



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA
QUINTA SALA ESPECIALIZADA EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
CON SUBESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**

Sumilla: Para que pueda oponerse el cambio de domicilio debe procederse conforme a lo dispuesto en el artículo 40 del Código Civil, esto es, que los deudores deben notificar a sus acreedores el cambio del mismo, pues de otro modo no procede.

EXPEDIENTE N° : 85-2017
DEMANDANTE : GUADALUPE LUCY DÁVALOS NÚÑEZ
DEMANDADO : Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la
Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI
BBVA – BANCO CONTINENTAL S.A
KONFIGURA PERÚ S.A.C.
MATERIA : Nulidad de Resolución Administrativa

RESOLUCIÓN NÚMERO TREINTA

Lima, 02 de diciembre del 2021

VISTOS: En audiencia pública, con el expediente administrativo que se acompaña; interviniendo como ponente la magistrada **Núñez Riva**; se emite la presente sentencia.

CONSIDERANDO

PRETENSIÓN DE LA DEMANDA

PRIMERO. – De la demanda se aprecia que se plantearon las pretensiones siguientes:

1. La nulidad total de la **Resolución N°3278-2016/SPC-INDECOPI** de fecha 13 de setiembre de 2016, que declaró infundada la denuncia contra KONFIGURA PERÚ S.A.C. e improcedente respecto de BBVA – Banco Continental S.A. por infracción a la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
2. Ordenar que los demandados o cualquier otra entidad financiera o de cobranza por los mismos títulos, cesen definitivamente la cobranza abusiva en su domicilio por obligaciones de terceros, así como el cese de acciones destinadas a perpetuar indefinidamente dicha cobranza.
3. Hacer extensivo a KONFIGURA PERÚ S.A.C. el compromiso contraído por SYSTEMCOBRO de fecha 14 de noviembre de 2014, para el cese definitivo de cobranza en su domicilio por las deudas del señor Gilardi.
4. Indemnización por daño moral contra el BBVA e INDECOPI.

ANTECEDENTES



SEGUNDO.- En el presente caso, con fecha 20 de abril de 2014, la señora Guadalupe Lucy Dávalos Núñez denunció al Banco Continental y a Systemcobro Perú S.A.C. precisando que con fecha 10 de abril de 2014, dejaron por debajo de la puerta de su domicilio un aviso de cobranza de parte de Systemcobro Perú SAC por encargo del Banco Continental, dirigido a Mario Antonio Gilardi Nieves, persona que no habita en su domicilio y con quien no tiene relación alguna, situación que es conocida por la entidad bancaria, al haberlo demostrado así en el proceso recaído en el 16 Juzgado Civil subespecialidad Comercial Expediente N° 03648-2010—1817-JR-CO-16, llevado a cabo entre el 25 de mayo de 2010 al 09 de junio de 2011, fecha en que dicho proceso se suspendió ante su reiterativo apersonamiento como tercera persona afectada, oponiendo cambio de domicilio de dicho deudor y de su cónyuge Mirella Scopa Herrera.

En sus descargos SYSTEMCOBRO PERÚ S.A.C. indica que no mantiene una relación de consumo con la denunciante, únicamente intervino como operador de cobranza de créditos vencidos, por lo que no ha asumido la titularidad de ninguna deuda, siendo tan solo el que representa a las instituciones acreedoras en el proceso de cobranza, procedimiento que ha venido realizando de manera regular para la recuperación de la acreencia que mantiene el señor Gilardi. Asimismo, señala que la dirección donde se ha notificado al deudor, resulta válida, no existiendo motivo para que la denunciante pueda oponerse.

En sus descargos BBVA – Banco Continental S.A. indicó que no tiene legitimidad para obrar, en la medida que las cartas de cobranza fueron remitidas por el gestor encargado por Konfigura SAC, a quien se le transfirió la deuda del señor Gilardi; y, en el supuesto negado de determinarse su participación en el procedimiento sancionador, refieren que el acreedor contrató con su entidad un préstamo personal “Contifacil”, en el que consignó como domicilio Calle Belizario Suárez N° 185 – Urbanización Primavera de Monterrico – San Borja, no existiendo documento alguno donde conste la variación de su domicilio. Asimismo, señalan que la denunciante no debe ser considerada como consumidora en la medida en que no intervino en la relación de consumo.

En sus descargos KONFIGURA S.A.C. indicó que es acreedora de la deuda que el señor Mario Gilardi adeudaba al Banco Continental, los cuales fueron adquiridos a través de una cesión de derechos el 30 de setiembre de 2010; como consecuencia de ello, posteriormente



contrató a SYSTEMCOBRO Perú SAC como administrador y encargado de la cartera adquirida.

A través de la **Resolución N° 3278-2016/SPC-INDECOPI** del 07 de setiembre de 2016, la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió:

1. Revocar la Resolución Final N° 1641-2015/CC1 del 30 de octubre de 2015, por la que se declaró infundada la denuncia, interpuesta contra BBVA Banco Continental S.A. por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con relación a los requerimientos de cobranza al domicilio de la denunciante por deudas de terceros; y reformándola, se declaró improcedente dicha denuncia al haber quedado acreditado que dicho proveedor no contaba con legitimidad para obrar pasiva;
2. Confirmar la Resolución Final N° 1641-2015/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Konfigura Perú S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que haya remitido al domicilio de la denunciante requerimientos de cobranza por una deuda de terceros.

SENTIDO DE LA SENTENCIA

TERCERO.- Es materia de grado la sentencia, contenida en la Resolución Veintidós, emitida el 01 de diciembre de 2020, que declaró **infundada** la demanda, en mérito del recurso de apelación interpuesto por el demandante mediante escrito del 09 de diciembre de 2020, que fue concedida por Resolución Veintitrés, de fecha 25 de febrero de 2021, con efecto suspensivo.

La sentencia se sustentó principalmente en que:

1. El pronunciamiento de la administración respecto a la calificación de los hechos denunciados como una infracción al deber de idoneidad, no puede ser cuestionado en el presente proceso contencioso administrativo, al haber quedado firme el acto, por lo que no cabía cuestionar en sede judicial el referido concepto.
2. De la revisión de los dos requerimientos de pago que sustentaron la denuncia de la señora Dávalos, se verifica que en ellos el Banco BBVA no intervino como titular de la deuda puesta a cobro, por el contrario quien tiene dicha calidad es Konfigura Perú SAC quien requirió el pago a través de Systemcobro, por lo que, se verifica que efectivamente el Banco Continental carecía de legitimidad para obrar pasiva en el procedimiento administrativo.
3. Que la transferencia de deudas por parte de las entidades del sistema financiero, son operaciones totalmente legales y se encuentran reguladas en la Ley N° 26702 y en el Reglamento de Transferencia y Adquisición de Cartera Crediticia, por lo que la transferencia de la deuda del señor Giraldi efectuada por el Banco Continental a favor de Konfigura, no constituye ningún acto irregular.
4. Del análisis de los 2 requerimientos de pago que sustentaron la denuncia, en ella no es posible advertir el domicilio al cual han sido dirigido dichos documentos, por lo que no se puede señalar que los mismos hayan



sido efectivamente remitidos al domicilio de la señora Dávalos, por lo que la demandante no ha presentado ningún medio de prueba que acredite su posición, incumpliendo su carga probatoria.

5. De lo actuado en el juicio ejecutivo entre el Banco Continental y el deudor así como los instrumentos públicos que demuestran la propiedad del inmueble, no acreditan que las referidas notificaciones hayan sido remitidos al domicilio de la actora.
6. Sobre el rechazo de los dos nuevos avisos de cobranza, señala que efectivamente al no haber sido dichos documentos los que sustentaron la imputación de cargos y al ser de fecha posterior a la interposición de la denuncia, los mismos no podían ser admitidos; por lo que así, no le asistía razón a la actora al no haber cumplido con aportar las pruebas que sustentan lo alegado en su pretensión frente a la administración, quien cumplió con su deber de analizar los medios de prueba y obtener la convicción suficiente que le permitiera emitir un pronunciamiento debidamente fundamentado.

