



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 1

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : GUADALUPE LUCY DÁVALOS NÚÑEZ

DENUNCIADOS : BANCO FALABELLA PERÚ S.A
ESTUDIO MARTÍNEZ CONSULTORES & ABOGADOS
SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA

MATERIAS : SERVICIOS BANCARIOS
DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDADES : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA
ACTIVIDADES JURÍDICAS

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Estudio Martínez Consultores & Abogados Sociedad Anónima Cerrada, al no haberse verificado su condición de proveedor en la presunta indebida remisión de requerimientos de cobranza al domicilio de la denunciante.*

Asimismo, se confirma la referida resolución en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Banco Falabella Perú S.A., en tanto quedó acreditado que el denunciado se encontró facultado a remitir al domicilio de la denunciante notificaciones dirigidas a un tercero.

Lima, 06 de junio de 2016

ANTECEDENTES

1. El 28 de abril de 2014, la señora Guadalupe Lucy Dávalos Núñez (en adelante, la señora Dávalos) denunció a Banco Falabella Perú S.A.¹ (en adelante, el Banco) y a Estudio Martínez Consultores & Abogados Sociedad Anónima Cerrada² (en adelante, Estudio Martínez), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:
 - (i) El 15 de febrero de 2010, adquirió el inmueble ubicado en Calle Belisario Suarez 185 (antes 137), distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, de la señora Marcela Mariatti Nieves Valdivia vda. de Gilardi, en el cual esta última habitaba con su hijo, el señor

¹ RUC 20330401991. Domicilio ubicado en Calle Chinchon 1060, San Isidro, Lima.

² RUC 20514726591. Domicilio ubicado en Av. Javier Prado Oeste 2361, Lima, Lima, Magdalena del Mar.



- Mario Antonio Gilardi Nieves y su nuera, la señora Mirella Scopa Herrera (en adelante, la señora Scopa). Agregó que los mencionados señores tenían como fecha de salida del país el 17 de febrero de 2010, sin fecha de retorno;
- (ii) el 18 de abril de 2014, el Estudio Martínez, por encargo del Banco, dejó bajo la puerta de su domicilio, un aviso de cobranza dirigido a la señora Herrera, por el monto de S/. 21 700,33, la misma que no habitaba en su inmueble y con quien no tenía relación alguna;
 - (iii) el Banco tenía conocimiento de tal circunstancia, en tanto que comunicó ello mediante cartas notariales enviadas en los años 2010 y 2011, siendo que el 17 de marzo de 2011, el denunciado le envió una misiva aludiendo a la suspensión del proceso de cobranza; y,
 - (iv) en el año 2014, envió nuevamente cartas notariales al Banco oponiendo el cambio de domicilio de la deudora, en atención a lo dispuesto en el Código Civil.
2. La señora Dávalos solicitó: (i) se conminara al Banco, directamente y por medio de sus servicios de cobranza, el cese definitivo del cobro efectuado a su domicilio por la deuda de un tercero; (ii) se aplicara a la entidad financiera la máxima sanción pecuniaria; y, (iii) se ordenara el pago de una indemnización por daños y perjuicios a su favor por un monto no menor a S/. 10 000,00.
3. En su defensa, el Estudio Martínez señaló lo siguiente:
- (i) El 5 de abril de 2014, envió una carta de Gran FERIA de Descuento a la señora Scopa, quien tenía una deuda pendiente con el Banco y brindó como domicilio real el ubicado en Calle Belisario Suarez 185, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima;
 - (ii) por carta del 24 de abril de 2014, fue notificado con la devolución del aviso de cobranza y la oposición de cambio de domicilio de la deudora por parte de la señora Dávalos, quien le informó que era propietaria del mencionado inmueble desde el año 2010 y sobre el viaje a España de a señora Scopa;
 - (iii) ante ello, su representada dejó de enviar documentos dirigidos a la señora Scopa al domicilio de la denunciante; y,
 - (iv) no utilizó métodos abusivos de cobranza, pues únicamente ofreció una campaña de facilidad a la señora Scopa para que cancelara su adeudo, sin utilizar términos abusivos contra la deudora ni contra terceros
4. El 20 de enero de 2015, el Banco también presentó su escrito de descargos manifestando lo siguiente:



