

RESOLUCIÓN FINAL N° 2056-2012/CPC

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : SUCESIÓN INTESTADA DEL SEÑOR MANUEL JESÚS ARANA QUISPE (LA SUCESIÓN)
DENUNCIADO : AFP INTEGRA S.A. (AFP INTEGRA)
MATERIA : IDONEIDAD
IMPROCEDENCIA
COMPETENCIA DE LA COMISIÓN
INFORMACIÓN
ACTIVIDAD : PLANES DE PENSIONES

Lima, 5 de junio de 2012

ANTECEDENTES

1. Mediante los escritos de fechas 22 de septiembre, 23 de octubre de 2010 y 7 de enero de 2011, la Sucesión denunció a AFP Integra por presunta infracción al Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor¹, señalando que:
 - (i) En el mes de abril de 2010, solicitó al denunciado el pago de la herencia por el fallecimiento del señor Manuel Jesús Arana Quispe (en adelante, el Causante). Sin embargo, ésta se negó a efectuar dicho pago aduciendo que existía una beneficiaria que solicitó la pensión de sobrevivencia, en calidad de concubina.
 - (ii) El 10 de junio de 2010, solicitó a Integra que le proporcione información sobre los documentos vinculados a la existencia de otra beneficiaria, pero no recibió respuesta alguna.
 - (iii) Posteriormente, tomó conocimiento que la supuesta concubina, la señora Carmen Villacorta Pipa (en adelante, la señora Villacorta), presentó una demanda ante el Juzgado Mixto de Puente Piedra, Santa Rosa y Ancón, la misma que fue declarada improcedente por falta de pruebas.
2. Mediante Resolución N° 1 del 27 de diciembre de 2010, la Secretaría Técnica estableció como hechos denunciados los siguientes:

“(…)

¹ El Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor ha sido aprobado por Decreto Supremo N° 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 N° 716, Ley de Protección al Consumidor (publicado el 09 de noviembre de 1991), incluyendo las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1045, Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor (publicado el 26 de junio de 2008).

- i) *por presunta infracción del artículo 8º del TUO de la Ley, en tanto la proveedora denunciada se habría negado a efectuar el pago de la herencia por el fallecimiento del señor Manuel Jesús Arana Quispe aduciendo que existiría una beneficiaria que habría solicitado la pensión de sobrevivencia;*
- ii) *por presunta infracción a los artículo 5º b) y 15º del TUO de la Ley; en tanto la proveedora denunciada no habría cumplido con entregar la información solicitada mediante carta notarial de fecha 10 de junio de 2010. (...)"*

3. El 28 de enero de 2011, AFP Integra presentó sus descargos señalando:

- (i) La Comisión no resulta competente para conocer la presente controversia, en la medida que las presuntas infracciones denunciadas se encuentran dentro de lo regulado en el procedimiento sancionador de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (en adelante, la SBS) y es está la que se encuentra encargada de instruir el respectivo procedimiento sancionador. Asimismo, los hechos materia de denuncia, estaban siendo ventilados en la SBS, quien debía emitir un pronunciamiento al respecto.
- (ii) El 23 de marzo de 2010, la señora Villacorta solicitó ante su institución la pensión de sobrevivencia del Causante, en su calidad de conviviente, adjuntando para ello, la respectiva demanda de reconocimiento de unión de hecho.
- (iii) La Sucesión no puede solicitar la herencia, en la medida que, según el artículo 90º del Título VII del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, al presentarse la señora Villacorta como concubina del Causante tiene el derecho a percibir una pensión de sobrevivencia.
- (iv) El 10 de junio de 2010, la Sucesión le solicitó el nombre de la persona beneficiada de la pensión de sobrevivencia, el número de expediente y el juzgado en el que se lleva a cabo el proceso de reconocimiento de unión de hecho así como la copia del expediente administrativo de la pensión de sobrevivencia.
- (v) El 17 de junio de 2010, respondió la referida comunicación, indicando que toda la documentación relacionada con el afiliado fallecido, se entregaba directamente a los beneficiarios debidamente acreditados o por mandato judicial.
- (vi) La referida respuesta fue realizada dentro de los treinta (30) días útiles, precisando que los días 24 y 25 de junio de 2010 su courier intentó entregar la referida comunicación, pero en un actuar diligente se procedió a remitirla vía notarial, siendo finalmente recibida el 27 de septiembre de 2010.

ANÁLISIS

Sobre la competencia de la Comisión

4. El artículo 39° 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.
5. En este punto, la Comisión considera pertinente señalar que, la denuncia presentada por la Sucesión se encuentra destinada a que la presente instancia ordene a AFP Integra efectúe a su favor el pago de la pensión de sobrevivencia del señor Manuel Jesús Arana Quispe. Asimismo, indicó que AFP Integra no habría cumplido con atender el requerimiento de información efectuado mediante la carta del 10 de junio de 2010, mediante la cual solicitaba información respecto a la otra supuesta beneficiaria de la pensión de sobrevivencia y sobre el proceso judicial que ésta tendría para acreditar la unión de hecho con el Causante.
6. Al respecto, el artículo 87° de la Constitución³ 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 27328⁴, 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.