AGRAVIOS

CUARTO. - De la lectura del escrito de apelación interpuesto por la demandante se aprecian los siguientes agravios:

1. En el punto Sexto de la recurrida sin ningún control jurídico, con lo cual afectó sus derechos al debido proceso, validó la antijurídica calificación de su denuncia referida al cobro abusivo en su domicilio de una deuda que corresponde ser honrada por terceros, pese a que invocó en su denuncia los artículos 56, inciso b y, sobre métodos comerciales coercitivos, así como el artículo 61, sobre métodos abusivos en el cobro y los incisos h y f del artículo 62, todos del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
2. De otro lado en los párrafos tercero y cuarto del indicado punto Sexto, se realiza afirmaciones que reflejan desconocimiento del procedimiento administrativo, en el que el administrado actúa basado en el principio de confianza legítima, por lo que no se puede considerar cada acto administrativo del Indecopi como "pronunciamiento firme"; no obstante precisó que, sí apeló, no solo del acto que admitió la denuncia, sino de toda la mala gestión de la primera instancia del Indecopi, sin obtener una respuesta ajustada a la legalidad, por lo que no es posible que en la sentencia se valide un acto antijurídico sobre la calificación de su denuncia desviando y desnaturalizando el procedimiento, sin realizar un control jurídico adecuado.
3. En el considerando Séptimo se deslinda la responsabilidad del BBVA Banco Continental repitiendo enunciados del Indecopi, refiriéndose a los requerimientos de pago de Systemcobro, precisando que el citado banco no tenía legitimidad para obrar pasiva; sin considerar que su denuncia fue por el cobro abusivo en su domicilio del citado banco desde el 2010 respecto de deudas de Mario Gilardi y Mirella Scopa, para cuyos efectos presentó no solo los 02 documentos de System cobro que se menciona en la sentencia, sino también las piezas del expediente judicial 03648-2010-0-1817-JR-CO-16, el que al momento del procedimiento administrativo aún no había pasado al archivo, por lo que siendo tercera ajena a dicho proceso no le era posible presentarlo como prueba. No obstante en dicho proceso, se advierte que, se solicitó en su domicilio la ejecución de las deudas de Mario Gilardi y Mirella Scopa y, mediante Resolución 7 emitida en dicho proceso se dio inicio a la ejecución forzada en su domicilio. De otro lado, los requerimientos de cobranza de Systemcobro, los que fueron más de 2, se advierten que se cobró en su domicilio deudas de Mario Gilardi, así en el Acta de Acuerdo Conciliatorio, en el cual System cobro apareció como plenipotenciario de Konfigura Perú S.A.A., del 13 de noviembre del 2014,



Systemcobro se comprometió a cesar la remisión a su domicilio de cartas de cobranza a nombre de Mario Gilardi. Todo lo cual no ha sido valorado en la sentencia.

4. En el Considerando Octavo no se analizó que su persona no es la obligada del Banco Continental, sino que es ajena a la relación que tiene con sus deudores Gilardi y Scopa y, de manera genérica se refiere a la legalidad de las transferencias de deudas reguladas por la ley y el reglamento respectivo, sin considerar que, la entidad financiera que sabe que sus obligados han cambiado de domicilio no puede promover acciones en su domicilio.
5. En el Considerando Noveno de la sentencia, no obstante que no se valoraron todas las pruebas se valida la actuación del Indecopi cuando señala que la autoridad administrativa declaró infundada la denuncia contra Konfigura al no haberse acreditado que se haya remitido a su domicilio los requerimientos de cobranza correspondientes a la deuda del señor Gilardi, lo cual es una falacia, toda vez que en el Acta de Acuerdo Conciliatorio, el representante de Systemcobro, apoderado de Konfigura se comprometió al cese de la remisión a su domicilio de las cartas de cobranza a nombre de Mario Antonio Gilardi Nieves, de lo cual se deduce que Konfigura a través de Systemcobro remitió cartas de cobranza a su domicilio por deudas de terceros, acuerdo conciliatorio que además, se incumplió porque Konfigura remitió a su domicilio nuevas cartas el 15 de marzo del 2017, es decir durante el presente proceso, lo cual obran como pruebas admitidas en este proceso, así como el expediente de juicio ejecutivo 03648-2010, seguido ante el 16 Juzgado Comercial de Lima, la ficha Reniec de Mario Gilardi, en la que declara ser casado y domiciliado en el Reino Unido; la partida de matrimonio entre Mario Gilardi con Mirella Scopa, la ficha Reniec de Mirella Scopa con domicilio impugnado y, las 02 nuevas cartas de cobranza remitidas por HDC Bpo Services a su domicilio durante el transcurso del proceso del 15 de marzo del 2017, dirigidas a Mario Gilardi por 02 diferentes obligaciones, indicando como titular al Banco Continental y como ente recaudador a Konfigura, con las cuales amplió su pretensión indemnizatoria a Konfigura con su escrito del 16 de marzo del 2017. De esta manera, sus medios probatorios presentados configuran sus pretensiones por lo que no es posible que en el considerando Noveno de la sentencia se haga referencia de manera genérica a la carga de la prueba.
6. El Considerando Noveno de la sentencia se sustenta invocando el principio de legalidad del acto administrativo, con el cual se obvia el análisis de los puntos controvertidos y la valoración de sus medios probatorios.
7. El Considerando Décimo de la sentencia, es incongruente con los medios probatorios que presentó al denunciar ante el Indecopi.
8. Se advierte incongruencias entre el primer párrafo y el segundo y tercero del Considerando Décimo Primero de la sentencia.
9. El Considerando Décimo Segundo de la sentencia, demuestra que al resolverse el proceso solo se tuvo presente lo precisado en las resoluciones de primera y segunda instancia administrativa y, asimismo contiene expresiones vacías de contenido. Asimismo, los Considerandos Décimo Tercero y Décimo Cuarto no contienen análisis de los hechos controvertidos y, no se efectuó ningún control jurídico.
10. La apelante goza de legitimidad para requerir una indemnización, pues es evidente el daño moral que le causan las acciones del INDECOPI, BBVA BANCO CONTINENTAL y, KONFIGURA, por lo que la indemnización de US\$100,000,00, es modesta si se considera también el tiempo de 10 años transcurridos,



en los que el Banco Continental planteó el proceso judicial ejecutivo sabiendo que su domicilio no era el de sus obligados, por lo que en aplicación de los artículos 1983 y 1985 del Código Civil, todas las personas indicadas son solidariamente responsables.

EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

QUINTO.- En el expediente administrativo podemos apreciar lo siguiente:

1. **Fojas 01 a 09:** Obra la denuncia formulada por la señora Guadalupe Lucy Dávalos Núñez, con fecha 23 de abril de 2014
2. **Fojas 9 y 10:** Aviso de cobranza dirigido a Mario Gilardi Nieves
3. **Fojas 18:** Carta notarial haciendo la devolución de los avisos de cobranza.
4. **Fojas 22:** Reporte del proceso 3648-2010 del 16 Juzgado Comercial.
5. **Fojas 31:** Resolución que admite a trámite la denuncia.
6. **Fojas 44 a 50:** obra el descargo presentado por Systemcobro Perú S.A.C..
7. **Fojas 146 a 153:** Obra el descargo presentados por BBVA Banco Continental.
8. **Fojas 154 a 160:** Contrato de Transferencia de cartera crediticia en la modalidad de Cesión de derechos.
9. **Fojas 175 y 176 :** Cartas de fecha 28 de agosto de 2014
10. **Fojas 185:** Acta de Acuerdo Conciliatorio entre la señora Guadalupe Lucy Dávalos Núñez y Systemcobro Perú SAC, del 14 de noviembre de 2014.
11. **Fojas 226 a 230:** Resolución N° 7, mediante la cual se incluye de oficio al procedimiento a Konfigura Perú SAC.
12. **Fojas 259 a 266:** obra el descargo presentado por Konfigura Perú SAC.
13. **Fojas 292 a 296:** obra el poder otorgado a Systemcobro por Konfigura.
14. **Fojas 379 a 396: Resolución Final N° 1641-2015/CC1** del 30 de octubre de 2015, por la que se resolvió:
PRIMERO: denegar la solicitud de medida cautelar presentada por la señora Guadalupe Lucy Dávalos Núñez, en la medida que ello carece de objeto, por cuanto se ha emitido un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.
SEGUNDO: dar por finalizado el procedimiento iniciado por la señora Guadalupe Lucy Dávalos Núñez contra Systemcobro Perú S.A.C. al haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio que pone fin a la controversia.
TERCERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Guadalupe Lwcy Dávalos Núñez contra BBVA Banco Continental S.A. por la presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor denunciado verificó la dirección domiciliaria proporcionada por su cliente respecto de la deuda transferida en favor de Konfigura Perú S.A.C.
CUARTO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Guadalupe Lucy Dávalos Núñez contra Konfigura Perú S.A.C. por la presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor denunciado notificó válidamente los requerimientos de cobranza en el domicilio ubicado en Calle Belizario Suárez N° 185 (antes 137), Urbanización Primavera de Monterrico, San Borja.
(...)



