





precisando que invocaba al denunciante a negociar la forma de pago de la deuda y la calificación crediticia que mantenía.

3. Mediante Resolución 422-2011/CPC del 21 de marzo de 2011, la Comisión declaró infundada la denuncia, debido a que consideró que los métodos de cobranza de la Caja no se encontraban prohibidos por las normas de protección al consumidor.
4. El 6 de abril de 2011, el señor Cruz apeló la Resolución 422-2011/CPC reiterando su cuestionamiento sobre la legalidad de los métodos de cobranza empleados por la Caja para exigir el pago de la deuda que mantenía pendiente de pago.

## ANÁLISIS

### Sobre los métodos de cobranza prohibidos

5. El artículo 24°-A de la Ley de Protección al Consumidor establece que los proveedores o prestadores deben utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes<sup>3</sup>. Asimismo, señala que se encuentra prohibido el empleo de métodos de cobranza que afecten la buena reputación del consumidor, atenten contra la privacidad de su hogar, afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.
6. El artículo 24°-B de la misma ley señala de manera enunciativa cuáles son los métodos de cobranza que se encuentran prohibidos, entre ellos el envío de documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales y cualquier otro análogo que igualmente afecte la reputación, privacidad e imagen del consumidor ante terceros<sup>4</sup>. A su vez, el Decreto Supremo 011-2003-PCM,

<sup>3</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 24°-A.-** El proveedor prestador debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la buena reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

<sup>4</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 24°-B.-** Para efectos de la aplicación del segundo párrafo del Artículo 24-A, se prohíbe:

- a) Envío al deudor o su garante de documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.
- b) Envío de comunicaciones o llamadas a terceros ajenos a la obligación, informando sobre la morosidad del consumidor.
- c) Visitas o llamadas telefónicas en días sábados, domingos o feriados, o en horas nocturnas.
- d) Carteles o notificaciones en locales diferentes al domicilio del deudor o del garante.
- e) Ubicar personas disfrazadas o con carteles alusivos a la deuda o con vestimenta inusual en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor.
- f) Difundir a través de medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pagos, sin orden judicial. No se comprende en esta prohibición la información que se proporciona a las centrales privadas de Información de riesgos que están regulados por ley especial, ni la información que por normatividad legal proporcione el Estado.
- g) Cualquier modalidad análoga que esté comprendida en el artículo anterior y sea considerada como infractor por INDECOPI.



Reglamento de la Ley 27598 que modifica el Decreto Legislativo 716, precisa que el empleo de carteles pegados en el domicilio de los deudores se encuentra permitido siempre que no se atente contra la privacidad del hogar y la imagen del consumidor ante terceros<sup>5</sup>.

7. En el caso bajo análisis, el señor Cruz presentó una comunicación dirigida por la Caja reiterando la morosidad de su situación crediticia y un cartel de citación para el pago de sus obligaciones. La Caja indicó que el empleo de estos métodos de cobranza no se encontraban prohibidos por las normas de protección al consumidor, toda vez que mediante ellos se le indicaba las acciones que emplearía en caso de persistir la omisión de pago y se le invitaba a sus oficinas a negociar el pago de sus obligaciones.
8. La Comisión declaró infundada la denuncia al considerar que los métodos de cobranza empleados por la Caja no se encontraban inmersos dentro de las prohibiciones previstas en las normas de protección al consumidor.
9. Con relación a la carta remitida por la Caja el 17 de febrero de 2010, esta Sala comparte los fundamentos expuestos por la Comisión, toda vez que en la misma se puede apreciar el propósito de dicha entidad de informar al cliente el estado de morosidad en el que se encontraba y su intención de arribar a una solución con relación al pago de la deuda, para lo cual citó al denunciante a apersonarse a sus oficinas y al mismo tiempo informó que en caso de verificar su propósito de incumplir el pago que mantenía pendiente, procedería a iniciar acciones legales para hacer efectivo su cobro. Sobre ello, cabe señalar que el método de cobranza consistente en indicar las futuras acciones que el acreedor puede adoptar no constituye una infracción de las normas de protección al consumidor, más aun si se puede verificar que el contenido de la carta no revestía tener un carácter de notificación judicial.
10. Sin embargo, respecto al cartel pegado en el domicilio del denunciante, se aprecia que el mismo no tiene un objetivo meramente informativo, dado que se ha podido verificar que presenta un contenido y disposición (tamaño de las letras y los colores de las mismas) que tienen por finalidad afectar la reputación e imagen del consumidor frente a terceros como mecanismo para exigir el

