

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
(LA COMISIÓN)  
**DENUNCIANTE** : ALICIA GEOVANA SASSARINI VERGARA (LA  
SEÑORA SASSARINI)  
**DENUNCIADO** : RECAUDADORA DEL PERÚ S.A. (RECAUDADORA)  
**MATERIA** : DEBER DE INFORMACIÓN  
MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
PAGO DE COSTAS Y COSTOS  
**ACTIVIDAD** : INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

**SANCIÓN : 5 UIT**

Lima, 6 abril de 2005

## I. ANTECEDENTES

El 16 de junio de 2004, la señora Sassarini denunció a Recaudadora por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor. En su denuncia, señaló que Recaudadora la había reportado indebidamente a las centrales de riesgo del sistema financiero –FINANCORP y CERTICOM– por una aparente deuda contraída frente al Banco Standard Chatered (en adelante, el Banco) y adquirida por la denunciada, correspondiente al cobro de consumos cargados a su tarjeta de crédito los cuales no reconocía haber efectuado. Indicó que en su oportunidad, el Banco pretendió cobrar esta deuda a través de dos letras de cambio a la vista presentados de manera intempestiva, las cuales fueron declaradas nulas judicialmente. No obstante haber comunicado este hecho a Recaudadora, ésta la reportó a las centrales de riesgo del sistema financiero.

Asimismo, señaló que de acuerdo a la Superintendencia de Banca y Seguros, no figuraba en sus reportes ningún saldo deudor en su contra, ni por reporte del Banco, ni por venta de cartera que éste hubiese realizado, por lo que, oportunamente requirió a Recaudadora una explicación sobre el origen de la deuda así como su retiro de las centrales de riesgo. Por estos motivos, solicitó a la Comisión como medida correctiva, que ordene a Recaudadora a fin que solicite su retiro de las centrales de riesgo del sistema financiero.

En sus descargos, Recaudadora señaló que dentro de la cartera adquirida al Banco, se encontraba la deuda de la denunciante, la cual, de acuerdo a lo establecido en el contrato de venta de cartera<sup>1</sup>, estaba garantizada en cuanto a su exigibilidad y existencia.

---

<sup>1</sup> Celebrado el 25 de abril de 2002.  
M-SDC-02/1C

Por otra parte, señaló que la deuda provenía de consumos efectuados a través de la tarjeta de crédito Unibank Visa Extebandes, los cuales eran desconocidos por la denunciante, alegando que fueron efectuados luego de habersele sustraído dicha tarjeta. No obstante, Recaudadora señaló que de acuerdo al contrato de tarjeta de crédito, se pactó que el cliente debía comunicar la pérdida o robo de la tarjeta dentro de las 48 horas de ocurrido el incidente, hecho que no fue realizado por la señora Sassarini, de manera que los consumos efectuados se reputan hechos por su persona. Finalmente, indicó que si bien existía un pronunciamiento judicial referido a la validez de las letras de cambio, ello no significa la inexistencia de la deuda, por lo que podía requerir su cumplimiento.

Mediante Resolución N° 1176-2004-CPC del 10 de noviembre de 2004, la Comisión declaró fundada la denuncia por infracción a los artículos 5 inciso b) y 15 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que consideró que no había quedado acreditado que Recaudadora haya cumplido con dar respuesta a la solicitud de información que realizó la señora Sassarini sobre el origen de la deuda, y la sancionó con una multa ascendente a 1 UIT. Asimismo, declaró infundada la denuncia por infracción al artículo 24A y 24B de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que los métodos de cobranza utilizados por Recaudadora no afectaban la buena reputación de la denunciada, ni constituían métodos de cobranza abusivos. Por estos motivos, denegó la solicitud de la medida correctiva formulada por la denunciante.

El 26 de noviembre de 2004, la señora Sassarini apeló la Resolución N° 1176-2004-CPC, en el extremo en que fue declarada infundada, alegando lo siguiente:

- La deuda exigida por el Banco, y posteriormente por Recaudadora, fue generada como consecuencia de la sustracción de su tarjeta de crédito y, por lo tanto, no era la deudora de dicha obligación, motivo por el cual no podía exigírsele su cumplimiento;
- debido a que no se había demostrado que adeudaba los montos cuyo pago se le requerían, resultaba arbitrario su reporte a las centrales de riesgo del sistema financiero, e implicaba una violación a su buen nombre, imagen y relaciones laborales.

## **II CUESTIONES EN DISCUSIÓN**

- (i) Determinar si Recaudadora utilizó un procedimiento de cobranza prohibido o de lo contrario, si infringió lo dispuesto por los artículos 24A y 24B de la Ley de Protección al Consumidor, y de ser así, si corresponde ordenar la medida correctiva solicitada por el denunciante; y

- (ii) determinar si corresponde sancionar a Recaudadora de comprobarse su responsabilidad administrativa en cuanto a la posible infracción objeto de la apelación.

### III ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

#### III.1 Los métodos de cobranza utilizados

De la revisión del expediente se aprecia que la señora Sassarini contrató con el Banco a fin de que éste le proporcionara la tarjeta de crédito UNIBANK VISA. En dicho contrato, se pactó que si el cliente no contase con fondos disponibles para atender el pago de los cargos de la cuenta de la tarjeta de crédito, o no tuviese el sobregiro autorizado, el Banco podía proceder a la resolución del contrato, la anulación de las tarjetas y el cierre de la cuenta de la tarjeta de crédito, y de conformidad con el Decreto Legislativo N° 770, se encontraba en la facultad de girar una letra de cambio a la vista a la orden de sí mismo y a cargo del cliente a fin de efectuarse el cobro a través de la vía judicial correspondiente<sup>2</sup>.

El artículo 303 del Decreto Legislativo N° 770<sup>3</sup> establecía lo siguiente:

*“Artículo 303.- Si la cuenta corriente mantuviera saldo deudores, el banco puede en cualquier momento remitir una comunicación al cliente advirtiéndole de ello y requiriéndole el pago. Transcurridos quince días de la recepción de la comunicación*

<sup>2</sup> Así, la cláusula octava del contrato señala:

*“OCTAVA: Si las cuentas corrientes de EL CLIENTE fuesen cerradas o canceladas, o por cualquier razón no cuente con fondos disponibles para atender el pago de los cargos de la Cuenta Tarjeta de Crédito UNIBANK VISA, y EL CLIENTE no tuviera en ella sobregiro autorizado, EL BANCO podrá sin responsabilidad de su parte, proceder a la resolución del presente contrato, a la anulación de LA(S) TARJETA (S) y al cierre de la Cuenta Tarjeta de Crédito UNIBANK VISA, sin necesidad de aviso previo.*

*EL BANCO podrá a su elección, debitar el saldo de la Cuenta Tarjeta de Crédito UNIBANK VISA, en las cuentas corrientes ordinarias o cualquier otra cuenta que EL CLIENTE mantenga en el BANCO, y de conformidad con el artículo 303 del Decreto Legislativo 770, girar una letra de cambio a la vista a la orden de sí mismo y a cargo de EL CLIENTE, la que, protestada por falta de pago dará lugar a la respectiva acción judicial, que se hará extensiva al cobro de los intereses y comisiones máximas que EL BANCO esté facultado a cobrar, además del interés moratorio máximo establecido por el Banco Central de Reserva del Perú, más los gastos judiciales y demás en que EL BANCO hubiese incurrido para la cobranza, hasta el pago total de lo adeudado”.*

<sup>3</sup> Este artículo es similar al artículo 228 de la vigente Ley N° 2702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, aplicable para las operaciones bancarias efectuadas a la fecha, la cual establece:

**“Artículo 228.- Cierre de cuenta corriente.**

(...)

*La empresa puede, en cualquier momento, remitir una comunicación al cliente, advirtiéndole de la existencia de saldos deudores en su cuenta y requiriéndole el pago. Transcurridos quince (15) días hábiles de la recepción de la comunicación sin que hubiere observaciones, la empresa está facultada para girar contra el cliente por el saldo más los intereses generados en dicho período, una letra a la vista, con expresión del motivo por el que se la emite. El protesto por falta de pago de la indicada cambial, en la que no se requiere la aceptación del girado, deja expedita la acción ejecutiva”.*

**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia**

**RESOLUCIÓN N° 0379-2005/TDC-INDECOPI**

**EXPEDIENTE N° 701-2004/CPC**

*sin que hubiere observaciones, el banco está facultado para girar contra el cliente, por dicho saldo, una letra a la vista, con expresión del motivo por la que se la emite.*

*El protesto por falta de pago de la indicada cambial –en la que no se requiere la aceptación del girado– deja expedita la acción ejecutiva”.*

En ese sentido, una vez que el Banco determinara a su criterio la existencia de una deuda, se encontraba en la obligación de remitir una comunicación a la señora Sassarini, para requerirle el pago e informarle sobre su origen a fin de que, de considerarlo pertinente, la denunciante pudiera responder a la imputación de pago efectuada. Por consiguiente, sólo en caso de que no se produjesen observaciones al requerimiento, el Banco podía girar una letra a la vista contra el cliente, la cual debía expresar adicionalmente los motivos por los que fue emitida.

Al respecto, obra en el expediente una carta notarial<sup>4</sup> emitida por el Banco y dirigida a la señora Sassarini en la que se le informa que presenta dos saldos deudores por los montos ascendentes a S/. 30 496,00 y US\$ 1 132,00, requiriéndole el pago de ambos montos bajo sanción de proceder a girar la letra de cambio a la vista correspondiente y proceder a su cobro. Sin embargo, dicha comunicación no contiene ningún elemento que acredite que la misma fue enviada a la señora Sassarini y, por ende, que ésta haya tomado conocimiento de su contenido, pues ella carece de cargo de recepción o firma, que compruebe fehacientemente su entrega. En efecto, pese a que dicha carta era notarial, no contiene ninguna certificación efectuada por notario que acredite que la misma fue entregada a la señora Sassarini.

Por otra parte, aún cuando el Banco hubiese enviado dicha carta notarial a la denunciante, en ella no se le informó sobre el origen de la deuda exigida, ni se le otorgó el plazo establecido en la ley para responder a dicho requerimiento de pago<sup>5</sup>, impidiéndole la posibilidad de poder contradecir u oponerse a las imputaciones efectuadas por la entidad financiera, lo que a su vez infringe el procedimiento de cobranza indicado en la ley.

La actitud del Banco evidencia un abuso de la estipulación contractual que le permitía –de manera unilateral– girar las letras de cambio a la vista y proceder a su ejecución sin tener que dar explicaciones sobre el origen de la obligación.

---

<sup>4</sup> Véase a fojas 46 del expediente.

<sup>5</sup> En efecto, la carta enviada por el Banco señala lo siguiente:

*“Conforme a lo anteriormente expuesto y de acuerdo a lo señalado por el Art. 228 de la Ley 26702 le requerimos para que cumpla con cancelar el íntegro de los montos adeudados, bajo sanción de proceder a girar la respectiva letra de cambio a la vista, incluyendo los intereses correspondientes, a fin de iniciar las acciones legales pertinentes”.*

Esta actitud desconoce el elemental derecho de todo consumidor a cuestionar la validez de los consumos efectuados con su tarjeta.

Pese a estas omisiones en el procedimiento de cobranza, el Banco procedió a iniciar un proceso ejecutivo contra la señora Sassarini poniendo a cobro dos letras de cambio giradas a la vista por la supuesta deuda imputada a la denunciante. Sin embargo, toda vez que dichas letras de cambio fueron emitidas sin cumplir con ciertos requisitos esenciales, fueron declaradas nulas<sup>6</sup>.

La decisión de nulidad de las letras de cambio utilizadas como el instrumento privilegiado del cobro ha hecho que el Banco no tenga cómo acreditar la validez o correspondencia de los consumos que atribuye a la denunciante, por lo que no existe manera de considerar que los mismos fueron efectuados por la denunciante o que corresponde a ella asumirlos.

Posteriormente, mediante un contrato de venta de cartera<sup>7</sup>, el Banco procedió a ceder a Recaudadora, la supuesta deuda de la señora Sassarini. Recaudadora, estaba en la obligación de verificar la validez de la supuesta deuda antes de proceder a desarrollar cualquier acción de cobro. Este deber es fundamental en el respeto a los consumidores y su omisión genera una infracción a la Ley de Protección al Consumidor.

Una vez que la deuda fue cedida a Recaudadora, la señora Sassarini procedió a remitirle una comunicación de fecha 14 de abril de 2004<sup>8</sup>, por medio de la cual le informó que los montos exigidos se habrían originado por compras efectuadas luego de la sustracción de su tarjeta de crédito, cuyo origen desconocía. Así, la carta señala:

*“Con fecha 08 de enero del presente año, me apersoné a vuestras oficinas a dejar personalmente una carta conteniendo copia de la Resolución de la Sentencia emitida por La Corte Superior de Justicia de Lima, (...) en donde se declaró improcedente la demanda en el juicio de cobro de soles que me entablara el Banco Standard Chartered por haber incurrido en error insubsanable.*

*(...) a pesar de haberles informado de este hecho, (...) he sido reportada por vuestra entidad en las Centrales de Riesgo del País por unos montos ascendentes a S/. 98 951,37 y US\$ 2 221,42 cifras que están muy distantes de las que estuvieron en litigio (...)*

---

<sup>6</sup> Obra a fojas 5 y 6 del expediente, la sentencia emitida el 15 de junio de 2001 por la Sala Civil Especializada en Procesos Ejecutivos y Cautelares de la Corte Superior de Justicia de Lima, por medio de la cual se declararon nulas las letras de cambio giradas a la vista por el Banco, toda vez que no se acreditó que las mismas fueron emitidas por alguna empresa del sistema financiero, debido a que los emitentes de ambas son personas naturales que no invocan en los documentos, representación alguna respecto de la entidad bancaria.