- (i) El 5 de diciembre de 2005, la señora Scopa consignó ante su entidad como domicilio el ubicado en “Calle Belisario Suarez 185- San Borja”, de conformidad con el “Contrato de Tarjeta de Crédito CMR y Cuenta Corriente” debidamente suscrito por la referida señora, siendo que los requerimiento de pago de su adeudo fueron correctamente remitidos al domicilio consignado por su cliente;
 - (ii) la señora Scopa no había remitido comunicación alguna a su representada donde advirtiera o solicitara el cambio de la dirección consignada en el contrato de tarjeta de crédito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 40° del Código Civil, el artículo 4° de la Resolución SBS 089-98, Reglamento de Cuentas Corrientes y la vigésimo tercera cláusula del mencionado contrato; y,
 - (iii) los requerimientos de pago fueron dirigidos única y exclusivamente a la señora Scopa mas no a la denunciante, siendo que la remisión de los mismos fue efectuado en el ejercicio legítimo de su derecho de cobro como acreedor de su cliente.
5. Mediante Resolución 1640-2015/CC1 del 30 de octubre de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Estudio Martínez;
 - (ii) declaró infundada la denuncia contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que notificó válidamente requerimientos de cobranza en el domicilio ubicado en Calle Belisario Suarez 185 (antes 137), distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima;
 - (iii) declaró infundada la solicitud de medidas correctivas efectuadas por la señora Dávalos; y,
 - (iv) denegó la solicitud al pago de las costas y costos del procedimiento de la denunciante.
6. El 10 de noviembre de 2015, la señora Dávalos interpuso recurso de apelación contra la Resolución 1640-2015/CC1, indicando lo siguiente:
 - (i) La Comisión no tomó en cuenta las pruebas que adjuntó, tales como:
 - (a) la Ficha Registral de Propiedad emitida por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos -Sunarp, la cual demostraba que era propietaria del inmueble ubicado en Calle Belisario Suarez 185, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima desde el 15 de febrero de 2010; y,
 - (b) el Certificado de Movimiento Migratorio emitido por la Dirección General de Migraciones y Naturalización, a través de la cual se verificaba que la deudora había cambiado definitivamente su



- domicilio fuera de país, toda vez que la fecha de su última salida había sido el 17 de febrero de 2010, sin fecha de retorno, vulnerando sus derechos del debido procedimiento y de tutela jurisdiccional efectiva, así como el principio de congruencia;
- (ii) desde que comenzó a recibir avisos de cobranza dirigidos a la señora Scopa en su domicilio, informó al Banco sobre el cambio de domicilio de la misma fuera del país, lo cual evidenciaba la mala fe de la entidad financiera en persistir enviando tales documentos a su recinto;
 - (iii) el artículo 40° del Código Civil no señalaba que era necesario que el deudor cambiara su domicilio ante el acreedor para que el tercero pudiera oponerlo;
 - (iv) de acuerdo a lo establecido en el artículo 41° del Código Civil, la señora Scopa, al cambiar definitivamente de domicilio fuera del país, pasó a ser una persona sin residencia habitual, correspondiendo a la entidad financiera el de buscarla donde se encontrara; y,
 - (v) la resolución impugnada no se encontraba arreglada a ley.
7. El 2 de mayo de 2016, la señora Dávalos remitió un escrito reiterando los argumentos vertidos en su recurso de apelación.

ANÁLISIS

Cuestión Previa: Sobre la validez de la Resolución 1640-2015/CC1

8. En su recurso de apelación, la señora Dávalos manifestó que la Comisión no tomó en cuenta las pruebas que adjuntó, vulnerando sus derechos del debido procedimiento y tutela jurisdiccional efectiva, así como el principio de congruencia. Dichos medios de prueba fueron los siguientes:
- (i) Ficha Registral de Propiedad emitida por la Sunarp, la cual demostraría que la denunciante era propietaria del inmueble ubicado en Calle Belisario Suarez 185, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima desde el 15 de febrero de 2010; y,
 - (ii) Certificado de Movimiento Migratorio emitido por la Dirección General de Migraciones y Naturalización, a través de la cual se verificaría que la deudora había cambiado definitivamente su domicilio fuera de país, toda vez que la fecha de su última salida había sido el 17 de febrero de 2010, sin fecha de retorno.
9. Al respecto, contrariamente a lo señalado por la señora Dávalos, de la revisión de la resolución materia de impugnación, se desprende que la Comisión sí consideró todas las pruebas y alegatos vertidos por la denunciante; sin embargo, los desestimó, al considerar que los mismos no



acreditaban el envío indebido por parte del Banco de requerimientos de cobranza dirigidos a la señora Scopa a su domicilio.