<sup>5</sup> **DECRETO SUPREMO 011-2003-PCM. REGLAMENTO DE LA LEY 27598. LEY QUE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO 716. Artículo 5°.- Prohibición de informar sobre morosidad del deudor a terceros ajenos a la obligación.** Está prohibido enviar comunicaciones o realizar llamadas telefónicas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor. Ello, sin perjuicio de las obligaciones que tienen los bancos y entidades financieras de brindar información a las centrales de riesgo de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y la Ley N° 27489, Ley que regula las Centrales Privadas de Información.

**Artículo 7°.- Empleo de carteles y notificaciones**

Esta permitido el empleo de carteles pegados en la parte externa del deudor o de su garante siempre que no atenten contra la privacidad de su hogar y su imagen ante terceros. Se prohíbe el empleo de carteles y/o notificaciones en el lugar del trabajo u otro lugar distinto al domicilio del deudor o de su garante.



cumplimiento de la deuda existente<sup>6</sup>, puesto que el encabezado del mismo se encuentra resaltado en letras rojas y es plenamente visible la referencia a la deuda que el señor Cruz mantenía pendiente de pago<sup>7</sup>, con lo que se expuso negativamente su reputación, privacidad e imagen frente a terceros.

11. Adicionalmente, este Colegiado estima necesario resaltar que de acuerdo con lo señalado por la propia Caja, el cartel de citación fue utilizado como método de cobranza en la misma fecha en que se remitió la comunicación de reiteración de pago de deuda, lo que permite confirmar que su propósito no se limitó únicamente a invitar al consumidor a cancelar la deuda, dado que esta finalidad se había logrado con la comunicación mencionada en el numeral 9 de esta resolución, sino que entrañaba un propósito distinto que afectaba los bienes jurídicos protegidos por los artículos 24°-A y 24°-B del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor.
12. En atención a los argumentos expuestos, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia y, reformándola, declararla fundada, toda vez que se encuentra acreditado que ha quedado acreditado que la denunciada utilizó un método de cobranza prohibido, al colocar un cartel en el domicilio del denunciante que afectaba su reputación privacidad e imagen ante terceros.

#### Medida correctiva

13. El artículo 42° de la Ley de Protección al Consumidor prevé la posibilidad de imponer medidas correctivas a los proveedores que incurran en alguna infracción con el propósito de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que ésta se produzca. Asimismo, reconoce la posibilidad de ordenar medidas correctivas de oficio a pedido de parte.
14. Considerando que el hecho infractor en el presente caso consiste en emplear carteles haciendo referencia directa a la deuda con un contenido y disposición que afectan la reputación, privacidad e imagen del denunciante frente a terceros, corresponde ordenar como medida correctiva que la Caja se abstenga de emplear este tipo de métodos de cobranza en el futuro.

#### Graduación de la sanción

15. El artículo 41A° de la Ley de Protección al Consumidor señala que al momento de aplicar la sanción se deberá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción el beneficio ilícito esperado por su realización, la

<sup>6</sup> En la foja 23 del expediente.

<sup>7</sup> En la foja 39 del expediente.



probabilidad de su detección, el daño resultante y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, la reincidencia o incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adoptar la Comisión<sup>8</sup>.

16. Mediante la conducta sancionada, el infractor esperó obtener un mejor índice de recuperaciones en su procedimiento de cobranza, para lo cual se valió de métodos de cobranza prohibidos por las normas de protección al consumidor
17. La infracción señalada no resulta ser de difícil detección, puesto que es de suponer que al atentar contra la reputación e imagen frente a terceros, el consumidor se verá en la necesidad de iniciar las acciones legales pertinentes que le permitan paralizar las conductas infractoras, activando así el sistema de protección al consumidor mediante una acción de parte.
18. La naturaleza del perjuicio causado con la infracción detectada es de carácter extrapatrimonial, dado que se encuentra vinculada con la reputación e imagen del consumidor frente a terceros, lo que hace más gravosa la conducta desarrollada por la Caja, en tanto no se puede determinar la cuantificación de la afectación.
19. La infracción detectada proyecta una señal negativa en el mercado, en tanto los consumidores de servicios financieros pueden asumir que el empleo de métodos que afectan su reputación e imagen ante terceros se encuentran amparados por el ordenamiento jurídico.
20. En un pronunciamiento anterior, la Sala sancionó con una multa de 3 UIT a un proveedor que empleaba métodos prohibidos de cobranza afectando la reputación e imagen ante terceros de un consumidor al notificar requerimientos de pago en un domicilio distinto al suyo<sup>9</sup>. Asimismo, en otro pronunciamiento, confirmó la multa de 2 UIT impuesta a una empresa que no acreditó haber notificado un requerimiento de cobranza en el domicilio de su cliente, siendo que el consumidor manifestaba que el mismo se había diligenciado en su centro

<sup>8</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 41A°.**- La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

- a. El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;
- b. La probabilidad de detección de la infracción;
- c. El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado;
- d. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
- e. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento;
- f. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y,
- g. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

<sup>9</sup> Ver Resolución N° 2867-2010/SC2-INDECOPI del 27 de diciembre de 2010, en el procedimiento seguido por Patricia Eugenia Cárdenas Gonzáles contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa S.A.



laboral, lo que afectaba su imagen ante terceros<sup>10</sup>. En la medida que en ambos casos se afectaron los mismos bienes jurídicos vulnerados con la infracción detectada en el presente caso, en aplicación del principio de predictibilidad<sup>11</sup>, corresponde tenerlos en consideración para la imposición de la sanción en el presente caso.

21. Considerando lo expuesto, este Colegiado estima que corresponde imponer una multa de 5 UIT a la Caja, dado que la misma se ajusta a la gravedad del hecho infractor.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 422-2011/CPC del 21 de marzo de 2011, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor–Sede Lima Sur, que declaró infundada la denuncia presentada por el señor Juan Abel Cruz Uzuriaga contra [REDACTED] y, reformándola, declararla fundada por infracción de los artículos 24º-A y 24º-B del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor, toda vez que ha quedado acreditado que la denunciada utilizó métodos de cobranza prohibidos que afectaban su reputación, privacidad e imagen ante terceros.

**SEGUNDO:** Ordenar que [REDACTED] se abstenga de emplear los métodos prohibidos de cobranza empleando carteles con un contenido y disposición que afecten la reputación, privacidad e imagen de los consumidores frente a terceros.

**TERCERO:** Sancionar a [REDACTED] con una multa de 5 UIT.

**Con la intervención de los señores vocales Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Oscar Darío Arrús Olivera, Hernando Montoya Alberti y Miguel Antonio Quirós García.**

**FRANCISCO PEDRO ERNESTO MUJICA SERELLE**  
**Vicepresidente**

<sup>10</sup> Ver Resolución N° 1025-2010/SC2-INDECOPI del 19 de mayo de 2010, en el procedimiento seguido por Andrés Jesús Villalobos Amoros contra Diners Club Perú S.A.

<sup>11</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**

**1.** El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:  
(...)

**1.15. Principio de predictibilidad.-** La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.