ha presentado medios probatorios que acreditan que cedió la acreencia del denunciante a SCI el 28 de junio de 2007, esto es, antes del envío de las comunicaciones analizadas en este extremo⁸.

En la medida que en el presente extremo no se ha establecido una coincidencia entre la relación material y la relación procesal, esto es, se ha determinado que el Banco no era titular de la presunta acreencia del señor Alvarado en el momento en el que se enviaron las comunicaciones, la Comisión considera que la denuncia deber ser declarada improcedente contra dicha entidad por falta de legitimidad para obrar pasiva.

4.4.3. Sobre la responsabilidad del señor Vidal: legitimidad para obrar pasiva

Como se ha señalado, las comunicaciones materia de análisis en el presente extremo han sido enviadas en su integridad por SCI y no por el señor Vidal, razón por la cual tampoco existe una coincidencia entre la relación material y la relación procesal que sustenta la legitimidad para obrar. En ese sentido, la denuncia debe ser igualmente declarada improcedente contra dicho denunciado.

No obstante lo determinado, debe precisarse que el señor Vidal es un gestor de cobranza de SCI, por lo que no se advierte la existencia de una relación de consumo entre el denunciante y dicha persona, debiendo analizarse por tanto sólo la responsabilidad de SCI.

4.4.4. Sobre la responsabilidad de SCI

El artículo 24°-A de la Ley de Protección al Consumidor establece que los proveedores o prestadores deben

⁷ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 427.- El juez declarará improcedente la demanda cuando:

1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar.

⁸ Ver a fojas 234 al 237 del Expediente.

utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes⁹. Asimismo, señala que se encuentra prohibido el empleo de métodos de cobranza que afecten la buena reputación del consumidor, atenten contra la privacidad de su hogar, afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

Por su parte, el artículo 24°-B de la misma Ley modificado por la Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor establece, de manera enunciativa, cuáles son los métodos de cobranza que se encuentran prohibidos¹⁰. Asimismo, el Reglamento de la Ley N° 27598 define los supuestos que deben entenderse como métodos abusivos de cobranza¹¹.

Las comunicaciones enviadas al señor Alvarado por parte de SCI (6 cartas) tienen el mismo tenor, por lo que transcribiremos a continuación el contenido de una de ellas a modo de ejemplo¹²:

(...)

AVISO DE COBRANZA PRE-JUDICIAL

(...)

Estimado Señor(a):

Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C., realiza la gestión de cobranza de la cuenta que a la fecha Ud. tiene pendiente de pago y que anteriormente fue cedida por el **BANCO WIESE**

⁹ Ley N° 27598

Artículo 1°.- Adiciónense los Artículos 24-A y 24-B al Decreto Legislativo N° 716" Normas sobre Protección al Consumidor", los mismos que quedan redactados con el texto siguiente:

* Artículo 24°-A.- El proveedor prestador debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de método de cobranza que afecten la buena reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros."

¹⁰ LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 24°-B.- Para efectos de la aplicación del segundo párrafo del Artículo 24-A, se prohíbe:

- a) Envío al deudor o su garante de documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.
- b) Envío de comunicaciones o llamadas a terceros ajenos a la obligación, informando sobre la morosidad del consumidor.
- c) Visitas o llamadas telefónicas en días sábados, domingos o feriados, o en horas nocturnas.
- d) Carteles o notificaciones en locales diferentes al domicilio del deudor o del garante.
- e) Ubicar personas disfrazadas o con carteles alusivos a la deuda o con vestimenta inusual en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor.
- f) Difundir a través de medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pagos, sin orden judicial. No se comprende en esta prohibición la información que se proporciona a las centrales privadas de Información de riesgos que están regulados por ley especial, ni la información que por normatividad legal proporcione el Estado.
- g) el envío de notificaciones de cobranza al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo; y,
- h) Cualquier otra modalidad análoga que esté comprendida en el artículo anterior.

¹¹ REGLAMENTO DE LA LEY N° 27598, LEY QUE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO N° 716

Artículo 4°.- Prohibición de enviar documentación que pueda inducir a error

Está prohibido enviar documentos al domicilio o centro de trabajo del deudor o de su garante requiriéndole el pago de la deuda que aparenten externa o internamente ser cobranza judicial o extrajudicial, o simulando que se actúa en nombre de un funcionario judicial, o dirigiendo dichos documentos a personas distintas de éstos. Asimismo, está prohibido el envío de cualquier documento que contenga apercebimientos que se basen en información falsa.

(...)

Artículo 12°.- Otros supuestos de métodos abusivos de cobranza

Se considera métodos abusivos de cobranza aquellas prácticas que presenten elementos análogos a los descritos en el artículo 24°B y las que afecten la buena reputación del consumidor o su garante, la privacidad de su hogar, sus actividades laborales o su imagen ante terceros, las mismas que serán determinadas por la Comisión de Protección al Consumidor o por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección a la Propiedad Intelectual.