15. **Fojas 407 a 410:** recurso de apelación del 10 de noviembre de 2015, formulado por Guadalupe Lucy Dávalos Núñez
16. **Fojas 438 a 453: Resolución N° 3278-2016/SPC-INDECOPI del 07 de setiembre de 2016,** se resolvió:
- PRIMERO:** Revocar la Resolución 1641-2015/CC1 del 30 de octubre de 2015, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 , en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Guadalupe Lucy Dávalos Martínez contra BBVA Banco Continental S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con relación a la remisión de requerimientos de cobranza al domicilio de la denunciante por deudas de terceros; y, reformándola, se declara improcedente dicha denuncia, al haber quedado acreditado que dicho proveedor no contaba con legitimidad para obrar pasiva.
- SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 1641-2015/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Guadalupe Lucy Dávalos Martínez contra Konfigura Perú S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que haya remitido al domicilio de la cliente requerimientos de cobranza por una deuda de tercero

COMPETENCIA DEL COLEGIADO

SEXTO.- La apelación tiene por objeto que el Órgano Jurisdiccional Superior, a solicitud de parte o tercero legitimado, reexamine la resolución expedida por el inferior jerárquico como garantía del principio a la doble Instancia reconocido en el inciso 6 del artículo 139 de la Constitución Política del Perú. En atención a ello, conforme lo establece el inciso 5 del mismo artículo 139 de nuestra Carta Fundamental, los justiciables tienen derecho a que las resoluciones judiciales que se expidan en los procesos en los cuales intervienen, tengan una adecuada motivación o fundamentación que les permita conocer las razones por las cuales se concede o deniega su pretensión.

Asimismo, el artículo 364 del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria, dispone que el recurso de apelación tiene por objeto que el órgano jurisdiccional superior examine, a solicitud de parte o de tercero legitimado, la resolución que les produzca agravio, con el propósito de que sea anulada o revocada, total o parcialmente.

SÉTIMO.- Conforme prescribe el artículo 370 del Código Procesal Civil, la competencia del Juez Superior, está limitada a resolver sobre los agravios expresados en la apelación, estando impedido de ir más allá de lo denunciado o fundamentar la decisión en hechos no invocados. Bajo este mismo contexto, María Elena Ledesma Narváez¹ comentando el artículo

¹ LEDESMA NARVÁEZ, María Elena, *Comentarios al Código Procesal Civil*, Lima: Gaceta Jurídica, 2008, pp. 176 - 180.



370 del Código Procesal Civil, señala: “El artículo en comentario regula la limitación de la competencia del Juez superior frente a la apelación. Esta limitación lleva a que sólo se pronuncie sobre los agravios que la sentencia recurrida le ha causado al apelante. El agravio es la medida de la apelación (...)”, por consiguiente, en virtud de esta disposición legal, el órgano revisor debe circunscribirse únicamente a efectuar el análisis de la resolución recurrida y a absolver sólo los agravios contenidos en el escrito de su propósito.

MARCO LEGAL

OCTAVO.- En el caso bajo análisis, además de las normas pertinentes del Código de Protección y Defensa del Consumidor resulta de aplicación la normativa siguiente:

Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondos de Pensiones, señala lo siguiente:

"Artículo 375°.- IDENTIFICACIÓN DE LOS CUENTAS Y MANTENIMIENTO DE REGISTROS

(...)

2. Las empresas del sistema financiero deben registrar y verificar por medios fehacientes, la identidad, representación, domicilio, capacidad legal, ocupación y objeto social de las personas, así como otros datos de identidad de las mismas, sean éstos, clientes ocasionales o habituales, a través de documentos tales como documentos de identidad, pasaportes, partidas de nacimiento, licencia de conducir, contratos sociales y estatutos, o cualesquiera otros documentos oficiales o privados, cuando establezcan relaciones comerciales, en especial la apertura de nuevas cuentas, el otorgamiento de libretas de depósito, la realización de transacciones fiduciarias, el arriendo de cajas de seguridad o la ejecución de transacciones en efectivo que superen determinado monto de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia.

(...)"

De lo señalado en la norma jurídica precedente, se advierte que se esperaría que un agente financiero actúe diligentemente de modo que:

- (i) el cliente conozca de todas las actuaciones que se realicen para procurarse el cobro de su deuda;
- (ii) el agente financiero exija debidamente el pago de sus acreencias; y,
- (iii) terceros ajenos a la relación comercial contraída no vean perjudicada su tranquilidad o situación crediticia, a través de un emplazamiento procesal de demandas judiciales por obligación de dar suma de dinero, anotación de órdenes judiciales en el registro de propiedad inmueble o ante la ejecución de medidas cautelares de embargo del inmueble como consecuencia de los requerimientos de cobranza efectuados a su domicilio sin haberse verificado previa e indubitablemente que el titular de los productos o servicios



financieros adquiridos al momento de la contratación y durante la ejecución de la misma habite en la dirección domiciliaria consignada para tal efecto.

El Código Civil establece lo siguiente:

Derechos y acciones del acreedor como efecto de las obligaciones

Artículo 1219.- 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.

(...)

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

ANÁLISIS

NOVENO: En el presente caso se ha planteado que se han vulnerado los derechos de la apelante al debido proceso, la debida motivación, así como la vulneración de su derecho a la prueba.

En relación a los derechos antes mencionados, es menester tener en cuenta las precisiones que sobre los mismos ha establecido el Tribunal Constitucional, que es el máximo intérprete de la Constitución:

Derecho al **debido proceso** (perspectiva formal), sentencia **01177-2021-PA/TC**:

“5. El artículo 139, inciso 3, de la Constitución establece como derecho de todo justiciable y principio de la función jurisdiccional la observancia del debido proceso. El debido proceso, dentro de la perspectiva formal, cuya vulneración invoca la recurrente en este caso, comprende el derecho al juez natural, el derecho al procedimiento preestablecido, el derecho de defensa, el derecho a la pluralidad de instancias o grados, el derecho a la motivación de las resoluciones, el derecho a los medios de prueba, el derecho a un proceso sin dilaciones indebidas, entre otros. La inobservancia de cualquiera de estas reglas convierte el proceso en uno irregular, legitimando con ello el control constitucional.”

