

RESOLUCIÓN FINAL N° 2955-2011/CPC

PROCEDENCIA : **LIMA**
DENUNCIANTE : **JUAN MANUEL GUERRERO**
ORBEGOZO
(EL SEÑOR GUERRERO)
DENUNCIADO : **AFP INTEGRA S.A.**
(INTEGRA)
MATERIA : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
IMPROCEDENCIA DE LA DENUNCIA
COMPETENCIA DE LA COMISIÓN
ACTIVIDAD : **PLANES DE PENSIONES**

Lima, 2 de noviembre de 2011

ANTECEDENTES

1. El 22 de noviembre de 2010, el señor Guerrero denunció a Integra por presunta infracción del Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor¹. En su denuncia señaló lo siguiente:
 - (i) El 15 de julio de 2009, solicitó vía correo electrónico información del índice de variación diaria del "Fondo 2", correspondiente a sus aportes previsionales efectuados desde el 9 de febrero de 1992, lo cual fue respondido por Integra en forma complicada e incomprensible.
 - (ii) Con fecha 23 de septiembre de 2009, solicitó nuevamente vía correo electrónico información respecto del crecimiento de la Bolsa de Valores, debido a que la evolución de los fondos de su cuenta pensionaria no guardarían relación lógica con la evolución de aquella, información que no fue atendida.
 - (iii) El 18 de marzo de 2010, solicitó vía correo electrónico la devolución del 50% de los fondos de sus aportes previsionales por concepto de jubilación anticipada, los cuales no incluirían en el cálculo los réditos generados por los días 16 y 17 de marzo de 2009.
2. Mediante Resolución N° 1 de fecha 25 de marzo de 2011, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia, imputando como hechos presuntamente infractores los siguientes:

¹ El Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor ha sido aprobado por Decreto Supremo 006-2009-PCM (publicado el 30 de enero de 2009). Dicho dispositivo legal recoge las modificaciones, adiciones y sustituciones normativas que han operado sobre el Decreto Legislativo 716 - Ley de Protección al Consumidor (publicado el 09 de noviembre de 1991), incluyendo las disposiciones del Decreto Legislativo 1045 - Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor (publicado el 26 de junio de 2008).

- i) *contra AFP Integra S.A. por presunta infracción del artículo 5º literal b) y 15º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto el proveedor denunciado, habría respondido la consulta del 15 de julio de 2009 en forma complicada e inentendible, y que incluso no habría respondido la consulta del 23 de septiembre de 2009.*
- ii) *contra AFP Integra S.A. por presunta infracción del artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto el proveedor denunciado, habría calculado la devolución de los aportes del denunciante al 15 de marzo de 2010, sin considerar los días 16 y 17 de marzo.*

3. En su descargo, Integra señaló lo siguiente:

- (i) La denuncia debe ser declarada improcedente, debido a que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, SBS) es la entidad que tiene como función supervisar el desarrollo, el cumplimiento y eventualmente la imposición de sanción a las Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones (en adelante, AFPs).
- (ii) Para efectuar la devolución del 50% de los aportes de la Cuenta Individual de Capitalización (en adelante, CIC) por concepto de jubilación anticipada del denunciante, realizó el procedimiento legal correspondiente; el cual se encuentra estipulado en la Resolución SBS N° 1661-2010, "Reglamento Operativo de la Ley N° 29426 que crea el Régimen Especial de Jubilación Anticipada para desempleados en el Sistema Privado de Pensiones."
- (iii) En base a dicho procedimiento, el cálculo efectuado a la devolución del 50% de los aportes de CIC por concepto de jubilación anticipada del denunciante sería correcto, en la medida que se habría realizado de acuerdo a los plazos establecidos conforme a Ley.

ANÁLISIS

4. El artículo 39º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor precisa que la Comisión de Protección al Consumidor es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en la referida norma, encontrándose facultada para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas que correspondan².