¹² Las cartas enviadas al señor Alvarado obran de fojas 20 a 25, y de fojas 31 a 33 del Expediente.

SUDAMERIS, a favor de nuestra mandante como es de su conocimiento, cuyo importe adeudado a la fecha, se indica en la parte superior.

En tal sentido, cursamos a Usted esta comunicación extrajudicial de pago invitándolo(a) para que dentro del segundo día de recibido la presente se acerque a las oficinas de la empresa referida con la finalidad de cancelar y/o regularizar su deuda.

El principal objetivo de esta notificación es evitarle los inconvenientes y sobrecargos que ocasionan las gestiones de cobranza judicial e informarle que una vez regularizado el pago de su deuda, logrará que su nombre sea retirado de las centrales de riesgo debido a su situación de morosidad, recuperando su condición de sujeto de crédito elegible dentro del sistema financiero y comercial Nacional.

*De no tomar en consideración la presente, nos veremos precisados en solicitar (sic) a nuestro mandante, para que tome todas las previsiones del caso y ordene el inicio de las acciones legales que nuestro ordenamiento procesal y sustantivo establecen.
(...)"*

De la revisión del contenido señalado, podemos determinar lo siguiente:

- (i) no se hace referencia alguna a la interposición de una medida cautelar de embargo;
- (ii) el título "Pre-Judicial" no involucra que el documento aparente ser una notificación judicial, pues del contenido de la carta se desprende que se trata de una invitación para el pago de una deuda;
- (iii) no se utilizan términos intimidatorios ni amenazantes;
- (iv) se le informa al denunciante cuáles son las consecuencias regulares del incumplimiento de pago de una deuda (reporte ante Centrales de Riesgo, posible inicio de acciones judiciales); y,
- (v) no se advierte un daño a la reputación del señor Alvarado.

En razón de lo expuesto, la Comisión considera que debe declararse infundada la denuncia en este extremo contra SCI.

4.5. Sobre las medidas correctivas solicitadas por el denunciante y las costas y costos del procedimiento

Toda vez que no ha quedado acreditada infracción alguna por parte del Banco, SCI y el señor Vidal, debe declararse infundada la solicitud de medidas correctivas planteada por el señor Alvarado y denegarse su solicitud de costas y costos del procedimiento.

5. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar improcedente la ampliación de denuncia solicitada por el señor Carlos Serapio Alvarado Reyes mediante escrito del 26 de febrero de 2009.

SEGUNDO: Declarar improcedente la denuncia presentada por el señor Carlos Serapio Alvarado Reyes en contra de Scotiabank Perú S.A.A., Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. y el señor Alfredo Amadeo Vidal Calderón, en el extremo referido al cobro de una deuda inexistente, toda vez que ha prescrito la pretensión.

TERCERO: Declarar improcedente la denuncia presentada por el señor Carlos Serapio Alvarado Reyes contra Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C., en el extremo referido al reporte ante las Centrales de Riesgo, por haber prescrito la pretensión.

CUARTO: Respecto a la presunta vulneración a los artículos 24°-A y 24°-B de la Ley de Protección al Consumidor: (i) declarar improcedente la denuncia presentada por el señor Carlos Serapio Alvarado Reyes en contra de Scotiabank Perú S.A.A., Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. y el señor Alfredo Amadeo Vidal Calderón por falta de interés para obrar, en relación a las cartas enviadas el 31 de agosto de 2006, el 6 de diciembre de 2006, en febrero de 2007 y el 21 de abril de 2008; (ii) declarar improcedente la denuncia presentada por el señor Carlos Serapio Alvarado Reyes en contra de Scotiabank Perú S.A.A. por falta de legitimidad para obrar pasiva; (iii) declarar improcedente la denuncia presentada por el señor Carlos Serapio Alvarado Reyes en contra del señor Alfredo Amadeo Vidal Calderón por falta de legitimidad para obrar pasiva; y (iv) declarar infundada la denuncia presentada por el señor Carlos Serapio Alvarado Reyes en contra de Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C.

QUINTO: Declarar infundada la solicitud de medidas correctivas planteada por el señor Carlos Serapio Alvarado Reyes y denegar su solicitud de costas y costos.

SEXTO: 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, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹³. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁴, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Alonso Morales Acosta, Dra. Lorena Masías Quiroga e Ing. Jaime Miranda Sousa Díaz. Se abstiene: Dr. Giovanni Priori Posada.

ALONSO MORALES ACOSTA
Presidente

¹³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPÍ**
Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

¹⁴ **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL**
DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPÍ, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

¹⁵ **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.