10. En efecto, la Comisión consideró suficiente para habilitar a la entidad financiera a remitir documentación dirigida a su deudora al domicilio ubicado en Calle Belisario Suarez 185, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, el hecho de que la primera haya consignado en los documentos contractuales que celebró con el Banco dicha dirección como su domicilio real, de conformidad con el "Contrato de Crédito CMR y Cuenta Corriente".
11. Asimismo, estimó que el denunciado incluso había verificado la información proporcionado por su cliente a través de la consulta Reniec del Documento Nacional de Identidad (DNI) de la señora Scopa, corroborando que a la fecha aún mantenía registrada la dirección en cuestión como su domicilio, desvirtuando de este modo, los argumentos y medios probatorios presentados por la recurrente.
12. En atención a lo expuesto, no se desprende la vulneración del derecho al debido procedimiento por parte de la Comisión, por lo que corresponde desestimar el alegato de la denunciante en este extremo.

Sobre el deber de idoneidad

13. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos³.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.-** Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



14. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
15. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
 - (i) Sobre la responsabilidad del Estudio Martínez
16. La señora Dávalos denunció al Estudio Martínez por enviar indebidamente requerimientos de cobranza dirigidos a una tercera persona a su domicilio.
17. La Comisión declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Estudio Martínez.
18. En su recurso de apelación, la señora Dávalos indicó que la resolución impugnada no se encontraba arreglada a ley.
19. Al respecto, el artículo 80° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que antes de dar inicio a un procedimiento, las autoridades administrativas deben asegurarse de su propia competencia⁴. En virtud a ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, la legitimidad para obrar, siendo éste uno de los presupuestos fundamentales para que el Indecopi pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado en materia de protección al consumidor.
20. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre

⁴ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 80.- Control de competencia.-

Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según 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 tiempo, el grado o la cuantía.



el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar⁵.

21. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues sólo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo⁶. Así, la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.
22. En este orden de ideas, un requisito de procedencia de las denuncias ante el Indecopi en materia de protección al consumidor es la legitimidad para obrar, conforme al artículo 427° del Código Procesal Civil⁷, aplicable de manera supletoria al presente procedimiento⁸.
23. Obra en el expediente, el documento denominado “Gran Feria de Descuentos” que fue diligenciado al domicilio de la denunciante⁹, donde se señala que el mismo fue remitido por encargo del Banco, conforme se observa a continuación:

⁵ **MONROY GALVEZ**, Juan. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: Themis 27, p 124.

⁶ **MATHEUS LOPEZ**, Carlos Alberto. Teoría General del Proceso. El Litisconsorcio Necesario. Ara Editores. 1999. Pág. 53

⁷ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL.**
Artículo 427°.- Improcedencia de la Demanda.-
El Juez declarará la improcedencia de la demanda cuando:
1.- El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar.
(...)

⁸ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL.**
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES.
Primera.- Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

⁹ En la foja 8 del expediente.



ESTUDIO MARTÍNEZ
CONSULTORES & ABOGADOS
Dr. Lizardo Herrera 1073 - Magdalena
Central 462-3502

EN MI DOMICILIO

Banco Falabella 0008

TE EXONERAMOS EL
100% DE
INTERÉS

GRAN FERIA DE DESCUENTOS

Cliente: **SCOPA HERRERA MIRELLA**
Dirección: **CL BELISARIO SUAREZ 185**
Distrito: **SAN BORJA**
Código: **09302765**
Fecha: **05/04/2014**

Estimado Cliente:

El Banco Falabella quiere brindarte las mejores opciones del mercado para la solución de tu deuda poniendo a tu disposición la campaña de descuento personalizado que TÚ esperabas:

A continuación el detalle de las deudas que mantienes con nosotros:

N° DE OPERACIÓN	TARJETA	MONEDA	MONTO ADEUDADO	PAGA CON CAMPAÑA
7041307204	6000017141307202	S/.	21,700.33	2,000.00

Acércate a realizar el pago en cualquiera de nuestras agencias de Banco Falabella portando esta carta y tu DNI, en los horarios de Domingo a Jueves de 9 am a 9pm y los Viernes, Sábados de 9 am a 10 pm.

Esta promoción es válida hasta: 28/04/2014
(Te esperamos!)