<sup>7</sup> Véase a fojas 65 del expediente.

<sup>8</sup> Véase a fojas 10 del expediente.

*Es por ello que exijo se regularice mi situación en un plazo de 48 horas y se me explique de dónde se originan esos montos de S/. 98 951,37 y US\$ 2 221,42 y sobre todo bajo que conceptos vuestra empresa me ha reportado a las Centrales de Riesgo, cuando el litigio que me entabló el Banco Standard Chartered finiquitó con la sentencia de fecha 15 de junio del 2001, cuando de no ser por este lamentable hecho, que no fue originado por una falta de pago de la que suscribe, sino por la sustracción de mi tarjeta de crédito jamás he tenido ningún tipo de deuda con ninguna entidad bancaria, empresa o persona natural alguna, de lo contrario me veré obligada a iniciar las acciones legales correspondientes por daños y perjuicios". (Subrayado agregado)*

No obstante la solicitud de explicación de la denunciante y su oposición al cobro, Recaudadora mantuvo el reporte de la denunciante como deudora de su empresa ante las centrales de riesgo del sistema financiero, sin haber dado respuesta o verificado los hechos expuestos por la denunciante, hecho que le provocó su indefensión durante el procedimiento de cobranza, el cual, en vez de ser subsanado con la conducta de Recaudadora, mantuvo con las mismas omisiones incurridas por el Banco.

Recaudadora indicó que se encuentra legitimada para exigir el cobro de la supuesta deuda en virtud del contrato de venta de cartera celebrado con el Banco, por medio del cual este último garantizó la existencia y exigibilidad de las obligaciones cedidas a través del contrato<sup>9</sup>. Por otra parte, señaló que si bien las letras de cambio fueron declaradas nulas por el órgano jurisdiccional, ello no implica un pronunciamiento sobre la existencia o exigibilidad de la deuda de manera que, como acreedor de la deuda, mantiene su derecho a requerir el pago de ésta.

La declaración del Banco a favor de Recaudadora en el contrato de venta de cartera no resulta suficiente para acreditar la existencia y exigibilidad de la supuesta deuda de la señora Sassarini, más aún cuando, la declaración de nulidad de los únicos instrumentos de acreditación de la supuesta deuda se han extinguido, haciendo posible acreditar en esta sede la responsabilidad de la señora Sassarini en tales consumos.

Un consumidor razonable esperaría que el procedimiento de cobranza iniciado por cualquier institución financiera, para requerirle el pago de las deudas que le son imputadas, siguiera prácticas que respeten su posibilidad de discutir el origen de las mismas.

---

<sup>9</sup> Al respecto, la cláusula cuarta del contrato de venta de cartera establece lo siguiente:

***"CUARTA.-** En su calidad de cedente, el BANCO garantiza a la EMPRESA la existencia y exigibilidad de las obligaciones cedidas, pero el BANCO no garantiza ni asume responsabilidad alguna respecto de la solvencia de los DEUDORES o efectiva recuperación de las obligaciones. (...)"* (Subrayado agregado).

En el presente caso, la conducta desarrollada por el Banco ha hecho imposible que se pueda responsabilizar a la denunciante de la supuesta deuda y Recaudadora ha infringido la Ley de Protección al Consumidor al exigir el pago de la misma basado únicamente en la declaración del Banco.

Como consecuencia del contrato de venta de cartera celebrado entre el Banco y Recaudadora, ésta última asumió los derechos de cobro que correspondían al Banco, así como sus obligaciones, de manera que tenía la responsabilidad de observar que el procedimiento de cobranza iniciado en contra de la señora Sassarini hubiera sido efectuado conforme a las leyes antes de desarrollar ninguna acción de cobro.

Por tanto, toda vez que ha quedado acreditado que el procedimiento de cobro efectuado por Recaudadora se efectuó de manera contraria a la señalada por ley, corresponde revocar la resolución de la Comisión en el extremo que declaró infundada la denuncia de la señora Sassarini en contra de Recaudadora por infracción al deber de idoneidad contenido en los artículos 24A y 24B de la Ley de Protección al Consumidor, y en consecuencia, declarar fundada la denuncia en este extremo.