Derecho a la **debida motivación**, sentencia **02248-2020-PA/TC**:



3. Este Tribunal ha establecido que la exigencia de que las decisiones judiciales sean motivadas garantiza que los jueces, cualquiera que sea la instancia a la que pertenezcan, expresen el proceso mental que los ha llevado a decidir una controversia, asegurando que el ejercicio de la potestad de administrar justicia se haga con sujeción a la Constitución y a la ley; pero también con la finalidad de facilitar un adecuado ejercicio del derecho de defensa de los justiciables (Cfr. Expediente 01230-2002-HC/TC, fundamento 11 de la sentencia). De este modo, la motivación de las resoluciones judiciales se revela tanto como un principio que informa el ejercicio de la función jurisdiccional cuanto como un derecho constitucional que asiste a todos los justiciables (Cfr. sentencia recaída en el Expediente 08125-2005-HC/TC, fundamento 10).
4. La motivación debida de una resolución judicial, como ha sostenido este Tribunal en su jurisprudencia, supone la presencia de ciertos elementos mínimos en la presentación que el juez hace de las razones que permiten sustentar la decisión adoptada. En primer lugar, la coherencia interna, como un elemento que permite verificar si aquello que se decide se deriva de las premisas establecidas por el propio juez en su fundamentación. En segundo lugar, la justificación de las premisas externas, como un elemento que permite apreciar si las afirmaciones sobre hechos y sobre el derecho hechas por el juez se encuentran debidamente sustentadas en el material normativo y en las pruebas presentadas por el juez en su resolución. En tercer lugar, la suficiencia, como un elemento que permite apreciar si el juez ha brindado las razones que sustenten lo decidido en función de los problemas relevantes determinados por el juez y necesarios para la solución del caso. En cuarto lugar, la congruencia, como un elemento que permite observar si las razones expuestas responden a los argumentos planteados por las partes. Finalmente, la cualificación especial, como un elemento que permite apreciar si las razones especiales que se requieren para la adopción de determinada decisión se encuentran expuestas en la resolución judicial en cuestión (Cfr. sentencia recaída en el Expediente 00728-2008-PHC, fundamento 7).

2

Derecho a probar, sentencia 00847-2021-PA/TC:

² 7. El derecho a la debida motivación de las resoluciones judiciales es una garantía del justiciable frente a la arbitrariedad judicial y garantiza que las resoluciones no se encuentren justificadas en el mero capricho de los magistrados, sino en datos objetivos que proporcionan el ordenamiento jurídico o los que se derivan del caso. Sin embargo, no todo ni cualquier error en el que eventualmente incurra una resolución judicial, constituye automáticamente la violación del contenido constitucionalmente protegido del derecho a la motivación de las resoluciones judiciales.

Así, en el Exp. N.º 3943-2006-PA/TC y antes en el voto singular de los magistrados Gonzales Ojeda y Alva Orlandini (Exp. N.º 1744-2005-PA/TC), este Colegiado Constitucional ha precisado que el contenido constitucionalmente garantizado de este derecho queda delimitado, entre otros, en los siguientes supuestos:

A. inexistencia de motivación o motivación aparente:

A decir del TC, este supuesto se da cuando no hay motivación o cuando esta no da razones mínimas del sentido del fallo, que no responde a las alegaciones de las partes, o porque intenta únicamente dar cumplimiento formal de la motivación (motivación aparente)

B. Falta de motivación interna de razonamiento

Este supuesto ocurre cuando hay incoherencia narrativa en la motivación de tal forma que no se puede comprender las razones en las que el juez apoya su decisión. Igualmente, hay falta de motivación interna cuando existe invalidez de una conclusión a partir de las premisas que ha establecido en juez en la motivación.

C. Deficiencias en la motivación externa

Aquí el TC ha señalado que nos encontramos ante un caso de este tipo cuando las premisas de las que parte el juez no han sido confrontadas con la validez fáctica (de los hechos) o jurídica existentes para el caso en concreto.

D. La motivación insuficiente

Se refiere al mínimo de motivación exigible para que la decisión esté motivada adecuadamente y para que satisfaga el derecho del justiciable y de la sociedad de conocer las razones que apoyan la decisión judicial. Por otra parte la suficiencia es un criterio para evaluar las resoluciones que se encuentran en medio de una motivación completa y una motivación inexistente.

E. La motivación sustancialmente incongruente

Los órganos judiciales están obligados a resolver las pretensiones de las partes de manera congruente con los términos en que han sido planteadas, sin ir más allá de lo solicitado por las partes, otorgar algo distinto a lo solicitado por las partes, u omitir pronunciarse sobre algún pedido de las partes.

Esto último debe matizarse con el principio "iura novit curia" (el juez conoce el derecho) que establece que órgano jurisdiccional competente debe aplicar el derecho que corresponda al proceso, aunque no haya sido invocado por las partes o lo haya sido erróneamente. A decir del TC, "esta actuación no representará una extralimitación de las facultades del juez, siempre que éste proceda de conformidad con los fines esenciales de los procesos". (el resaltado es nuestro).

(...)



§3. Derecho a probar

11. Resulta oportuno recordar que existe un derecho constitucional a probar, aunque no autónomo, que se encuentra orientado por los fines propios de la observancia o tutela del derecho al debido proceso. Constituye un derecho básico de los justiciables de producir la prueba relacionada con los hechos que configuran su pretensión o su defensa. Según este derecho, las partes o un tercero legitimado en un proceso o procedimiento tienen el derecho de producir la prueba necesaria con la finalidad de acreditar los hechos que configuran su pretensión o defensa.
12. Así, por ejemplo, el artículo 188 del Código Procesal Civil establece que los medios probatorios tienen por finalidad acreditar los hechos expuestos por las partes, producir certeza en el juez respecto de los puntos controvertidos y fundamentar sus decisiones. Se trata de un derecho complejo que está compuesto por el derecho a ofrecer medios probatorios que se consideren necesarios, a que estos sean admitidos, adecuadamente actuados, que se asegure la producción o conservación de la prueba a partir de la actuación anticipada de los medios probatorios, y que estos sean valorados de manera adecuada y con la motivación debida, con el fin de darle el mérito probatorio que tenga en la sentencia. La valoración de la prueba debe estar debidamente motivada por escrito, con la finalidad de que el justiciable pueda comprobar si dicho mérito ha sido efectiva y adecuadamente realizado (cfr. sentencia emitida en el Expediente 06712-2005-PHC/TC).

DÉCIMO.- En el **primer y segundo agravios** se precisan que en el Considerando Sexto de la sentencia, sin ningún control jurídico, con lo cual se afectó sus derechos al debido proceso, se validó la antijurídica calificación de su denuncia referida al cobro abusivo en su domicilio de una deuda que corresponde ser honrada por terceros, pese a que invocó en su denuncia los artículos 56, inciso b y, sobre métodos comerciales coercitivos, así como el artículo 61, sobre métodos abusivos en el cobro y los incisos h y f del artículo 62, todos del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

A fin de un mejor pronunciamiento se tendrá a la vista el considerando mencionado:



SEXTO: En ese sentido, y entrando al análisis del caso en concreto, sostiene la actora que se calificó inadecuadamente su denuncia, puesto que se le dio trámite no como infracción a los Arts. 56 Inc.1 Lit. b.; 61 y 62 Incs. f. y h. de la ley 29571, en la modalidad de método coercitivo de cobro ilegal y abusivo en su domicilio, sino como la ficción del uso de los Arts. 18 y 19 de la ley 29571 sobre idoneidad de los proveedores, normas completamente ajenas a la realidad de los hechos denunciados;.....

Sobre el particular, de la revisión del expediente administrativo tenemos que mediante Resolución de 20 de junio de 2014, se admite a trámite la denuncia formulada por la señora Dávalos y se calificó el hecho materia de denuncia como una presunta infracción al deber de idoneidad, tipificado en los artículos 18° y 19° del Código, imputación que fue debidamente notificado a las partes del procedimiento administrativo, entre ellas a la ahora demandante;.....

En dicho contexto, ante la emisión de dicha resolución la señora Dávalos tenía la opción de interponer recurso impugnatorio contra dicho extremo de la resolución si consideraba que ésta afectaba alguno de sus derechos, a efectos de no dejar consentir el acto administrativo, no obstante ello, no cuestionó dicho extremo de la resolución; deviniendo el pronunciamiento de la administración en firme, al no haber sido cuestionada;

En consecuencia, el pronunciamiento de la administración respecto a la calificación de los hechos denunciados como una infracción al deber de idoneidad, no puede ser cuestionado en el presente proceso contencioso administrativo, al haber quedado firme el acto, por lo que no cabe cuestionar en sede judicial el referido concepto, por lo que no le asiste razón a la demandante en el presente alegato;

De lo expresado se aprecia que, lo que se analizó en dicho extremo de la sentencia está relacionado con el cuestionamiento a la calificación de la denuncia realizada en la vía administrativa, punto que no fue objeto de pronunciamiento en la vía administrativa en razón a que esto no fue planteado en su oportunidad, tal como se explica en la sentencia. Al respecto se hace presente que, el proceso contencioso administrativo tiene por finalidad el control jurídico de las actuaciones de la administración pública de los derechos e intereses de los administrados, para cuyos efectos se debe tener en cuenta lo actuado en la vía administrativa. Considerando lo señalado y, advirtiendo del mismo expediente administrativo que, la ahora apelante no realizó cuestionamiento alguno, en ninguna instancia en relación a la imputación de cargos, respecto de los cuales sí existe pronunciamiento por las instancias del Indecopi; es decir que, la propia denunciante consintió con el hecho de que se tramitara y se resolviera su denuncia de determinada manera y, ahora, cuestiona, en otra vía, la imputación de cargos, sobre lo cual no existe pronunciamiento por parte de la Administración, siendo ello así y, dado que el Poder Judicial debe realizar el control jurídico sobre lo tramitado en la vía administrativa, al tratarse de hechos no cuestionados en su oportunidad, no es posible que se evalúe este extremo.

Estando a lo expuesto, estos extremos de la apelación no serán estimado.



DÉCIMO PRIMERO.- En el **tercer y cuarto agravio** se señala que, en el considerando Séptimo se deslinda la responsabilidad del BBVA Banco Continental repitiendo enunciados del Indecopi y, que no se analizó que su persona no es la obligada del Banco Continental, sino que es ajena a la relación que tiene con sus deudores Gilardi y Scopa y, de manera genérica se refiere a la legalidad de las transferencias de deudas reguladas por la ley y el reglamento respectivo, sin considerar que, la entidad financiera que sabe que sus obligados han cambiado de domicilio no puede promover acciones en su domicilio.

Al respecto en la sentencia se precisa:

SÉTIMO: Por otra parte, sostiene la actora que la impugnada exime de toda responsabilidad al Banco Continental, a pesar de 2 hechos graves como son la interposición de juicio ejecutivo y la reapertura de la misma cobranza abusiva en su domicilio, por la misma obligación personal de los mismos obligados;

Respecto al presente alegato, conviene señalar que en el procedimiento administrativo la conducta infractora denunciada versa sobre las notificaciones de

cobranza que recibió la señora Dávalos en su domicilio ubicado en la Calle Belizario Suárez N° 185, Urbanización Primavera de Monterrico, San Borja, siendo que la deuda puesta a cobro era de una tercera persona, el señor Giraldi;

En ese sentido, del análisis de la resolución que se impugna en ella se determinó que en los 2 requerimientos de pago que sustentaban la denuncia, la entidad financiera no intervino en su emisión como acreedor de la obligación requerida a pago, por lo que dicho denunciado no contaba con legitimidad para obrar pasiva; ..

Teniendo en cuenta ello, de conformidad con la teoría del derecho procesal, si bien toda persona tiene derecho de acción, este derecho solo puede ser ejercido por quienes tienen legitimidad y dirigirla contra aquellos que también tienen legitimidad, por eso la misma puede ser activa y pasiva, siendo el sujeto activo aquél que ve trasgredido sus derechos y el sujeto pasivo aquél que emite el acto recurrido;

En dicho contexto, de la revisión de los dos requerimientos de pago que sustentaron la denuncia de la señora Dávalos¹, se verifica que en ellos el banco no intervino como titular de la deuda puesta a cobro, por el contrario quien tiene dicha calidad es Konfigura Perú SAC quien requirió el pago a través de Systemcobro, por lo que, se verifica que efectivamente el Banco Continental carecía de legitimidad para obrar pasiva en el procedimiento administrativo, razón por la cual, el presente alegato debe ser desestimado;

En el agravio se señala que se deslindó la responsabilidad del BBVA Banco Continental repitiendo enunciados del Indecopi, refiriéndose a los requerimientos de pago de Systemcobro, precisando que el citado banco no tenía legitimidad para obrar pasiva; sin considerar que su denuncia fue por el cobro abusivo en su domicilio del citado banco desde el 2010 respecto de deudas de Mario Gilardi y Mirella Scopa, para cuyos efectos presentó no solo los 02 documentos de System cobro que se menciona en la sentencia, sino también las piezas del expediente judicial 03648-2010-0-1817-JR-CO-16, el que al momento del



procedimiento administrativo aún no había pasado al archivo, por lo que siendo tercera ajena a dicho proceso no le era posible presentarlo como prueba. No obstante en dicho proceso, se advierte que, se solicitó en su domicilio la ejecución de las deudas de Mario Gilardi y Mirella Scopa y, mediante Resolución 7 emitida en dicho proceso se dio inicio a la ejecución forzada en su domicilio. De otro lado, los requerimientos de cobranza de Systemcobro, los que fueron más de 2, se advierten que se cobró en su domicilio deudas de Mario Gilardi, así en el Acta de Acuerdo Conciliatorio, en el cual System cobro apareció como plenipotenciario de Konfigura Perú S.A.A., del 13 de noviembre del 2014, Systemcobro se comprometió a cesar la remisión a su domicilio de cartas de cobranza a nombre de Mario Gilardi. Todo lo cual no ha sido valorado en la sentencia.

Revisado el expediente administrativo, se advierte que, el procedimiento administrativo tuvo por objeto analizar las siguientes imputaciones:

PRIMERO: Admitir a trámite el escrito de denuncia del 20 de abril de 2014, presentado por la señora Guadalupe Lucy Dávalos Núñez contra BBVA Banco Continental S.A. y Systemcobro Perú S.A.C, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; e informar a los denunciados, que los hechos imputados a título de cargo en el presente procedimiento son los siguientes:

- (i) Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el BBVA Banco Continental S.A., estaría ordenando el envío al domicilio de la señora Dávalos de requerimientos de pago dirigidos a un tercero.
- (ii) Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Systemcobro Perú S.A.C estaría enviando al domicilio de la señora Dávalos requerimientos de pago dirigidos a un tercero.

Así pues, la imputación al Banco se circunscribió a determinar si dicha institución ordenó el envío al domicilio de la ahora apelante los requerimientos de pago dirigidos a un tercero, por lo que el análisis realizado en la sentencia estuvo dirigido a evaluar si de los documentos presentados por la denunciante junto con su denuncia se advertía que ciertamente había intervenido en los hechos, llegando a concluir que no, por cuanto en los documentos citados solo intervenía como titular de la deuda Konfigura Perú S.A.C., lo que se corrobora de fojas 7 y 8 del expediente administrativo, tal como se aprecia a continuación:



02 AVISOS DE COBRANZA:

SYSTEMCOBRO
Solución a sus obligaciones crediticias

a) +
KONFIGURA
0007
AVISO ① → sigue AV. ②

Estimado Sr. (a): GILARDI NIEVES MARIO ANTONIO
DNI: 08196672

APROVECHE ESTA CAMPAÑA Y LIBERESE DE SUS DEUDAS

CONTRATO(S): 00110138529600060412 BANCO CONTINENTAL

Deuda actual S/. 109,156.38

Pague sólo S/. 19,840.28

Opción de refinanciamiento No. 1 a 3 Cuotas: S/. 23,146.99
Opción de refinanciamiento No. 2 a 6 Cuotas: S/. 26,453.70
Opción de refinanciamiento No. 3 a 12 Cuotas: S/. 29,760.42

Para acogerse a este beneficio Usted deberá ponerse en contacto máximo a las 72 horas de recibida la presente y obtener los siguientes beneficios:

- 1.- Certificado de no adeudo sin costo
- 2.- Activación en el Sistema Financiero
- 3.- Eliminación del reporte ante INFOCORP, EXPERIAN, SENTINEL
- 4.- Evitar procesos judiciales

Los depósitos se deben realizar en cualquier agencia del Banco Continental al número de cuenta 0011-0486-85-0200651247 en moneda SOLES a nombre de KONFIGURA PERÚ S.A.C. mencionar en campo de referencia el número de DNI y NOMBRE del titular para la validación de su pago.