Para mayor coordinación comunicarse a los
Teléfonos: 461-4903, RPC 989231472, 956602591
y Nextel: 130*7934, 122*9679
Email: sup.falabella@estudiomartinez.com

Atentamente,


RENZO MARTÍNEZ CORNEJO
GERENTE GENERAL

24. Así, se aprecia que el Estudio Martínez no intervino en el presente caso como proveedor, sino que se encontraba a cargo de realizar diversas gestiones frente a las deudas que los clientes del Banco mantenían pendientes de cancelación, por encargo de este último, remitiendo el documento citado precedentemente al domicilio indicado por la entidad financiera, siendo esta última la encargada de administrar la información de los créditos de sus clientes e informar al Estudio Martínez la dirección donde remitir los diversos documentos relacionados a las deudas de sus clientes y las referencias para su ubicación.
25. De este modo, se observa que el Estudio Martínez no forma parte de la relación de consumo, en tanto procedió a remitir al domicilio de la denunciada documentos relacionados a la deuda de la señora Scopa en atención a la información que le fue brindada por el Banco para tales efectos, sin que tal entidad tenga facultad para modificar, precisar o insertar los datos



del domicilio de los clientes del Banco. Así, esta Sala considera que la posible exposición indirecta a la relación de consumo está conformada únicamente por la denunciante y el Banco.

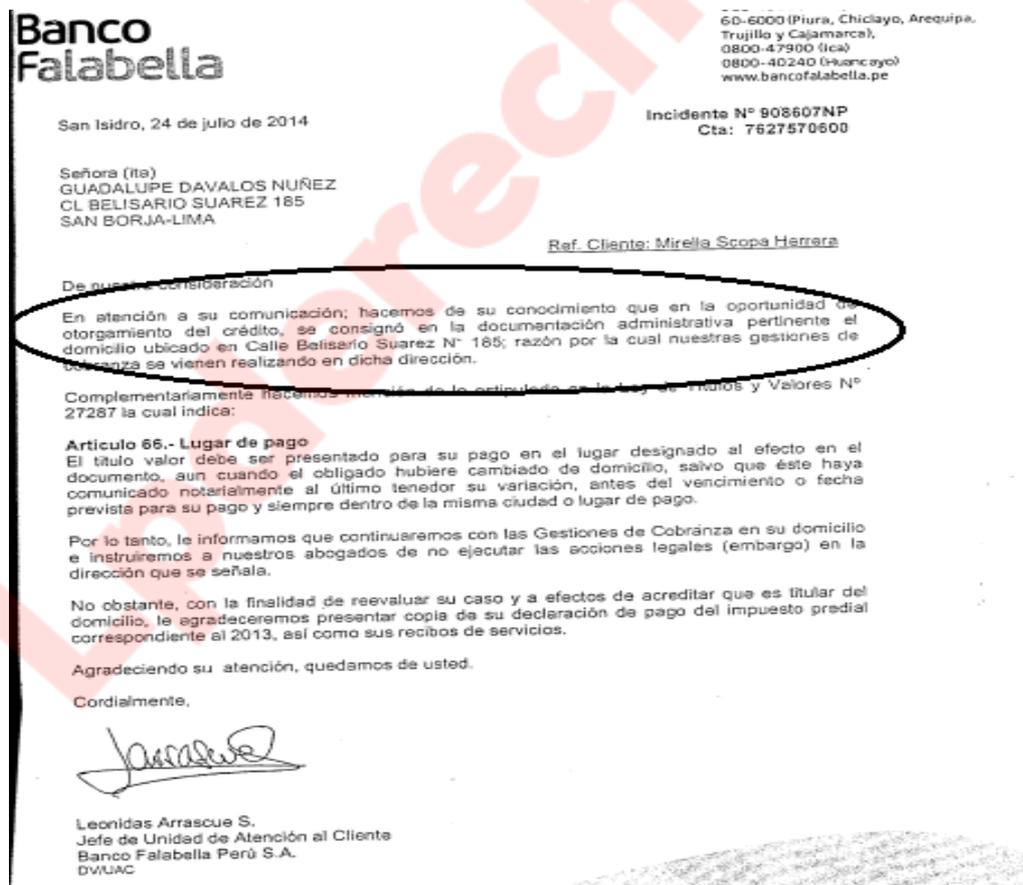
26. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró improcedente la denuncia interpuesta por la señora Dávalos contra el Estudio Martínez por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al quedar acreditada la falta de legitimidad para obrar pasiva del denunciado.