### III.2 Medida correctiva

El literal b) del artículo 19 del Decreto Ley N° 25868, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, señala que las Comisiones tienen la facultad de adoptar las medidas correctivas y sanciones correspondientes<sup>10</sup>.

En el caso específico de la Comisión, el artículo 42 de la Ley de Protección al Consumidor<sup>11</sup> determina la facultad que ésta tiene para imponer las medidas

---

<sup>10</sup> **Decreto Ley N° 25868, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Artículo 19.-**

Las Comisiones a que se refiere el artículo anterior, tienen las siguientes características:

(...)

b) resuelven en primera instancia administrativa los procesos de su competencia, así como sobre la adopción de medidas correctivas y la imposición de las sanciones correspondientes;

(...)

<sup>11</sup> **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, Artículo 42.-** Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, podrá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

a) Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;

b) Clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;

c) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado. La publicación se realizará por cuenta y costo del infractor, hasta por un máximo de 30 (treinta) días calendario;

d) Reposición y reparación de productos;

e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor; y/o,

f) Cualquier otra medida que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

necesarias para lograr revertir los efectos que la publicidad objeto de sanción hubiera ocasionado.

En el presente caso, la señora Sassarini solicitó como medida correctiva que la Comisión ordene a Recaudadora que solicite su retiro de las centrales de riesgo del sistema financiero. Toda vez que dicha medida correctiva cumple con la finalidad prevista en el artículo 42 de la Ley de Protección al Consumidor, corresponde revocar la resolución apelada en el extremo que denegó dicha medida. En consecuencia, se concede la misma y se ordena a Recaudadora que en un plazo máximo de 5 días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con solicitar el retiro de la denunciante de las centrales de riesgo del sistema financiero.

### III.3 Graduación de la sanción

De acuerdo a lo señalado por el artículo 41 de la Ley de Protección al Consumidor, la sanción a imponerse deberá ser establecida tomando en consideración la intencionalidad del sujeto activo de la infracción, la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor por razón del hecho infractor y la reincidencia o reiterancia del proveedor.

En el presente caso, ha quedado acreditado que Recaudadora no siguió con el procedimiento de cobranza establecido en la ley. En tal sentido, a efectos de graduar la sanción debe considerarse la conducta de la denunciada quien, no actuó con la diligencia debida antes de desarrollar acciones de cobro de una supuesta deuda cuya existencia se encontraba cuestionada. Esta actitud desconoce el derecho de defensa que asiste al consumidor para discutir el cobro requerido cuando considere que éste es indebido.

Asimismo, debe considerarse el interés de todos aquellos consumidores que potencialmente pudieron ser afectados por conductas como las desarrolladas por Recaudadora.

Finalmente, debe señalarse que sancionar la existencia de conductas como las verificadas en el presente caso resulta de especial importancia, toda vez que con ello se genera incentivos para que empresas como las denunciadas desarrollen su labor de manera responsable, es decir, previendo los riesgos

---

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45 de este Decreto Legislativo.

*(Texto modificado por la Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor).*

derivados de las actividades que realizan y asumiendo los costos originados por la deficiencia en el desempeño de sus gestiones.

Por las razones expuestas, corresponde sancionar a la denunciada con una multa ascendente a 5 UIT por la infracción detectada en esta instancia.

#### **IV. RESOLUCIÓN DE LA SALA**

**PRIMERO:** revocar la Resolución N° 1176-2004-CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 10 de noviembre de 2004, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Alicia Geovana Sassarini Vergara en contra de Recaudadora del Perú S.A. por infracción a lo establecido en el artículo 24A y 24B de la Ley de Protección al Consumidor. En consecuencia, se declara fundada la denuncia en ese extremo.

**SEGUNDO:** revocar la Resolución N° 1176-2004-CPC en el extremo que denegó la medida correctiva solicitada por la señora Alicia Geovana Sassarini Vergara y, en consecuencia, ordenar a Recaudadora del Perú S.A. que en un plazo de 5 días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con solicitar el retiro de la denunciante de las centrales de riesgo del sistema financiero.

**TERCERO:** sancionar a Recaudadora del Perú S.A. con una multa ascendente a 5 UIT por la infracción detectada en esta instancia, sin perjuicio de la sanción ascendente a 1 UIT que fue impuesta en primera instancia y que ha quedado firme al no haber sido apelada.

**Con la intervención de los señores vocales: Juan Francisco Rojas Leo, Julio Baltazar Durand Carrión, Sergio Alejandro León Martínez, José Alberto Oscátegui Arteta, Luis Bruno Seminario De Marzi y Lorenzo Antonio Zolezzi Ibárcena.**

**JUAN FRANCISCO ROJAS LEO**  
Presidente