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 rango de ley.

³ **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)

⁴ **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.

7. 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 56° que es la SBS quien, en representación del Estado, ejerce la función de control de las AFPs⁵. Para ello, el artículo 57° de la referida norma⁶ 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.
8. Asimismo, el Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones y normas complementarias en el Título VII hace referencia a prestaciones, entre los cuales se encuentran las prestaciones de jubilación, invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio.
9. Según el artículo 3° del Título VII de la referida norma, se estableció como un tipo de prestación que otorga el Sistema Privado de Pensiones, la pensión de sobrevivencia, la misma que se otorga a los beneficiarios de un afiliado luego del fallecimiento de éste, pudiendo ser de carácter temporal o vitalicio, según corresponda. Asimismo, en los artículos 84° y ss. de dicha norma, se estableció un marco jurídico en la que se desarrolla este tipo prestación, la cual según ya se ha señalado corresponde ser supervisada dentro del ámbito de competencia de la SBS.

⁵ **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. (...)

⁶ **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.

10. 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 norma⁷ establecen que las conductas detalladas en sus anexos constituyen infracciones pasibles de ser sancionadas por la SBS, siendo que: (i) no cumplir con atender las consultas de los usuarios y/o terceros sobre las operaciones o servicios que se brindan, dentro de los plazos establecidos; (ii) 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; y, (iii) no observar las condiciones que otorgan y/o excluyan la cobertura del seguro de sobrevivencia, se encuentran tipificados como infracciones en el numeral 11 del Anexo 1; numerales 105 y 106; y, numeral 163 del Anexo 4, respectivamente, de la Resolución SBS N° 816-2005⁸.
11. Al respecto, el hecho denunciado por la Sucesión, referido al incumplimiento por parte de AFP Integra de efectuar el pago de la pensión de sobrevivencia; así la falta de atención del requerimiento de información efectuado por la parte denunciante mediante la comunicación del 10 de junio de 2010, representaría una conducta pasible de ser sancionada por la SBS, pudiendo incluso dictar la medidas cautelatorias correspondientes, conforme al artículo 57° literal j) del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones.

7

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

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.

8

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.

12. Por otro lado, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica) con la finalidad de poder conocer si otro entre administrativo se encontraba dilucidando la controversia materia de esta denuncia, remitió el Oficio N° 142-2011/CPC-INDECOPI del 8 de julio de 2011, solicitando información sobre la situación de algún reclamo presentado por la Sucesión.
13. El 27 de octubre de 2011, la SBS mediante Oficio N° 46587-2011-SBS remitió copia del expediente seguido en su institución bajo la Hoja Trámite N° 2010-08917-PAU, por el reclamo presentado por la Sucesión en contra de AFP Integra. Al respecto, informó que mediante el Oficio N° 10981-2011-SBS⁹ del 24 de febrero de 2011 se informó a la Sucesión que tras la evaluación de su caso, su reclamo no resultaba atendible, toda vez que la AFP procedió conforme a las normas establecidas del Sistema Privado de Pensiones. Seguidamente, ante la reiteración del reclamo por parte de la Sucesión, mediante el Oficio N° 20293-2011-SBS¹⁰ del 29 de abril de 2011, la SBS ratificó el pronunciamiento previamente emitido sobre este caso.
14. En base a lo expuesto en el fundamento precedente, es posible verificar que los hechos denunciados han sido analizados por la SBS y ésta emitió un pronunciamiento sobre el fondo de la materia controvertida y dentro del ámbito de su competencia, al considerarse competente para conocer las supuestas infracciones materia de denuncia.
15. En ese sentido, considerando que las alegaciones efectuadas por el denunciante, se encuentran relacionadas al incumplimiento de pagar la pensión de sobrevivencia, así como la falta de atención a sus solicitudes de información se encuentran bajo supervisión de la SBS y que ésta ha emitido un pronunciamiento sobre los mismos hechos denunciados analizados en este procedimiento; la Comisión carece de competencia para emitir un pronunciamiento sobre la solicitud presentada.
16. Por lo expuesto, corresponde declarar improcedente la denuncia presentada por la sucesión intestada del señor Manuel Jesús Arana Quispe, en tanto los puntos materia de controversia se encuentran dentro del ámbito de competencia de la SBS y al haberse acreditado que dicha entidad emitió un pronunciamiento al respecto.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar improcedente la denuncia presentada por la Sucesión Intestada Del Señor Manuel Jesus Arana Quispe en contra de AFP Integra S.A. por presunta infracción a los artículos 5° literal b), 8° y 15° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

⁹ Ver a fojas 311 del expediente.

¹⁰ Ver a fojas 327 del expediente.

SEGUNDO: 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 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: Sr. Gonzalo Martín Ruiz Díaz, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Abelardo Aramayo Baella y Dr. Víctor Sebastián Baca Oneto.

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ
Presidente

¹¹ **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.”

¹² **LEY 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.