(ii) Sobre la responsabilidad del Banco

27. En el presente caso, la señora Dávalos denunció al Banco, toda vez que venía remitiendo a su domicilio notificaciones de cobranza dirigidas a un tercero.
28. La Comisión, declaró infundada la denuncia contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que notificó válidamente requerimientos de cobranza en el domicilio ubicado en Calle Belisario Suarez 185, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima.
29. En su recurso de apelación, la señora Dávalos manifestó que desde que comenzó a recibir avisos de cobranza dirigidos a la señora Scopa en su domicilio, informó al Banco sobre el cambio de domicilio de la misma fuera del país, lo cual evidenciaba la mala fe de la entidad financiera.
30. Asimismo, la denunciante alegó que el artículo 40° del Código Civil no señalaba que era necesario que el deudor cambiara su domicilio ante el acreedor para que el tercero pudiera oponerlo. Finalmente, señaló que de acuerdo a lo establecido en el artículo 41° del Código Civil, la señora Scopa, al cambiar definitivamente de domicilio fuera del país, pasó a ser una persona sin residencia habitual, correspondiendo a la entidad financiera el de buscarla donde se encontrara,
31. Al respecto, obra a fojas 8 del expediente, el documento denominado "Gran Feria de Descuentos" del 5 de abril de 2014, remitido por el Estudio Martínez, a nombre del Banco, a la dirección ubicada en Calle Belisario Suarez 185, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, a través de la cual se informó a la señora Scopa la campaña de descuentos que la entidad financiera le ofrecía la entidad financiera en atención a la deuda que mantenía pendiente de pago.



32. En virtud a tal comunicación, la denunciante remitió diversos reclamos al denunciado¹⁰ por los cuales le indicó ser propietaria del inmueble ubicado en Calle Belisario Suarez 185, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima desde el año 2010, siendo que la señora Scopa no habitaba en este desde dicho año, al haber salido del país, adjuntando diversa documentación para sustentar su afirmación; por lo que le solicitó que cesara de remitir documentación relacionada al adeudo de la mencionada señora a su domicilio.
33. Así, por carta del 24 de julio de 2014, que obra a fojas 31 del expediente, el Banco brindó una respuesta definitiva a los reclamos de la denunciante, reconociendo que venía requiriendo el pago de la deuda de la señora Scopa en el domicilio que esta señaló como válido en la contratación de su tarjeta de crédito, esto es, el domicilio ubicado en Calle Belisario Suarez 185, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, tal como se desprende a continuación:



¹⁰ En las fojas 13, 24 y 27 del expediente.



34. Igualmente, no es asunto controvertido el hecho de que la señora Dávalos es propietaria del inmueble ubicado en Calle Belisario Suarez 185, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima desde el año 2010, siendo que tal afirmación no ha sido cuestionada por el Banco.
35. Así, obra en el expediente copia del “Contrato de Tarjeta de Crédito CMR y Cuenta Corriente” del 5 de diciembre de 2005¹¹, suscrito por la señora Scopa, donde consignó como dirección domiciliaria la ubicada en “*Belisario Suarez 185 San Borja*”.
36. De igual manera, de la cláusula vigésimo tercera del referido contrato se observa el siguiente acuerdo¹²:
- “ VIGÉSIMO TERCERO: DOMICILIO**
(...) En caso de cambio de domicilio, EL CLIENTE está obligado a notificar por escrito (...) su nuevo domicilio. EL CLIENTE será responsable de los eventuales daños y perjuicios causados a (...) terceros que se ocasionen como consecuencia del incumplimiento de esta obligación. ”
37. Asimismo, la propia consumidora no ha desconocido el hecho de que a la fecha de la contratación de la tarjeta de crédito, la señora Scopa residía en el inmueble ubicado en Calle Belisario Suarez 185, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, alegando que la misma se habría mudado recién el año 2010¹³.
38. En tal sentido, de los medios probatorios antes expuestos se acredita que la señora Scopa consignó como domicilio contractual el ubicado en Calle Belisario Suarez 185, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, siendo ello suficiente para habilitar al Banco a notificar en la referida dirección la documentación relacionada a la relación crediticia, de acuerdo a lo pactado entre las partes.
39. En este punto esta Sala considera conveniente indicar que conforme al artículo 1362° del Código Civil, “*los contratos deben negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común intención de las partes*”. (Subrayado agregado).

¹¹ En las fojas 194 a la 203 del expediente.

¹² En la foja 202 del expediente.

¹³ En las fojas 5 y 6 del expediente.



