

## RESOLUCIÓN FINAL N° 2310-2012/CPC

PROCEDENCIA : LIMA  
DENUNCIANTE : JESSICA PAOLA MEZA CORTEZ (LA SEÑORA MEZA)  
DENUNCIADO : BANCO FALABELLA PERÚ S.A. (EL BANCO)  
MATERIA : DECLINACIÓN DE COMPETENCIA

Lima, 20 de junio de 2012

### ANTECEDENTES

1. El 31 de mayo de 2012, la señora Meza denunció al Banco por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señaló que con fecha 02 de mayo de 2012 remitió una carta notarial al Banco solicitando el refinanciamiento de su deuda, la misma que no ha sido respondida a la fecha. Asimismo, manifestó que pese a su intención de obtener un refinanciamiento y cancelar su deuda pendiente, el denunciado le seguiría enviando cartas de cobranza.

### ANÁLISIS

2. El artículo 61° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup> (en adelante, la Ley del Procedimiento Administrativo General) refiere acerca de la competencia de la entidades, que aquella tiene su fuente en la Constitución y la Ley, y es reglamentada por las normas administrativas de ellas emanadas.
3. El artículo 3° en su numeral 1<sup>2</sup> de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece como uno de los requisitos de validez del acto administrativo, la competencia que debe tener el órgano administrativo que emite dicho acto, sea aquella en razón de la materia, cuantía, grado o territorio, la cual se determinará en función de la pretensión formulada por los administrados.
4. Conforme dispone el artículo 80° de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>3</sup>, la autoridad administrativa debe asegurar de oficio su competencia

<sup>1</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

**Artículo 61°. Fuentes de competencia administrativa**

61.1 La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan.

61.2 Toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia.

<sup>2</sup> **LEY N° 27444, LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativo**

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

**1. Competencia.-** Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión.

(...)

<sup>3</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

para conocer un procedimiento, sea por cuestión de materia, cuantía, entre otros.

5. De otro lado, el artículo 124º del Código<sup>4</sup> contempla la creación de Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (en adelante, OPS), adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales, con la finalidad de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para determinados casos en función a la cuantía o materia discutida.
6. Asimismo, el artículo 125º del mencionado cuerpo legal determina la competencia de los OPS, estableciendo que las denuncias que versen exclusivamente sobre requerimiento de información, serán de su competencia<sup>5</sup>, con independencia de su cuantía.
7. Por su parte, el artículo 82º de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que cuando el órgano administrativo advierta su incompetencia para la tramitación de un procedimiento, deberá remitir todo lo actuado al órgano competente para conocer los hechos materia del procedimiento<sup>6</sup>.
8. Del análisis de la denuncia presentada, se verifica que la pretensión principal de la señora Meza consiste en que el denunciado cumpla con atender su

---

**Artículo 80º.- Control de Competencia**

Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según sea el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el grado o la cuantía.

<sup>4</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 124º.- Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

<sup>5</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 125º.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

<sup>6</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 82º.- Declinación de Competencia**

82º.1. El órgano administrativo que se estime incompetente para la tramitación o resolución de un asunto remite directamente las actuaciones al órgano que considere competente, con conocimiento del administrado.

solicitud de refinanciamiento de deuda, así como el cese del envío de cartas de cobranza.

9. Por lo tanto, y toda vez que los hechos materia de denuncia consisten en la atención a la solicitud de refinanciamiento presentada por la denunciante, así como el cese en el envío de cartas de cobranza, éstos se encuentran dentro del ámbito de aplicación de competencia del OPS, conforme a lo señalado en el artículo 125° del Código.
10. En consecuencia, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central declinar su competencia para conocer los hechos denunciados y remitir el expediente al OPS a fin que adopte las acciones pertinentes, en el ámbito de su competencia.
11. Cabe precisar que, de conformidad con el literal B del artículo 2° de la Resolución N° 175-2010-INDECOPI-COD<sup>7</sup>, para el presente caso el OPS competente es el N° 2.

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** declinar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi Sede Central para conocer el procedimiento iniciado por la señora Jessica Paola Meza Cortez.

**SEGUNDO:** remitir el Expediente N° 1075-2012/CPC al Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor N° 2 (OPS N° 2), a fin de que proceda a tramitar la denuncia presentada por la señora Jessica Paola Meza Cortez a la brevedad.

**TERCERO:** 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 apelación<sup>8</sup>. Cabe

<sup>7</sup> **RESOLUCION N° 175-2010-INDECOPI-COD**

**Artículo 2°.-** Determinar la competencia administrativa por materia que corresponde a los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscritos a la sede central de la Institución (Sede Lima Sur), conforme al siguiente detalle: (...)

B.- El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 (ORPS N° 2) de Lima Sur, con exclusión de la competencia que corresponde al ORPS N° 1, tendrá competencia especial para conocer, en primera instancia, denuncias que versen exclusivamente sobre la prestación de los servicios financieros a los que se refieren los capítulos V y VI del Título IV del Código de Protección y Defensa del Consumidor. (...)

<sup>8</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**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".

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 consentida<sup>9</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sra. María del Rocío Vesga Gatti, Dra. Lorena Masías Quiroga, Ing. Jaime Miranda Sousa Díaz y Sr. Hugo Gómez Apac.**

**MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI**  
Presidente

---

<sup>9</sup> 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.