² **DECRETO SUPREMO 006-2009-PCM, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 39.- La Comisión de Protección al Consumidor es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en la presente Ley, así como para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas en el presente Título. La competencia de la Comisión de Protección al Consumidor sólo podrá ser negada por norma expresa con

5. A su vez, el Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece en el numeral 4 del artículo 427° que el juez declarará improcedente la demanda cuando carezca de competencia³.
6. En este punto, la Comisión considera pertinente señalar que, la denuncia presentada por el señor Guerrero se encuentra destinada a que la presente instancia ordene a Integra realizar un correcto cálculo de la devolución de sus aportes previsionales por concepto de jubilación anticipada, en el cual no se habría incluido los réditos generados por los días 16 y 17 de marzo de 2009. Asimismo, Integra no habría cumplido con responder de manera idónea sus comunicaciones de fechas 15 y 23 de septiembre de 2010, las mismas que versaban sobre información directamente relacionada a la actividad regular de la denunciada.
7. Al respecto, el artículo 87° de la Constitución⁴ establece que la SBS ejerce el control de las AFPs y garantiza la autonomía funcional de la entidad. Asimismo, el artículo 1° de la Ley 27328⁵, Ley que incorpora bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, incorporó a las AFPs bajo el control y supervisión de la SBS, la cual actúa con todas las atribuciones que le reconoce su ley orgánica.
8. Asimismo, el T.U.O. de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones (Decreto Supremo 054-97-EF) establece en su artículo

rango de ley. (...)

³ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

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

4. Carezca de competencia.

⁴ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**

Artículo 87°.- (...) La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ejerce el control de las empresas bancarias, de seguros, de administración de fondos de pensiones, de las demás que reciben depósitos del público y de aquellas otras que, por realizar operaciones conexas o similares, determine la ley.

La ley establece la organización y la autonomía funcional de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (...).

(Artículo modificado por la Ley 28484, del 5 de abril de 2005)

⁵ **LEY 27308. LEY QUE INCORPORA BAJO EL CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS A LAS ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES.**

Artículo 1°.- Incorporación de las AFP.-

1.1 Incorpórase bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP), que conforman el Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones (SPP).

1.2 La Superintendencia de Banca y Seguros ejercerá el control de las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones con arreglo a las disposiciones del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, aprobado por Decreto Supremo N° 054-97-EF, sus normas complementarias, reglamentarias y demás normatividad aplicable. En las funciones de supervisión, la Superintendencia de Banca y Seguros actuará, adicionalmente, con todas las prerrogativas que su Ley Orgánica le reconoce.

56° que es la SBS quien, en representación del Estado, ejerce la función de control de las AFPs⁶. Para ello, el artículo 57° de la referida norma⁷ otorga a la SBS una serie de atribuciones y obligaciones entre las que se incluyen la de fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales y directivas administrativas por parte de las AFPs, interpretar los alcances de las normas que rigen el Sistema Privado de Pensiones y a las AFPs, imponer sanciones y ordenar medidas cautelatorias en los casos previstos en la Ley y sus Reglamentos y ejercer las demás funciones no previstas que deriven de su calidad de órgano contralor competente.

9. Sin perjuicio de ello, mediante la Ley N° 28991, Ley de Libre Desafiliación Informada, Pensiones Mínima y Complementarias; y Régimen Especial de Jubilación Anticipada, el legislador ha previsto la posibilidad que parte de los afiliados al Sistema Privado de Pensiones puedan trasladar sus aportes al Sistema Nacional de Pensiones, a efectos que reciban una pensión de jubilación dentro de este sistema previsional. Asimismo, se ha creado un régimen especial de jubilación anticipada temporal en el Sistema Privado de Pensiones, en el cual se establece determinadas condiciones de acceso de sus afiliados y/o beneficiarios con la finalidad de hacer cobro del 50% de sus aportes previsionales.
10. En ese sentido, la Quinta Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 063-2007-EF, Reglamento de la Ley N° 28991, establece la

⁶ **DECRETO SUPREMO 054-97-EF. T.U.O. DE LA LEY DEL SISTEMA PRIVADO DE ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE PENSIONES.**

Artículo 56°.- La Superintendencia ejerce, en representación del Estado, la función de control de las AFP en la forma determinada por la presente Ley, sus reglamentos y por las disposiciones que emita. (...)

⁷ **DECRETO SUPREMO 054-97-EF. T.U.O. DE LA LEY DEL SISTEMA PRIVADO DE ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE PENSIONES.**

Artículo 57°.- Son atribuciones y obligaciones de la Superintendencia:

- a) Velar por la seguridad y la adecuada rentabilidad de las inversiones que efectúen las AFP con los recursos de los Fondos que administran;

(...)

- d) Reglamentar el funcionamiento de las AFP y el otorgamiento de las prestaciones que éstas brindan a sus afiliados;
- e) Fiscalizar a las AFP en el cumplimiento de las disposiciones legales y directivas administrativas que las rijan;
- f) Dictar las disposiciones que permitan uniformar la información que las AFP proporcionen a sus afiliados y al público en general, a fin de evitar errores o confusiones en cuanto a su realidad patrimonial a sus servicios, así como a los fines y funcionamiento del sistema;
- g) Interpretar, sujetándose a las disposiciones del Derecho común y a los principios del Derecho, los alcances de las normas legales que rigen el SPP y a las AFP;
- h) Fiscalizar la constitución, mantenimiento, operación y aplicación del Encaje Legal y de las demás garantías de rentabilidad y la inversión de los recursos destinados a dichos fondos;
- i) Fiscalizar la inversión de los recursos de los Fondos, de los Fondos Complementarios, de los Fondos de Longevidad y del Encaje legal;
- j) En los casos expresamente previstos por esta Ley y sus reglamentos, imponer a las empresas bajo su supervisión las sanciones y medidas cautelatorias que corresponda, disponer la disolución y proceder a la liquidación de las mismas;

(...)

- q) Las demás funciones no expresamente previstas, pero que deriven de su calidad de órgano contralor competente.

competencia de la SBS para adoptar las medidas administrativas y sancionadoras respecto a los afiliados y/o beneficiarios al Sistema Privado de Pensiones. Sobre el particular, indica lo siguiente:

“(...)

La SBS, en el marco de la facultad establecida en el inciso j) del artículo 57° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones y el artículo 361° de la Ley N° 26702, está facultada para adoptar las medidas administrativas y sancionadoras a sus supervisados, que sean necesarias a fin que a los afiliados y/o beneficiarios al SPP se les tramite y otorgue beneficios, pensionarios o no, en el SPP, dentro de los plazos y condiciones establecidos en las normas que regulan, sus reglamentos, así como los procedimientos operativos correspondientes, de modo tal que no se genere perjuicio alguno al recurrente.

(...)”

11. En tal sentido, corresponde indicar que el presunto cálculo incorrecto de los aportes previsionales pertenecientes al señor Guerrero -en el cual no se habría contabilizado los réditos generados por los días 16 y 17 de marzo de 2009- por concepto de jubilación anticipada, constituye un asunto que versa sobre la operatividad de las AFPs en el manejo del régimen especial de jubilación anticipada. Por ende, al ser un tema que corresponde exclusivamente a la vigilancia de la SBS, y en concordancia con la Quinta Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 063-2007-EF, Reglamento de la Ley N° 28991 (que establece las medidas administrativas y sancionadoras aplicables a los afiliados y/o beneficiarios al Sistema Privado de Pensiones), la Comisión concluye que carece de competencia para pronunciarse sobre tal hecho.
12. De otro lado, la Resolución SBS N° 816-2005 (Reglamento de Sanciones de la SBS) ha tipificado de manera específica qué conductas califican como infracciones por parte de las AFPs. En tal sentido, los artículos 1, 4 y 5 de la referida norma⁸ establecen que las conductas detalladas en sus anexos

⁸

RESOLUCIÓN SBS N° 816-2005. REGLAMENTO DE SANCIONES.

Artículo 1°.- Objeto.- El Reglamento de Sanciones regula el ejercicio de la potestad sancionadora que le ha sido atribuida a la Superintendencia de Banca y Seguros conforme a los artículos 356° y 361° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros – Ley N° 26702 y sus normas modificatorias, concordados con el artículo 345° de la misma ley; así como por el numeral j) del artículo 57° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones aprobado por Decreto Supremo N° 054-97-EF.

Artículo 4°.- Infracciones.- Constituye infracción administrativa toda acción u omisión que como tal se encuentre tipificada en la Ley General, la Ley del SPP, el Reglamento de la Ley del SPP, este Reglamento, las normas emitidas por la Superintendencia así como en toda otra regulación especial o general, que cualquier persona comprendida en el alcance del Reglamento deba observar y que corresponda sancionar a la Superintendencia.

Artículo 5°.- Relación de infracciones.- Las infracciones que se detallan en los anexos del presente Reglamento se dividen en los siguientes grupos:
Anexo 1 : Infracciones comunes

constituyen infracciones pasibles de ser sancionadas por la SBS, siendo que proporcionar a la Superintendencia o a terceros información falsa y/o incompleta que genere error o confusión, o que distorsione la realidad de los hechos se encuentran tipificado como infracciones graves en el numeral 163 del Anexo 4 de la Resolución SBS N° 816-2005⁹.

13. Al respecto, el hecho denunciado por el señor Guerrero, referido a cuestionar la información sobre el índice de variación diaria del "Fondo 2", correspondiente a sus aportes previsionales; así como la falta de concordancia entre la evolución de sus fondos con el crecimiento de la Bolsa de Valores, requeridos mediante comunicaciones de fechas 15 de julio y 23 de septiembre de 2009¹⁰, representaría una conducta pasible de ser sancionada.
14. Ello, en la medida que la conducta de Integra referida a no brindar una respuesta frente al requerimiento de información u otorgarla de una manera incompleta o capaz de generar error en los afiliados y/o beneficiarios; es pasible de ser sancionada por la SBS, conforme lo establecido en el numeral 163 del Anexo 4 de la Resolución SBS N° 816-2005, pudiendo incluso la SBS dictar la medidas cautelatorias correspondientes, conforme al artículo 57° literal j) del T.U.O. de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones.
15. En tanto las alegaciones efectuadas por el denunciante, relacionadas a un indebido cálculo de la devolución de sus aportes por concepto de jubilación anticipada, así como una deficiente atención a sus solicitudes de información se encuentran bajo supervisión de la SBS; la Comisión carece de competencia para emitir un pronunciamiento sobre la solicitud presentada.
16. En ese sentido, corresponde declarar improcedente la denuncia presentada por el señor Guerrero en contra de Integra y ordenar que se deriven copias de

Anexo 2: Infracciones específicas del Sistema Financiero y de las Empresas de Servicios Complementarios y Conexos

Anexo 3 : Infracciones específicas del Sistema de Seguros

Anexo 4: Infracciones específicas del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones

Anexo 5: Infracciones específicas de las Derramas y Cajas de Beneficios y otros fondos que reciban recursos de sus afiliados y otorguen pensiones de cesantía, jubilación y similares y otros supervisados no considerados en los demás anexos.

⁹ **RESOLUCIÓN SBS N° 816-2005. REGLAMENTO DE SANCIONES. ANEXO 4 – INFRACCIONES ESPECÍFICAS DEL SISTEMA PRIVADO DE ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE PENSIONES:**

(...)

II. INFRACCIONES GRAVES

Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

(...)

163) Proporcionar a la Superintendencia o a terceros información falsa y/o incompleta que genere error o confusión, o que distorsione la realidad de los hechos.

¹⁰ La primera comunicación habría sido respondida por Integra con fecha 24 de marzo de 2010.

todos los actuados en el procedimiento a la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS, para que conozca el presente caso.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar improcedente la denuncia presentada por el señor Juan Manuel Guerrero Orbegozo en contra de AFP Integra S.A. por presunta infracción al Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

SEGUNDO: ordenar se deriven copia de todo lo actuado en el presente procedimiento a la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones para que conozca el presente caso.

TERCERO: informar al señor Juan Manuel Guerrero Orbegozo 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 apelación¹¹. 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: Dra. María del Rocío Vesga Gatti, Ing. Jaime Miranda Sousa Díaz y Sr. Hugo Gómez Apac. Con la abstención de la Dra. Lorena Masías Quiroga.

MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI
Presidenta

¹¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
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**
Artículo 212°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.