40. La doctrina ha indicado que dicho artículo establece una regla de comportamiento que tiene que ser observada en todas las etapas del contrato, esto es, en la negociación, celebración y ejecución de los mismos, a la vez que se eleva la buena fe a condición de fuente de integración del contenido contractual.
41. La buena fe en el caso particular de los contratos celebrados con empresas del sistema financiero cobra especial importancia en la medida que, en virtud de las declaraciones que efectúe el contratante, las entidades deciden celebrar operaciones de crédito y asumir los riesgos que ello podría implicar.
42. En ese contexto, se tiene que el artículo 179° de la Ley General del Sistema Financiero, señala lo siguiente:
- “Artículo 179°.- Carácter de Declaración Jurada de toda información presentada a un empresa.-***
Toda información proporcionada por el cliente a una empresa del sistema financiero o del sistema de seguros tiene el carácter de declaración jurada.
(...)” (Subrayado agregado)
43. La referida norma alude a toda información y/o declaración que los usuarios efectúen ante las entidades del sistema financiero ya sea sobre su situación, económica, financiera o personal (domicilio, estado civil, etc.), por lo que las empresas tendrán dichas declaraciones como ciertas en virtud a la sola declaración realizada por el consumidor.
44. Así, en el caso de los contratos de crédito, el usuario proporciona información sobre su domicilio al momento de la contratación, a efectos de que la entidad envíe a la dirección fijada toda comunicación relacionada a la relación comercial entablada, siendo que dicha información queda usualmente consignada en los contratos suscritos; ello, sin perjuicio de que puedan existir otros documentos donde conste tal información.
45. En tal sentido, al momento de la contratación, los bancos no se encuentran obligados a realizar verificaciones domiciliarias o a solicitar a sus clientes (creditohabientes) la presentación de documentos que corroboren que este domicilia en el mismo; así como tampoco se encuentran obligados a solicitar a los usuarios (no propietarios del inmueble declarado como domicilio) que presenten autorizaciones del propietario del bien inmueble a fin de que se le remitan notificaciones de cobranza u otras comunicaciones con relación a los productos financieros que pudieran haber contratado.
46. Por lo tanto, basta que el cliente establezca una determinada dirección domiciliaria al momento de la contratación del producto o servicio financiero



con el proveedor, para que la entidad financiera tenga por válido tal domicilio y remita a este comunicaciones, requerimientos de cobranza, etc. dirigidos a su cliente.

47. Sin embargo, la señora Dávalos alegó haber comunicado al denunciado el cambio del domicilio de la señora Scopa fuera del país, remitiendo diversos reclamos a la entidad financiera en ese sentido y adjuntando, como medio de prueba, el documento denominado "Certificado de Movimiento Migratorio N° 09245/2013/IN/1601 de fecha 18 de marzo de 2013¹⁴, correspondiente a la señora Scopa, donde se aprecia como último movimiento migratorio a dicha fecha, la salida del país de la referida señora el 17 de febrero de 2010 con destino a España.
48. Sobre el particular, esta Sala considera pertinente indicar que el hecho que la señora Scopa haya salido del país no implica en modo alguno el cambio de su domicilio. Incluso, conviene resaltar que si bien la parte denunciante aseguró que la información consignada en el mencionado certificado daba cuenta que la señora Scopa había dejado de domiciliar (tener residencia habitual) dentro del territorio nacional; dicho documento data del año 2013, esto es, con anterioridad a la comunicación cuestionada del 5 de abril de 2014; por lo que el mismo no constituye un medio de prueba idóneo para sustentar los alegatos de la recurrente, siendo que corresponde desestimarlos.
49. De esta manera, ante el Banco el domicilio de su cliente se encontraba ubicado en Calle Belisario Suarez 185, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, tal como fue consignado por esta en los documentos contractuales que suscribió con la entidad financiera, siendo que no obra en el expediente medio de prueba alguno que acredite la variación de la referida dirección domiciliaria por parte de la deudora frente al denunciado.
50. Sin perjuicio de lo antes mencionado, es importante resaltar que el artículo 1219° del Código Civil establece que el acreedor tiene el derecho a emplear las medidas legales a fin que el deudor le procure aquello a que está obligado¹⁵. Por su parte, el artículo 40° del mismo cuerpo legal¹⁶ dispone que

¹⁴ En la foja 11 del expediente.