Contáctenos en nuestras oficinas Av. Camino Real 497 piso 3 - San Isidro a nuestra central telefónica 619-1515 ó escribimos al correo servicioalcliente@systemcobro.pe

Atentamente,


Juan Jesus Alvarado Gonzales
Gerente General
SYSTEMCOBRO PERU S.A.C.
OUTSOURCING DE SERVICIOS

El portador de la presente no está autorizado para recibir el pago de la deuda.
Si a la fecha de recepción de la presente comunicación su deuda ha sido cancelada, agradeceremos hacer caso omiso de su contenido.

Recibido por debajo de la puerta el 10/04/2014

a)

SYSTEMCOBRO
Solución a sus obligaciones crediticias

KONFIGURA
AVISO ①②③

Estimado Sr. (a): GILARDI NIEVES MARIO ANTONIO
DNI: 08196672

APROVECHE ESTA CAMPAÑA Y LIBERESE DE SUS DEUDAS

CONTRATO(S): 00110138585001075465 BANCO CONTINENTAL

Deuda actual S/. 64,776.79

Pague sólo S/. 11,295.63

Opción de refinanciamiento No. 1 a 3 Cuotas: S/. 13,178.24
Opción de refinanciamiento No. 2 a 6 Cuotas: S/. 15,060.84
Opción de refinanciamiento No. 3 a 12 Cuotas: S/. 16,943.45

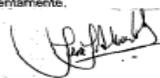
Para acogerse a este beneficio Usted deberá ponerse en contacto máximo a las 72 horas de recibida la presente y obtener los siguientes beneficios:

- 1.- Certificado de no adeudo sin costo
- 2.- Activación en el Sistema Financiero
- 3.- Eliminación del reporte ante INFOCORP, EXPERIAN, SENTINEL
- 4.- Evitar procesos judiciales

Los depósitos se deben realizar en cualquier agencia del Banco Continental al número de cuenta 0011-0486-85-0200651247 en moneda SOLES a nombre de KONFIGURA PERÚ S.A.C. mencionar en campo de referencia el número de DNI y NOMBRE del titular para la validación de su pago.

Contáctenos en nuestras oficinas Av. Camino Real 497 piso 3 - San Isidro a nuestra central telefónica 619-1515 ó escribimos al correo servicioalcliente@systemcobro.pe

Atentamente,


Juan Jesus Alvarado Gonzales
Gerente General
SYSTEMCOBRO PERU S.A.C.
OUTSOURCING DE SERVICIOS

El portador de la presente no está autorizado para recibir el pago de la deuda.
Si a la fecha de recepción de la presente comunicación su deuda ha sido cancelada, agradeceremos hacer caso omiso de su contenido.

Recibido por debajo de la puerta el 10/04/2014

Como es posible advertir de las imágenes que se consignaron anteriormente, en ninguna de ellas se advierte la intervención del banco y, si bien se le menciona es para señalar que en el mismo existe una cuenta en la que se debería depositar el dinero cuyo titular es Konfigura Perú S.A.C..



DÉCIMO SEGUNDO.- En cuanto a que, presentó como medios probatorios piezas del expediente judicial 03648-2010-0-1817-JR-CO-16, del proceso de ejecución tramitado ante el Décimo Sexto Juzgado Comercial por la ejecución de las deudas de Mario Gilardi y Mirella Scopa, el mismo que fue dirigido a su domicilio, así como que los requerimientos de cobranza de Systemcobro más de 2 y, que en el Acta de Acuerdo Conciliatorio, en el cual System cobro apareció como plenipotenciario de Konfigura Perú S.A.A., del 13 de noviembre del 2014, todo lo cual no ha sido valorado en la sentencia.

Al respecto, es de señalar que, tales medios probatorios no están directamente relacionados con el hecho imputado que es el que el BBVA Banco Continental ordenó el envío al domicilio de la señora Dávalos de requerimientos de pago dirigidos a terceros, por lo que su falta de valoración no es relevante al no incidir en lo que se resolvió, mientras que los documentos analizados en la sentencia sí están directamente relacionados y, sobre estos últimos sí se advierte la valoración correspondiente.

DÉCIMO TERCERO.- De otro lado, se hace presente que, en el Considerando Octavo de la sentencia lo que se advierte es que de manera general se indica que las transferencias de deudas no constituye un acto irregular, por lo que la operación realizada entre el BBVA Banco continental y Konfigura del Perú S.A.C. no constituía un acto irregular, lo señalado en tal considerando, no tiene relación respecto a lo precisado por la apelante, en el sentido que los obligados de las deudas hayan cambiado de domicilio por lo que no es posible promover acciones en su domicilio, pues lo que se menciona en la sentencia se refiere a una operación mercantil, que como tal no está prohibida en la legislación y, lo que se refiere la apelante está relacionada con las facultades de cobro que tiene el titular de una deuda en un determinado domicilio, lo que nos lleva a señalar que conforme a lo precisado en el artículo 40 del Código Civil, consignado líneas arriba, en caso de cambio de domicilio corresponde al deudor comunicar a su acreedor dicho cambio, ello con el objeto de que tal cambio pueda ser oponible.

Estando a todo lo anteriormente expuesto, estos extremos de la apelación no serán estimados.



DÉCIMO CUARTO.- En el **quinto, sexto y, sétimo agravios**, los cuales se analizarán de manera conjunta toda vez que, los considerandos Noveno y Décimo de la sentencia, revisan lo relacionado con la conducta infractora.

Al respecto, la apelante señala que en el Considerando Noveno de la sentencia, no obstante que no se valoraron todas las pruebas se valida la actuación del Indecopi cuando señala que la autoridad administrativa declaró infundada la denuncia contra Konfigura al no haberse acreditado que se haya remitido a su domicilio los requerimientos de cobranza correspondientes a la deuda del señor Gilardi, lo cual es una falacia, toda vez que en el Acta de Acuerdo Conciliatorio, el representante de Systemcobro, apoderado de Konfigura se comprometió al cese de la remisión a su domicilio de las cartas de cobranza a nombre de Mario Antonio Gilardi Nieves, de lo cual se deduce que Konfigura a través de Systemcobro remitió cartas de cobranza a su domicilio por deudas de terceros, acuerdo conciliatorio que además, se incumplió porque Konfigura remitió a su domicilio nuevas cartas el 15 de marzo del 2017, es decir durante el presente proceso, lo cual obran como pruebas admitidas en este proceso, así como el expediente de juicio ejecutivo 03648-2010, seguido ante el 16 Juzgado Comercial de Lima, la ficha Reniec de Mario Gilardi, en la que declara ser casado y domiciliado en el Reino Unido; la partida de matrimonio entre Mario Gilardi con Mirella Scopa, la ficha Reniec de Mirella Scopa con domicilio impugnado y, las 02 nuevas cartas de cobranza remitidas por HDC Bpo Services a su domicilio durante el transcurso del proceso del 15 de marzo del 2017, dirigidas a Mario Gilardi por 02 diferentes obligaciones, indicando como titular al Banco Continental y como ente recaudador a Konfigura, con las cuales amplió su pretensión indemnizatoria a Konfigura con su escrito del 16 de marzo del 2017. De esta manera, sus medios probatorios presentados configuran sus pretensiones por lo que no es posible que en el considerando Noveno de la sentencia se haga referencia de manera genérica a la carga de la prueba. Asimismo, que la sentencia se sustenta invocando el principio de legalidad del acto administrativo, con el cual se obvia el análisis de los puntos controvertidos y la valoración de sus medios probatorios. Y sobre el Considerando Décimo de la sentencia, señala que es incongruente con los medios probatorios que presentó al denunciar ante el Indecopi.

Para mejor resolver se consignarán los dos considerandos mencionados de la sentencia:



NOVENO: En ese orden de ideas, la autoridad administrativa declaró infundada la denuncia contra Konfigura al no haberse acreditado que haya remitido al domicilio de la señora Dávalos requerimientos de cobranza por la deuda del señor Giraldi;

En ese sentido, conforme a lo señalado en el quinto considerando, en cumplimiento de la carga probatoria, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, y, una vez acreditado ello, dicha carga probatoria se invierte sobre el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad;

Ello guarda relación con el artículo 162° de la Ley N°27444 el cual establece que: (...) 162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.”; de lo que se colige que en los procedimientos administrativos en que las partes requieren algo de la administración, la carga probatoria les corresponde a éstos quienes están obligados a suministrar el material probatorio al juzgador para que éste se forme convicción sobre los hechos controvertidos;

Así, la carga de la prueba es el imperativo que pesa sobre cada uno de los litigantes de suministrar el material probatorio al Juez para que éste se forme convicción sobre los hechos controvertidos, máxime, si en nuestro ordenamiento administrativo sustantivo el acto administrativo se considera válido en tanto su pretendida nulidad no sea declarada por autoridad administrativa o jurisdiccional, según corresponda, como expresamente se ha prescrito en el artículo 9° de la Ley N° 27444²; por tanto, en virtud de la presunción de legalidad de los actos administrativos sería, en principio, al recurrente a quien correspondería destruir tal

presunción comprobando los vicios de ilegalidad de la cual adolecen los actos impugnados;

DÉCIMO: Teniendo en cuenta ello, en el presente caso, siendo que la conducta infractora denunciada versa sobre las notificaciones de cobranza que recibió la señora Dávalos en su domicilio por deudas de un tercero; los documentos que sustentan dicha infracción son los requerimientos de pago que denunció la consumidora;

En ese sentido, del análisis de los 2 requerimientos de pago que sustentaron la denuncia³, en ella no es posible advertir el domicilio al cual ha sido dirigido dichos documentos, por lo que no se puede señalar que los mismos hayan sido efectivamente remitidos al domicilio de la señora Dávalos, por lo que la demandante no ha presentado ningún medio de prueba que acredite su posición, incumpliendo su carga probatoria, conforme lo establece el artículo 196° del código adjetivo⁴ (de aplicación supletoria al proceso contencioso administrativo) que prescribe que quien alega un hecho tiene que probarlo;

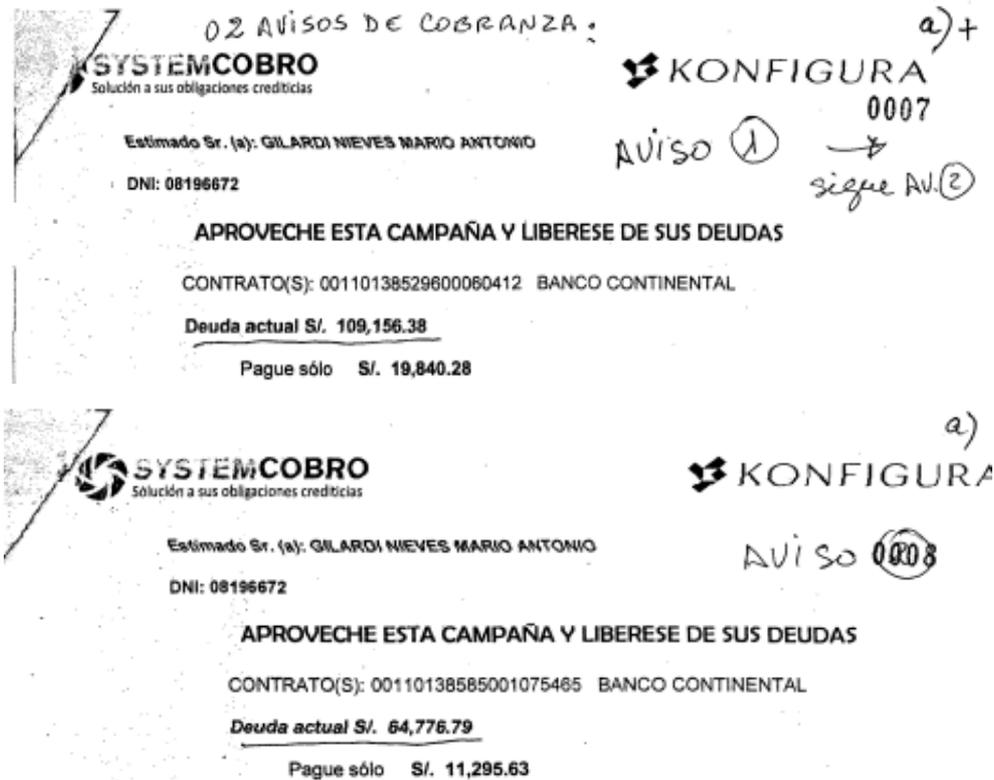
Siendo ello así, lo alegado por la accionante carece de fundamento, al no haber cumplido con aportar las pruebas que sustentan su denuncia con lo cual este Despacho suscribe lo resuelto por la autoridad administrativa cuando declaró infundada la denuncia contra Konfigura por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado o que haya remitido al domicilio de la cliente requerimientos de cobranza por una deuda de tercero;

Como se advierte en el Considerando Noveno no se advierte análisis alguno del caso concreto sino la exposición de lo que se deriva de la legislación aplicable en relación a la carga probatoria, lo que servirá para vencer la presunción de validez del acto administrativo. En cuanto al Considerando Décimo, se aprecia que se evaluó si con los 02 documentos, se acreditó que el requerimiento de pago de las deudas de un tercero fueron notificadas en el domicilio de la señora Dávalos, precisando que de los documentos analizados, que son los



que se acompañó a su denuncia, no era posible advertir el domicilio al cual fueron dirigidos, por lo que no era posible determinar que se dirigieron al de la señora Dávalos.

De la revisión de dichos documentos se aprecia que ciertamente en estos no se consignaron los domicilios a los que iban dirigidos



No obstante lo señalado, también es cierto que, cuando Systemcobro contestó la denuncia precisó que los deudores sobre los cuales se pretendió ejercer la cobranza eran los señores Gilardi Nieves Marco Antonio y Scopa Herrera Mirella, cuyo domicilio en el documento que obraba en el Anexo I, es decir, el que figuraba en el contrato de solicitud de crédito personal que se adjuntó al escrito y en el que se precisa que su domicilio se ubicaba en Belizario Suárez 185, Urbanización Primavera de Monterrico, San Borja, tal como a continuación se advierte de fojas 61 del expediente administrativo:



BBVA Barco Continental
U\$ 16,000.00 A 5 AÑOS
SOLICITUD DE PRESTAMO PERSONAL
60412
0061

Monto Solicitado: 43000, Monto Aprobado: , Número de Préstamo: , Día / MES / AÑO: 5/09/2008

Se adjunta a esta solicitud fotocopia de los siguientes documentos:
 Boletas de pago / Recibo honorarios
 Documento de identidad
 Autovaleo
 Proforma Comercial
 Recibos de luz, agua o teléfono
 Declaración jurada / Certificado de Relaciones
 Tarjeta de propiedad Votivaleo
 Cronograma Bancos
 Laboral
 Domiciliarie

A.- INFORMACION DEL SOLICITANTE
Apellido Paterno: GILARDI, Apellido Materno: NIEVES, Nombres: MARIO ANTONIO, DNI / CE / DIP / RUC / RUE / CIM: 6037191672
Estado civil: CASADO, Fecha de Nacimiento: 13/07/63, Teléfono Fijo: 2249133, Domicilio Actual: Propio, Alquilado, Familiar
Avenida/Calle/Jirón/Pasaje: Belisario Suarez 185, Nro./Mz./Alt.: 185, Dpto./Int.: , Urbanización: Primavera de Norte
Distrito: San Borja, C. Postal: , Tiempo de residencia: 35 Años, Departamento: Lima, Provincia: Lima

B.- INFORMACION LABORAL
E-Mail: mgilardi@mgilardi.com.pe, Contrató: Contratado, Dependiente, GRADO: Bachiller, Técnico, Doctorado, Ingreso Mensual Neto: 5,500.00
Profesión: Ejecutivo Ventas, Centro de Trabajo Actual: NEPTUNIA, Giro Principal de Negocio: OPERADORA LOGISTICA, Distrito: CALLAO, C. Postal: ,
Avenida/Calle/Jirón/Pasaje: DO ARGENTINA 2285, Nro./Mz./Alt.: 2285, Dpto./Int.: , Urbanización: ,
Distrito: CALLAO, C. Postal: 998148464, Departamento: , Provincia: ,
Teléfonos: 6142800, Trabajo Anterior o Segundo Empleo: , Teléfonos: , Tiempo de Permanencia DESDE HASTA: 2003 - 2008

C.- INFORMACION DEL CONYUGE
Apellido Paterno: SCOPA, Apellido Materno: FIENRENA, Nombres: MIRIELLA-UIRGINIA, DNI / CE / DIP / CIM: 093027615, Teléfonos: 2249133
E-Mail: mscopami@hotmail.com, Contrató: Contratado, Independiente, GRADO: Bachiller, Titulado, Magister, Doctorado
Profesión: EMPRESARIA, Centro de Trabajo Actual: KGS REPS, Cargo que Ocupa: DIRECTORA, Fecha de Ingreso: 2003, Ingreso Mensual Neto: 57,180.00

Domicilio que es el mismo en la que la señora Guadalupe Lucy Dávalos señala que es su inmueble y, donde también precisó que llegaron las cartas.

Más aún, cuando Konfigura Perú S.A.C. contestó la denuncia admitió que Systemcobro envió las cartas al domicilio citado en calidad de su administradora y apoderada, tal como se aprecia de fojas 212 del expediente administrativo:

II. FUNDAMENTOS DE HECHO Y DERECHO

1. En el presente caso, Konfigura, es la acreedora de la deuda que el cliente GILARDI NIEVES MARIO ANTONIO, adeudaba al BBVA Continental, créditos que fueron adquirido por Konfigura Perú S.A.C. a Konfigura Capital S.A. través de Contrato de Cesión de Derechos de fecha 30 de setiembre de 2010 (Anexo 1.F) y estos a su vez adquirieron mediante Transferencia de Cartera Crediticia en la Modalidad de Cesión de Derechos al BBVA con fecha 30 de setiembre de 2010 (Anexo 1.E). Posteriormente Konfigura contrató como administradores y encargados de la recuperación de la cartera adquirida, a la Empresa Systemcobro Perú S.A.C., quienes actúan en calidad de apoderado.
2. Como podrá apreciar de lo actuado las cartas campañas enviadas por nuestro apoderado Systemcobro, en cumplimiento de la labor encomendada y motivo de la presente denuncia ha sido dirigida a nuestro cliente Gilardi Nieves Mario Antonio, y remitida a la dirección contractual (Calle Belisario Suarez N° 185, Distrito de San Borja) conforme podrá apreciar del contrato de Préstamo Personal que se adjunta.

Estando a lo expuesto, no coincidimos con lo precisado en la sentencia, en el sentido que la denunciante no acreditó que las cartas fueron remitidas a su domicilio, pues sí se acreditó. Sin embargo, es preciso señalar que no es posible revocar la sentencia, toda vez que, para que pueda oponerse el cambio de domicilio debe procederse conforme a lo dispuesto en el



artículo 40 del Código Civil, esto es, que los deudores deben notificar a sus acreedores el cambio del mismo, pues de otro modo no procede.

No obstante lo antes señalado, es de considerara también que, actualmente se encuentra vigente el acuerdo conciliatorio por el cual Systemcobro administradora y gestora de Konfigura debe abstenerse de realizar cobros de deudas del señor Gilardi y su esposa en el domicilio de la denunciante.

Así pues, lo aquí señalado (y no por los fundamentos de la sentencia), nos llevan a desestimar los agravios quinto, sexto y sétimo.

DÉCIMO QUINTO.- En el **octavo agravio** se precisa que, se advierte incongruencias entre el primer párrafo y el segundo y tercero del Considerando Décimo Primero de la sentencia. Al respecto, se hace presente que, revisada la sentencia, se aprecia que en el primer párrafo se efectúa el planteamiento de lo que se desarrollará a lo largo del considerando, por lo que no existe análisis alguno. En cuanto a los párrafos segundo y tercero, se aprecia que analiza lo planteado en el primer párrafo, por lo que no se advierte la incongruencia señalada, así pues, este extremo de los agravios tampoco será estimado.

DÉCIMO SEXTO.- En el **noveno agravio** se señala que, el Considerando Décimo Segundo de la sentencia, demuestra que al resolverse el proceso solo se tuvo presente lo precisado en las resoluciones de primera y segunda instancia administrativa y, asimismo contiene expresiones vacías de contenido. Asimismo, los Considerandos Décimo Tercero y Décimo Cuarto no contienen análisis de los hechos controvertidos y, no se efectuó ningún control jurídico.

Revisados los considerandos señalados, se advierte que los Considerandos Décimo Segundo y Décimo Cuarto exponen las conclusiones que se derivan de lo desarrollado a lo largo de la resolución.

En cuanto al Considerando Décimo Tercero, relacionado con la solicitud de la ahora apelante para que se ordene a los demandados y a cualquier otra entidad financiera el cese del cobro de deudas de terceros en forma definitiva en su domicilio. Al respecto, en la sentencia se indica que el acuerdo conciliatorio del 14 de noviembre del 2014 es extensivo a Konfigura, lo



cual se corrobora del Acta que obra a fojas 155 del expediente administrativo, en la que se advierte que se llegó a la siguiente fórmula conciliatoria

"El cese de la remisión al domicilio de la denunciante de cartas de cobranza a nombre de señor Mario Antonio Gilardi Nieves"

Systemcobro evaluó la propuesta realizada por los representantes de la denunciante arribando al siguiente acuerdo:

"En calidad de gestor de cobranza de la empresa Konfigura Perú S.A.C (a la cual el BBVA. Banco Continental S.A. cedió la deuda), se compromete a cesar la remisión de cartas de cobranza al domicilio de la denunciante referidas a la deuda o deudas contraídas por el señor Mario Antonio Gilardi Nieves"

En cuanto a ordenar a otra entidad financiera a hacer cobros de terceros en el domicilio de la ahora apelante, cabe indicar que, al no haber individualizado este extremo tampoco sería posible pronunciarse al respecto.

Estando a lo expuesto, no se estimará este extremo de la apelación.

DÉCIMO SÉTIMO.- En el **décimo agravio** se señala se señala que, la apelante goza de legitimidad para requerir una indemnización, pues es evidente el daño moral que le causan las acciones del INDECOPI, BBVA BANCO CONTINENTAL y, KONFIGURA, por lo que la indemnización de US\$100,000,00, es modesta si se considera también el tiempo de 10 años transcurridos, en los que el Banco Continental planteó el proceso judicial ejecutivo sabiendo que su domicilio no era el de sus obligados, por lo que en aplicación de los artículos 1983 y 1985 del Código Civil, todas las personas indicadas son solidariamente responsables.

En la sentencia se ha denegado este extremo considerando que la resolución impugnada no adolece de causal de nulidad, sustentando su decisión en lo dispuesto en el artículo 238.1 de la Ley 27444, así pues, se precisa que la indemnización procede cuando la actuación administrativa ha causado algún daño al administrado. Consideración con la que coincide esta instancia, siendo ello así no corresponde ordenar el pago de indemnización alguna, por lo que este agravio tampoco será estimado.

CONCLUSIÓN



DÉCIMO SÉTIMO.- En atención a todo lo expuesto, se concluye que los agravios planteados no desvirtúan la decisión de la primera instancia judicial por lo que la sentencia debe ser confirmada en todos sus extremos.

PARTE RESOLUTIVA

Por las razones expresadas líneas arriba, este colegiado **RESUELVE:**

CONFIRMAR la **sentencia** contenida en la Resolución Veintidós de fecha 1 de diciembre de 2020, que declaró infundada la demanda. En los seguidos por Guadalupe Lucy Dávalos Núñez contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual y otros sobre Nulidad de Resolución Administrativa. **Notifíquese y devuélvase. –**

S.S.

WONG ABAD

TORRES GAMARRA

NUÑEZ RIVA