¹⁵ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1219°.- Derechos y acciones del acreedor como efecto de las obligaciones.-** Es efecto de las obligaciones autorizar al acreedor para lo siguiente:
1. Emplear las medidas legales a fin de que el deudor le procure aquello a que está obligado. (...)

¹⁶ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 40°.- Oposición al cambio de domicilio.-** El deudor deberá comunicar al acreedor el cambio de domicilio señalado para el cumplimiento de la prestación obligacional, dentro de los treinta (30) días de ocurrido el hecho, bajo responsabilidad civil y/o penal a que hubiere lugar.
El deudor y los terceros ajenos a la relación obligacional con el acreedor, están facultados para oponer a éste el cambio de su domicilio.



el deudor debe comunicar al acreedor, de manera indubitable, el cambio de domicilio señalado para el cumplimiento de la prestación obligacional, dentro de los treinta días de ocurrido el hecho, bajo responsabilidad civil y/o penal a que hubiere lugar.

51. De este modo, si bien el citado artículo 40° también establece –en su segundo párrafo– que los terceros ajenos a la relación obligacional están facultados a oponer al acreedor el cambio de domicilio del deudor, contrariamente a lo señalado por la denunciante, ello presupone que para que dicha oposición sea válida, de manera previa haya operado el cambio de domicilio, es decir, que el deudor haya remitido una comunicación indubitable en ese sentido.
52. Asimismo, si bien la señora Dávalos alegó que de acuerdo a lo establecido en el artículo 41° del Código Civil¹⁷, la señora Scopa, al cambiar definitivamente de domicilio fuera del país, pasó a ser una persona sin residencia habitual, correspondiendo a la entidad financiera el de buscarla donde se encontrara; lo cierto es que, tal como ha sido indicado en el numeral 48 de la presente resolución, no ha quedado acreditado que la deudora haya dejado de domiciliar (tener residencia habitual) dentro del territorio nacional.
53. En tal sentido, de acuerdo a la normativa citada precedentemente y a las condiciones del contrato celebrado entre de la señora Scopa y el denunciado, para que la entidad financiera cesara de remitir las comunicaciones relacionadas a su crédito al domicilio contractual ubicado en Calle Belisario Suarez 185, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, el cambio de domicilio debía ser comunicado directamente por la deudora a dicha entidad.
54. Sin embargo, tal como ha sido indicado anteriormente, no obra en el expediente medio de prueba alguno que acredite dicha comunicación, por lo que el Banco se encontró facultado para remitir documentación referida al crédito la señora Scopa al domicilio ubicado en Calle Belisario Suarez 185, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima.
55. Por las razones expuestas, corresponde confirmar la Resolución 1640-2015/CC1 que declaró infundada la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado

La oponibilidad al cambio de domicilio se efectuará mediante comunicación indubitable.

¹⁷ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 41°.- Personas sin residencia habitual.-** A la persona que no tiene residencia habitual se le considera domiciliada en el lugar donde se encuentre.



acreditado que el denunciado se encontró facultado de remitir notificaciones dirigidas a un tercero al domicilio de la denunciante.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 1640-2015/CC1 del 30 de octubre de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por la señora Guadalupe Lucy Dávalos Núñez contra Estudio Martínez Consultores & Abogados Sociedad Anónima Cerrada, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse verificado su condición de proveedor en la presunta indebida remisión de requerimientos de cobranza al domicilio de la denunciante.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 1640-2015/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Guadalupe Lucy Dávalos Núñez contra Banco Falabella Perú S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el denunciado se encontró facultado de remitir notificaciones dirigidas a un tercero al domicilio de la denunciante.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Javier Francisco Zúñiga Quevedo y Paola Liliana Lobatón Fuchs.

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente

El voto en discordia de la señora vocal Ana Asunción Ampuero Miranda es el siguiente:

La vocal que suscribe el presente voto difiere de los fundamentos expuestos y de la decisión adoptada por la mayoría en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Dávalos contra el Banco, sustentando su posición en los siguientes fundamentos:

1. La denuncia versa sobre el hecho de que el Banco venía remitiendo al domicilio del denunciante notificaciones dirigidas a un tercero. Por lo que en



dicho contexto, corresponde analizar el ámbito de aplicación del Código y de este modo evaluar si la relación existente entre las partes del procedimiento se encuentra comprendida dentro de los alcances de dicho cuerpo normativo.

2. El artículo III numeral 1 del Título Preliminar del Código, establece lo siguiente:

“El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta. (...)”

3. El legislador, al determinar aquellas relaciones jurídicas que se encontrarían comprendidas en el ámbito de aplicación del Código, ha establecido tres tipos de categorías protegidas: (i) el consumidor comprendido en una relación de consumo; (ii) el consumidor que se encuentra en una etapa preliminar a una relación de consumo; y, (iii) el consumidor expuesto a una relación de consumo.
4. En las tres categorías, el Código ha establecido un elemento común para la configuración de la relación de consumo. Dicho elemento está relacionado a las personas involucradas en este tipo de relación. Así, la norma ha señalado expresamente que la persona comprendida en cualquiera de las tres categorías debe ser considerada como consumidor. De este modo, un presupuesto preliminar a fin de calificar si determinada situación jurídica califica como una relación de consumo de conformidad con el Código, es evaluar si cumple con el requisito subjetivo requerido por la norma, esto es si la persona involucrada en dicha relación tiene la calidad de consumidor o potencial consumidor en los términos de tal dispositivo.
5. Al respecto, el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del Código define como consumidores a aquellas personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.
6. De lo anterior puede inferirse que únicamente aquellas personas que adquieran, utilicen o disfruten el producto o servicio ofrecido por el proveedor, calificarían como consumidores en los términos de dicha norma.
7. En ese mismo sentido, deberá considerarse como parte de la relación de consumo, al consumidor potencial, cuando éste se encuentre en una etapa preliminar o expuesta a una relación de este tipo. Este consumidor, es aquel que, sin haber adquirido, usado o disfrutado el bien objeto de controversia se



encuentra en proceso de adquirir o disfrutar dicho bien o está expuesto a la contratación, uso o disfrute de una relación de este tipo.

8. Siguiendo tal razonamiento, la denuncia de una persona que no cumpla las características antes mencionadas, deberá ser declarada improcedente en todos los casos, al no haberse configurado una relación de consumo en los términos del Código.
9. La inclusión de esta calificación de consumidores como sujetos tutelados, se condice con la finalidad de los procedimientos por infracción a las normas de Protección al Consumidor, que busca detectar aquellos defectos que surjan en el marco de una dinámica de consumo, considerando la asimetría informativa que existe en este tipo de relación. Las normas de protección al consumidor no tienen como finalidad regular los distintos actos que desarrollan las personas en la realidad, sino aquellas relaciones jurídicas entabladas en virtud de un acto de consumo o potencial acto de consumo.
10. En el presente caso, la señora Dávalos denunció al Banco por remitir a su domicilio documentación dirigida a la señora Scopa.
11. A fin de evaluar si la relación jurídica existente entre la señora Dávalos y el Banco constituye una relación de consumo, debía analizarse previamente si la denunciante calificaba como consumidor en el marco de la relación existente con dicha empresa.
12. De la información que obra en el expediente, se puede advertir que el hecho denunciado por la señora Dávalos referida a su relación con el Banco no se encuentra directamente vinculado a bienes o servicios brindados por tal entidad que la denunciante haya contratado o disfrutado o a los que se encuentre expuesta como consecuencia de la contratación o uso de este bien. En atención a ello, a criterio de la vocal que suscribe el presente voto, la señora Dávalos no calificaba como consumidora en los términos establecidos por el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del Código, en este extremo.
13. En efecto, la denunciante no ha cuestionado ningún bien o servicio brindado por el denunciado en la que haya intervenido como consumidora o posible consumidora, así pues, la señora Dávalos ha cuestionado un defecto suscitado en una relación de consumo ajena.
14. Como puede verse, la señora Dávalos no ha participado como consumidora en la relación cuestionada, además que de la revisión del hecho denunciado no se desprende que este pueda, siquiera, verse expuesto a ser consumidora en los términos de la norma.



15. Cabe indicar que si bien la señora Dávalos podría haberse visto afectada por la remisión de documentación a su domicilio respecto de la deuda de un tercero, dicha situación no está siendo cuestionada en el marco de una relación de consumo con el Banco, toda vez que la denunciante no ha cuestionado un servicio brindado por dicha entidad que haya contratado o disfrutado o se encuentre en una etapa preliminar o expuesta a la contratación o uso de este bien.
16. Por lo expuesto, la vocal firmante del presente voto considera que corresponde revocar la resolución venida en grado en este extremo; y, reformandola, declarar improcedente la misma, dado que la señora Dávalos no calificaba como consumidora, de acuerdo a los términos establecidos por el Código y, por tanto, no se configuraba una relación de consumo entre este y el denunciado.

ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA