

RESOLUCIÓN 211-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

PROCEDENCIA: COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI

DE AREQUIPA

PROCEDIMIENTO: DE PARTE

DENUNCIANTE : SILVERT CLEYBERT TORRES MELÉNDEZ

DENUNCIADA : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRÉDITOS

SOLIDARIOS DEL PERÚ

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD

DEBER DE INFORMACIÓN LIBRO DE RECLAMACIONES

ACTIVIDAD: OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

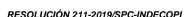
SUMILLA: Se revoca la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Silvert Cleybert Torres Meléndez contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor no consideró los pagos efectuados por el denunciante a favor de su crédito vehicular, por el monto total de US\$ 2 550,00.

Asimismo, se revoca la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Silvert Cleybert Torres Meléndez contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que el proveedor requirió al denunciante el pago de una deuda por un monto o producto que no fue contratado con la empresa.

Por otro lado, se confirma la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Silvert Cleybert Torres Meléndez contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú, por presunta infracción de los artículos 1º.1 literal b), 2º.1 y 2º.2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada atendió de manera adecuada los requerimientos de información realizados por el denunciante el 25 de agosto de 2016, reiterados mediante carta del 26 de setiembre de 2016.

Finalmente, se confirma la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Silvert Cleybert Torres Meléndez contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú, por infracción del artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que las hojas de reclamación del Libro de Reclamaciones, donde el denunciante registró sus reclamos, no cumplían con los requisitos establecidos en el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto no contaba con los campos de numeración correlativa y código de identificación de los reclamos.

M-SPC-13/1B 1/36



EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP



SANCIONES:

Monto	Concepto
3 UIT	Desconocimiento de los pagos efectuados por el denunciante, por el monto total de US\$ 2 550,00.
3 UIT	Cobro de una deuda por un monto y producto que no fueron contratados
1 UIT	Incumplimiento del artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones

Lima, 23 de enero de 2019

ANTECEDENTES

- 1. Por los escritos del 18 de agosto y 3 de octubre de 2017, el señor Silvert Cleybert Torres Meléndez (en adelante, el señor Torres) denunció a Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú¹ (en adelante, la Cooperativa), ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) Celebró un contrato de gestión de fondos cooperativos denominado "Autofácil Credisold", a fin de acceder a un crédito por US\$ 12 000,00, para la adquisición de un vehículo, debiendo pagar US\$ 200,00 de manera mensual;
 - (ii) al séptimo mes, fue beneficiado con el crédito vehicular suscribiendo para ello un pagaré por la suma de US\$ 10 600,00, en la medida que ya había cancelado US\$ 1 400,00;
 - (iii) posteriormente, efectuó el pago de la cuota de inscripción ascendente a \$ 840,00 y el pago de la diferencia por el valor del vehículo (US\$ 14 900.00):
 - (iv) los días 16 de julio y 30 de noviembre de 2012, entregó a los funcionarios de la Cooperativa, el señor Mariano Chávez Adrianzen y el señor José Alonso Calle Rojas (en adelante, los señores Chávez y Calle), las sumas de \$ 1 000,00 y \$1 100,00, respectivamente, como parte de pago del saldo adeudado por el vehículo adquirido; sin embargo, la Cooperativa no tomó en cuenta los referidos pagos;
 - (v) en el año 2016, a siete cuotas de cancelar la totalidad del crédito vehicular, tomó conocimiento que su deuda total ascendía a US\$ 15,600.00, el mismo que no le correspondería, pues, únicamente contrajo una deuda por US\$ 12 000,00, ello en la medida que la diferencia la había pagado de manera directa a los funcionarios de la Cooperativa;

M-SPC-13/1B 2/36

RUC 20448188681. Domicilio fiscal ubicado en: Jr. Mariano Núñez Nro. 334 Cercado (Esq. Jirón San Martin), Puno - San Román – Juliaca.

RESOLUCIÓN 211-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

- (vi) la Cooperativa no cumplió con atender adecuadamente los requerimientos del 25 de agosto y 26 de siembre de 2016, en la medida que, pese al pago de los derechos respectivo, no cumplió con otorgarle la constancia de depósito del pago de su deuda;
- (vii) la Cooperativa le estaría requiriendo el pago por el costo de un auto Nissan de US\$ 15 600,00, siendo que marca de auto adquirida fue un Toyota, color plata, modelo Yaris que tenía un costo de \$ 14,900,00;
- (viii) el cobro efectuado por la Cooperativa no guardaría relación con el Pagaré 002-0005 suscrito el 10 de noviembre de 2012;
- (ix) los documentos denominados Orden de Compra Autofacil y Constancia de Recepción de bienes, con los cuales la Cooperativa pretendía acreditar que entregó el vehículo Nissan, contenían firmas falsas; y,
- (x) a través del reclamo del 26 de setiembre de 2016, se percató que la hoja de reclamación contravendría la normativa vigente, pues no incorporó la numeración correlativa y código de identificación.
- 2. Mediante Resolución 1 del 24 de octubre de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión, admitió a trámite la denuncia según lo siguiente:
 - "(...) que Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú, (i) no vendría tomando en cuenta los pagos hechos por el denunciante a su crédito, realizados de manera directa a sus trabajadores, los señores Chávez Adrianzen y Calle Rojas en el año 2012, ascendentes a un monto de \$ 2,550.00; (ii) vendría requiriendo el pago de una deuda por un monto y producto que no fueron contratados por el denunciante, toda vez que los documentos de Orden de Compra y Constancia de Recepción de bienes del vehículo Nissan Versa full Color Rojo no son reconocidos por el denunciante al contener estos firmas adulteradas y no guardarían concordancia con el Pagaré N° 002-0005 del 10 de noviembre de 2012 y el vehículo marca Toyota, color plata, modelo Yaris que adquirió; lo que involucraría una afectación a los derechos del denunciante, por lo que corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción al artículo 19° del Código."
 - (...) que, Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú, no habría atendido de manera adecuada los requerimientos de información realizados por el denunciante los días 25 de agosto y 26 de setiembre de 2016, en el extremo que no se le otorgó las constancias de los depósitos pese a que pagó por los derechos respectivos, lo que involucraría una afectación a los derechos del denunciante, por lo que corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción a los artículos 1.1° b) y 2° del Código."
 - (...) que, Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú, no habría incorporado el campo, Numeración correlativa y código de identificación, de los reclamos en su libro de Reclamaciones, característica exigida por la normatividad vigente, lo que involucraría una afectación a los derechos del denunciante, por lo que corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción al artículo 150° del Código".
- 3. El 9 de noviembre de 2017, la denunciada presentó descargos manifestando lo siguiente:
 - (i) Celebró con el señor Torres un Contrato de Gestión de Fondos Cooperativos, en el que se estableció que únicamente se tomaría como

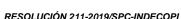
M-SPC-13/1B 3/36

RESOLUCIÓN 211-2019/SPC-INDECOPI

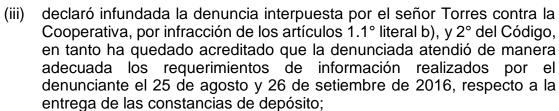
EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

- válidos los pagos realizados a la Cooperativa, refrendados con el sello y la firma respectiva, o en todo caso en las entidades autorizadas, supuestos en los que no se encontraban los pagos realizados por el denunciante a los señores Chávez y Calle;
- (ii) no existía medio probatorio que acreditara la falsedad de las firmas consignadas en la orden de compra y acta de entrega del vehículo Nissan:
- (iii) se ha cumplido con absolver en el plazo de ley, la totalidad de las cartas notariales remitidas por el denunciante, asimismo se ha cumplido con atender adecuadamente los reclamos presentados en el plazo de ley, habiéndosele otorgado la documentación solicitada en su oportunidad; y,
- (iv) conforme al principio de Informalismo, al haberse cumplido con atender el reclamo presentado por el denunciante en el plazo de ley, se había cumplido con la finalidad de dicho reclamo, no siendo necesario así haber cumplido con los aspectos formales-legales que pudieron ser subsanados dentro del procedimiento, pues una vez presentado el reclamo, inmediatamente se procedió a asignarle el código de identificación y numeración correlativa.
- 4. El 11 de diciembre de 2017, el señor Torres presentó escritos objetando los argumentos planteados por la denunciada y solicitó se requiriera la documentación contractual del crédito cuestionado.
- 5. El 3 de enero de 2018, la Cooperativa presentó nuevas pruebas, en virtud al requerimiento efectuado por la Secretaria Técnica de la Comisión a través de la Resolución 4 del 20 de diciembre de 2017.
- 6. El 28 de marzo de 2018, el señor Torres presentó un escrito adjuntando nuevos medios probatorios.
- 7. Por Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP del 20 de abril de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Torres contra la Cooperativa, por presunta infracción del artículo 19° del Código, en la medida que la denunciada no se encontraba obligada a tomar en cuenta los pagos efectuados de manera directa por el denunciante, a los señores Chávez y Calle, en la medida que los mismos no fueron realizados conforme al Contrato suscrito por las partes;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Torres contra la Cooperativa, por presunta infracción del artículo 19° del Código, en la medida que no quedó acreditado que los documentos Orden de Compra y Constancia de Recepción de bienes contuvieran firmas falsas, y en consecuencia, que la Cooperativa venía requiriendo al denunciante el pago de una deuda por un monto y producto que no contrató;

M-SPC-13/1B 4/36







- (iv) declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Torres contra la Cooperativa, por infracción del artículo 150° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la denunciada no incorporó los campos de numeración correlativa y código de identificación de los reclamos, en su Libro de Reclamaciones, pese a ser características exigidas por la normatividad vigente, sancionándola con una multa de 2 Unidades Impositivas Tributarias (UIT);
- (v) ordenó a la Cooperativa, en calidad de medida correctiva, que en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la citada resolución, cumpliera con actualizar la información de sus hojas de reclamaciones conforme a la normatividad vigente; y,
- (vi) ordenó a la Cooperativa el pago de costas y costos del procedimiento a favor del señor Torres.
- 8. El 23 de mayo de 2018, el señor Torres apeló la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP, reiterando sus argumentos esbozados a lo largo del procedimiento y agregando lo siguiente:
 - (i) Luego de la suscripción del pagaré por US\$ 10 600,00, efectuó los trámites respectivos, por lo que, la Cooperativa le entregó un vehículo Toyota Yaris, plata metálica del año 2012 más no un vehículo Nissan como afirmaba la empresa, adjuntando para acreditar ello, la tarjeta de propiedad, una boleta de pago y un nuevo orden de compra;
 - (ii) el vehículo Toyota adquirido tenía un costo total de US\$ 14 900,00, siendo el pago por el excedente de US\$ 2 900,00 entregado al personal de la Cooperativa, tal como se demostraba con los recibos emitidos;
 - (iii) no era cierto que le hubieran otorgado un vehículo Nissan por el precio de US\$ 15 600,00, siendo las firmas plasmadas en la Constancia de Recepción y Orden de Compra, falsificadas;
 - (iv) la Hoja de Reclamación del 26 de setiembre de 2016, no contaba con las formalidades exigidas en la norma;
 - (v) en los recibos otorgados por los trabajadores de la Cooperativa como constancia de la recepción del dinero para el pago del crédito vehicular se evidenciaba las firmas de los funcionarios y el sello de estos en representación de la denunciada;
 - (vi) el vehículo fue otorgado por la empresa CONAUTO S.A.C. (en adelante Conauto), tal como se verificaba en la carta emitida por este, más no con la empresa Resersur, tal como afirmaba la Cooperativa, a través de la "Constancia de Recepción y Orden de Compra", cuestionados; y,

M-SPC-13/1B 5/36



EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

- (vii) la denunciada no habría atendido adecuadamente el reclamo cuestionado, pues otorgó respuestas ambiguas y falsas vulnerando su derecho a la información.
- 9. El 30 de mayo de 2018, la Cooperativa apeló la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP en el extremo que le fue desfavorable.
- 10. El 1 de junio de 2018, el señor Torres presentó un escrito mediante el cual adjuntaba un Informe Técnico Pericial de Grafotecnia, en el cual el perito concluyó que las firmas consignadas en los documentos "Constancia de Recepción de Bienes y Orden de Compra", eran falsificadas.
- Por Resolución 2 del 23 de julio de 2018, la Comisión declaró improcedente el recurso de apelación planteado por la denunciada, por encontrarse fuera de plazo para interponerlo.
- 12. Por escrito del 18 de setiembre de 2018, la Cooperativa se adhirió a la apelación presentada por el señor Torres contra la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP, manifestando lo siguiente:
 - (i) La resolución de primera instancia en el extremo que declaró fundada la denuncia, debería revocarse en la medida que no era un proveedor que incurría en actividades comerciales orientadas al público;
 - (ii) no existió incertidumbre para el denunciante, pues su reclamo fue atendido oportunamente:
 - (iii) la Comisión no tomó en consideración que debido al principio de informalismo procedió a asignar un código y la numeración respectiva de manera inmediata;
 - (iv) la Comisión le sancionó con dos (2) UIT por el extremo declarado fundado; sin embargo, no desarrolló el beneficio ilícito en el cual hubiera incurrido; asimismo, aplicó la probabilidad de detección sin tomar en consideración que el reclamo cuestionado ya había sido atendido;
 - (v) no existió daño al consumidor, en la medida que el reclamo ya había sido atendido; asimismo no cumplió con motivar correctamente los presuntos efectos de la conducta infractora; y,
 - (vi) la condena de las costas y costos así como la medida correctiva otorgadas deberían revocarse, en tanto no se encontraban conforme a la normativa vigente, causándole agravio.
- 13. Por escritos del 18 de setiembre de 2018, la Cooperativa absolvió la apelación planteada por el denunciante reiterando lo argumentado a lo largo del procedimiento y manifestó lo siguiente:
 - (i) No se debería tomar en cuenta la pericia grafotécnica presentada por el señor Torres, en la medida que no reunía los requisitos válidos para crear

M-SPC-13/1B 6/36

RESOLUCIÓN 211-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

- certeza, pues fue creada en mérito a fotografías y por un perito no inscrito; y,
- (ii) se venía tramitando ante la Tercera Fiscalía Provincial Penal del Distrito Judicial de Arequipa, una investigación preliminar por el delito de falsificación de documentos, por lo que dicha pericia no podría ser admitida hasta que se dilucidara la veracidad de dichos documentos.
- 14. Por Resolución 2848-2018/SPC-INDECOPI del 17 de octubre de 2018, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) tuvo por adherida a la Cooperativa a la apelación presentada por el señor Torres contra la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP.
- 15. Por escrito del 15 de octubre de 2018, el señor Torres presentó una copia certificada del Dictamen Pericial 190-2018 del 28 de setiembre de 2018 emitida por la Policía Nacional del Perú (en adelante, PNP), en la cual se concluía que las firmas planteadas en el Orden de Compra y la Constancia de Entrega del vehículo Nissan, fueron falsificados.
- 16. El 12 de noviembre de 2018, el señor Torres presentó un escrito apelando la Resolución 2848-2018/SPC-INDECOPI que tuvo por adherida a la Cooperativa a su recurso de apelación contra la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP. Asimismo, adjuntó la declaración del señor Jesús Salvador Calloapaza Challco ante la PNP y el Informe 411-2018 emitida por la PNP, con la finalidad de dilucidar los hechos materia de la presente denuncia.
- 17. Por escrito del 11 de diciembre de 2018, el señor Torres solicitó el uso de la palabra.
- 18. El 23 de enero de 2019, la Cooperativa presentó un escrito contradiciendo los argumentos planteados por el señor Torres contra la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

- (i) Sobre la solicitud de informe oral planteada ante la Sala
- Mediante escrito del 11 de diciembre de 2018, el señor Torres solicitó se le conceda el uso de la palabra mediante un informe oral.
- Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 006-

M-SPC-13/1B 7/36



RESOLUCIÓN 211-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

2017-JUS (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), desarrolla el principio del debido procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra².

- 21. Como se observa, la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del principio del debido procedimiento; no obstante, la evaluación de dicho pedido deberá realizarse a la luz de lo señalado sobre la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada³.
- 22. En ese sentido, es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
- 23. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al principio del debido procedimiento ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales sobre la materia otorgan dicha facultad a la autoridad administrativa. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria, a través de la presentación de alegatos y documentos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
- 24. En la misma línea, mediante Resolución N° 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente N° 7017-2013 (el mismo que fue archivado

M-SPC-13/1B 8/36

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. 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:

^{1.2.} Principio del debido procedimiento. Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI. Artículo 16.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal. - 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.



EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución N° 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo N° 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la autoridad administrativa lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral, siendo que la actuación o la denegatoria del mismo quedará a criterio de la Administración.

- 25. Así las cosas, el órgano jurisdiccional bajo mención determinó que, bajo lo dispuesto en la referida norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte del Indecopi, es una potestad de la autoridad administrativa, mas no una obligación, considerando además que no hay necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.
- 26. En virtud de lo anterior, considerando que obran en autos los elementos de juicio suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que el denunciante ha podido exponer y sustentar su posición a lo largo del presente procedimiento, esta Sala considera que corresponde denegar el pedido de uso de la palabra.
- (ii) Sobre la apelación a la Resolución 2848-2018/SPC-INDECOPI
- 27. Por la Resolución 2848-2018/SPC, la Sala tuvo por adherida a la Cooperativa a la apelación presentada por el señor Torres contra la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP, siendo que el denunciante apeló el referido pronunciamiento.
- 28. Sobre el particular, el artículo 215° de la Ley del Procedimiento Administrativo General señala que sólo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión⁴.
- 29. Así pues, en el presente caso se verifica que el denunciante pretende apelar una resolución de trámite que da por adherida a la Cooperativa a la apelación presentada por el recurrente; sin embargo, cabe señalar, conforme a la norma, que el acto administrativo cuestionado no resulta impugnable, en la medida

M-SPC-13/1B 9/36

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 171°. Carga de la prueba.

^{215.2} Sólo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión. La contradicción a los restantes actos de trámite deberá alegarse por los interesados para su consideración en el acto que ponga fin al procedimiento y podrán impugnarse con el recurso administrativo que, en su caso, se interponga contra el acto definitivo.



EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

que no tiene como finalidad poner fin a la instancia o determine la imposibilidad de seguir con el presente procedimiento.

30. Por tanto, corresponde declarar improcedente la apelación a la Resolución 2848-2018/SPC por parte del denunciante, mediante escrito del 12 de noviembre de 2018, toda vez que la resolución que da por adherida a la Cooperativa a la apelación interpuesta por el denunciante, es irrecurrible.

Sobre el deber de idoneidad

- 31. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como 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, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso⁵. 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. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos⁶.
- 32. En ese sentido, 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.
- 33. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este 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 responsabilidad⁷. Así, una

M-SPC-13/1B 10/36

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.

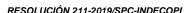
La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL 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.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°. Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.





EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

vez acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.

- 34. En concordancia con lo anterior, cabe precisar que el artículo 171° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados⁸, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento⁹, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo¹⁰.
- (i) <u>Sobre los pagos efectuados por el denunciante de manera directa a funcionarios de la Cooperativa</u>
- 35. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Cooperativa, por presunta infracción del artículo 19° del Código, en la medida que la empresa no se encontraba obligada a tomar en cuenta los pagos efectuados por el señor Torres a los señores Chávez y Calle, trabajadores de la denunciada, a propósito del crédito, pues no fueron realizados conforme al contrato, suscrito por las partes.
- 36. En vía de apelación, el señor Torres reiteró sus argumentos esbozados en su escrito de denuncia y agregó que en los recibos otorgados por los trabajadores de la Cooperativa (señores Chávez y Calle), como constancia de la recepción del dinero para el pago del crédito vehicular, se evidenciaba sus firmas como funcionarios y el sello de estos en representación de la denunciada.
- 37. Sobre el particular, la Sala considera que los consumidores o usuarios de servicios financieros esperan que sus proveedores les brinden un servicio responsable e idóneo, capaz de generar seguridad en cada una de las transacciones que realicen.
- 38. Obran en el exp<mark>ediente los</mark> siguientes recibos emitidos por los señores Chávez y Calle, en calidad de funcionarios de la denunciada:

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...).

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 171°. Carga de la prueba.

^{171.2} Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

⁹ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Disposiciones Complementarias. Disposiciones Finales. Primera. Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°. Carga de la prueba. Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.
 M-SPC-13/1B

RESOLUCIÓN 211-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

He REEIBISO DE TORRES HG RECIBIAD DE SILVERT CLEIDERT TORRES Meiersez. SILVER CZEYBERT LA SUHA DE MIL DOLDRES 20 CANTIDAD DE 210 MIZ CIEN MELGN DEZ borners AMERICANOS. (US&) (\$ 1000.00) POR ABELANTO SE 1.100.00) POR COUCEARD DE PAGO DE BIPERENCIA DE PRECIO WORRS DER SISTEMA AUTOFACILLO DE VEHICULO, Deguipa, 16 de Julio Dez 2012 BREQUIPA, 30 NOVIETIBRE ECIBO Sr. Silvert Voires

- 39. De los medios probatorios analizados, se desprende que los funcionarios de la Cooperativa, señores Chávez y Calle, siendo el primero, gerente de ventas y el segundo, supervisor de colocaciones, recibieron del señor Torres el importe total de US\$ 2 550,00 a fin de pagar las cuotas del vehículo adquirido, a través del crédito otorgado bajo el programa de fondos cooperativos "Autofacil", firmando dichos instrumentos en señal de conformidad y en representación de la empresa.
- 40. En este punto, cabe señalar que la Cooperativa no contradijo que los señores Chávez y Calle hubieran sido parte de su staff de trabajadores; por el contrario, únicamente se limitó a señalar que ellos no habían sido autorizados a recibir el importe dinerario materia del presente análisis, enfatizando que el señor Torres conocía las estipulaciones del contrato mediante el cual se señalaba la forma del pago al referido crédito.
- 41. Es preciso tener en cuenta el artículo 104° del Código que señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado, y es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho

M-SPC-13/1B 12/36



EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

- 42. Ahora bien, el artículo 280° del Código de Comercio, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece que los contratos celebrados por el gerente de un establecimiento o empresa comercial, cuando notoriamente pertenezca a una empresa o sociedad conocida, se entenderán hechos por cuenta del propietario de dicha empresa o sociedad, aun cuando este no lo haya expresado al tiempo de celebrarlos, o se alegue abuso de confianza, transgresión de facultades o apropiación por el gerente de los efectos objeto del contrato; siempre que estos contratos recaigan sobre objetos comprendidos en el giro y tráfico del establecimiento¹¹.
- 43. En concordancia con ello, el artículo 165º del Código Civil, norma también de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, dispone que se presume que el dependiente que actúa en establecimientos abiertos al público tiene poder de representación de su principal para los actos que ordinariamente se realizan en ellos¹².
- 44. La doctrina señala que la presunción de representación del dependiente en los locales abiertos al público tiene el carácter *juris et de juris*, es decir no admite prueba en contrario, no interpretar ello generaría inseguridad en las relaciones jurídicas, y no atendería a la finalidad de la norma, además es carga del principal hacer conocer adecuadamente a los terceros las limitaciones de sus subordinados¹³; por el contrario, considerar que la presunción de esta norma es *juris tantum* que admite prueba en contrario sería generar la impugnación de cuantos actos no sean realizados de modo directo por el titular¹⁴.
- 45. En línea con lo señalado, el artículo 1325° del Código Civil, que regula la responsabilidad contractual en obligaciones ejecutadas por tercero, establece

Artículo 277°.- Representación del gerente como factor.

El gerente de una empresa o establecimiento fabril o comercial, por cuenta ajena, autorizado para administrarlo, dirigirlo y contratar sobre las cosas concernientes a él, con más o menos facultades, según haya tenido por conveniente el propietario, tendrá el concepto legal de factor, y le serán aplicables las disposiciones contenidas en este título.

Artículo 280º.- Representación del factor de empresa o sociedad

Los contratos celebrados por el factor de un establecimiento o empresa fabril o comercial, cuando notoriamente pertenezca a una empresa o sociedad conocidas, se entenderán hechos por cuenta del propietario de dicha empresa o sociedad, aun cuando el factor no lo haya expresado al tiempo de celebrarlos, o se alegue abuso de confianza, transgresión de facultades o apropiación por el factor de los efectos objeto del contrato; siempre que estos contratos recaigan sobre objetos comprendidos en el giro y tráfico del establecimiento, o si, aun siendo de otra naturaleza, resultare que el factor obró con orden de su comitente, o que éste aprobó su gestión en términos expresos o por hechos positivos.

- CODIGO CIVIL Artículo 165º.- Se presume que el dependiente que actúa en establecimientos abiertos al público tiene poder de representación de su principal para los actos que ordinariamente se realizan en ellos.
- LOHMANN LUCA DE TENA, Juan Guillermo. El Negocio Jurídico. Universidad de Texas. Librería Studium, 1986. P. 160.
- ESPINOZA ESPINOZA, Juan Alejandro. Los Principios Contenidos en el Título Preliminar del Código Civil Peruano de 1984. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2005. P. 180.

M-SPC-13/1B 13/36

¹¹ CÓDIGO DE COMER<mark>CIO.</mark>



que los deudores que ejecuten obligaciones valiéndose de terceros, responderán por los hechos dolosos o culposos de estos últimos, salvo pacto en contrario¹⁵.

46. A mayor abundamiento, lo señalado en el párrafo precedente, puede ser corroborado con la declaración del señor Calloapaza, como representante de la Cooperativa (Gerente General), quien en sus declaraciones sostuvo lo siguiente¹⁶:

"El procedimiento de adjudicación y los expedientes en su momento era facultad y preparados por el ex gerente de ventas Mariano CHAVEZ ADRIANZEN, el mismo que requería los documentos a los socios y los remitía de manera virtual a la gerencia general (...).

(…)

PREGUNTADO DIGA: Si la persona de <u>José Alonso Calle Rojas trab</u>aja o ha trabajado en la cooperativa que gerencia y qué cargo ha tenido. <u>Dijo: ha trabajado aproximadamente desde el año 2011 hasta el año 2013, siendo su cargo el de supervisor de colocaciones</u> (promoción, recopilación de datos de socios de los productos financieros que frece la cooperativa). (subrayado agregado)

- 47. Teniendo en cuenta los dispositivos legales mencionados, esta Sala considera que la Cooperativa no puede deslindarse de responsabilidad frente a los actos de los funcionarios a cargo de atender los procesos de contratación de cuentas o créditos, más aún cuando se trata de personas con cargo gerencial y/o supervisión, de quienes se presume que tienen a cargo la dirección y administración de un establecimiento comercial, y quienes brindan la confianza al consumidor de que a través de ellos podrán solicitar de manera directa un crédito, en tanto ostentan cargos con mayor jerarquía dentro de dicho establecimiento.
- 48. Así, en el presente caso, según los medios probatorios presentados, la relación entre los señores Chávez y Calle y la Cooperativa estuvo enmarcada en el proceso de financiamiento de créditos y de orientación a los usuarios para el pago de una acreencia a favor de su empleador, además, de orientar a sus usuarios respecto de la manera en que se debería efectuar los pagos a fin de cancelar la totalidad de su deuda, lo cual evidencia que tales actividades no son ajenas a la Cooperativa.
- 49. Siendo así, la Cooperativa tampoco puede sustentar que el denunciante tenía conocimiento de la forma en que debería efectuar el pago a su crédito otorgado y que así únicamente debía actuar, pues ello resulta contrario a lo dispuesto por el artículo 280° del Código de Comercio, en concordancia con el artículo

M-SPC-13/1B 14/36

CODIGO CIVIL. Artículo 1325º.- El deudor que para ejecutar la obligación se vale de terceros, responde de los hechos dolosos o culposos de éstos, salvo pacto en contrario.

Ver fojas 93 a la 99 del Expediente.

EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

165° del Código Civil, en tanto un consumidor que se acerca a un establecimiento público presume que la persona que lo atenderá representa a la entidad y goza de las facultades y autorizaciones correspondientes, como celebrar contratos, realizar ofrecimientos a los clientes, gestionar créditos, comunicar el otorgamiento de los préstamos, entre otros.

- 50. En ese sentido, la denunciada no puede sostener que los hechos materia de controversia era de exclusiva responsabilidad del señor Torres. Pues, es preciso resaltar -nuevamente- que la normativa citada, señala de forma expresa que los contratos celebrados por el gerente de un establecimiento comercial, cuando notoriamente pertenezca a una empresa o sociedad conocida, se entenderán hechos por cuenta del propietario de dicha empresa o sociedad, aun cuando este no lo haya expresado al tiempo de celebrarlos.
- 51. Así pues, esta Sala considera que la Cooperativa no puede deslindarse de responsabilidad frente a los actos de sus funcionarios a cargo de atender los procesos de contratación de cuentas o créditos, más aún cuando se trata de un Gerente y supervisor de colocaciones de créditos, quienes tenían a su cargo la dirección y administración de las actividades comerciales, y quienes brindaban la confianza al consumidor de que a través de ellos, se podría solicitar de manera directa un crédito y que estos lo orientarían respecto de la forma en que se debería efectuar el pago a propósito del referido crédito.
- 52. En conclusión, este Colegiado considera que en el presente caso no operó la fractura de nexo causal, en tanto que el señor los señores Chávez y Calle actuaron en representación de la Cooperativa frente al señor Torres, en todo momento, más aún cuando las gestiones y ofrecimientos se realizaron en el mismo establecimiento comercial, y los mencionados funcionarios emitieron comprobantes de pago en calidad de Gerente y supervisor de dicho establecimiento.
- 53. En ese sentido, corresponde desestimar los argumentos planteados por la Cooperativa, en la medida que, las actuaciones de los señores Chávez y Calle se desprendían propiamente de la iniciativa del representado; en ese sentido, su comportamiento hacía deducir a cualquier consumidor, que dicha persona tiene la representación del principal y que está apto para efectuar las operaciones que normalmente se realizan dentro del ámbito de su giro de negocio.
- 54. En virtud de las consideraciones expuestas, esta Sala concluye que corresponde revocar la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Cooperativa; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 19° del Código, en tanto quedó acreditado que no tomó en consideración los pagos efectuados por el denunciante a favor de su crédito vehicular, por el monto total de US\$ 2 550,00.

M-SPC-13/1B 15/36



- (ii) Sobre el requerimiento del pago de una deuda por un monto y producto que no fueron contratados
- 55. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Cooperativa, en la medida que no había quedado acreditado que los documentos "Orden de Compra y Constancia de Recepción de bienes" contengan firmas adulteradas, y, en consecuencia, que la Cooperativa venía requiriendo al denunciante el pago de una deuda por un monto y producto que no contrató.
- 56. En su apelación, el señor Torres manifestó que la denunciada le entregó un vehículo Toyota Yaris por el precio de US\$ 14 900,00, siendo falso que le haya entregado un vehículo marca, Nissan por el precio de US\$ 15 600,00, de modo que las firmas -plasmadas en la "Constancia de Recepción y Orden de Compra"- eran falsificadas.
- 57. Sobre el particular, la Sala considera que los consumidores o usuarios esperan que sus proveedores les brinden un servicio responsable e idóneo, capaz de generar seguridad en cada una de las operaciones que realicen.
- 58. En ese sentido, cabe señalar que el parámetro de idoneidad en este tipo de casos está constituido en efectuar el cobro por un bien o servicio que efectivamente se ha contratado y otorgado, por ello, es necesario que, dentro de un procedimiento de este tipo, sea la Cooperativa quien presente medios probatorios suficientes para desvirtuar el hecho denunciado.
- 59. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
 - (i) Contrato denominado "Contrato de Gestión de Fondos Mutuos Cooperativos Autofácil Credisold", a través del cual se advierte que el señor Torres pactó con la denunciada aportar a un fondo colectivo para la adquisición de bienes o servicios, el mismo que se detallaría en el Anexo 001 y que además, si el monto del bien era superior, el consumidor se comprometía a asumir la diferencia¹⁷;
 - (ii) copia del Anexo 001, a través del cual se desprende que el programa de fondos cooperativos pactado entre las partes estaba destinado a la adquisición de un bien o servicio por el importe de US\$ 12 000,00, el mismo que sería pagado en sesenta (60) cuotas de US\$ 200,00¹⁸;
 - (iii) orden de compra del 7 de setiembre de 2012, a través del cual se evidencia que a través del concesionario Conauto, la Cooperativa le entregaría al denunciante un automóvil marca Toyota por un precio de

M-SPC-13/1B 16/36

¹⁷ En las fojas de 192 a 204 del Expediente.

¹⁸ En la foja 196 del Expediente.



EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

- US\$ 14 900,00, suscrito por el señor Chávez, gerente de ventas de la denunciada¹⁹:
- (iv) boleta de venta a nombre del señor Torres, mediante la cual se evidencia la venta a favor del consumidor de un automóvil marca Toyota por el precio de US\$ 14 900,00²⁰;
- (v) carta del 25 de enero del 2018, mediante la cual se advierte que el concesionario Resersur, informó al denunciante que no existía venta registrada de un vehículo marca Nissan a su nombre²¹;
- (vi) orden de compra del 30 de octubre de 2012, del cual se evidenciaría que a través del concesionario Resersur, la denunciada le haría entrega de un Auto Nissan Versa por el importe de US\$ 15 600,00²²; y,
- (vii) constancia de Recepción de Bienes del 6 de noviembre de 2012, mediante el cual se evidenciaría que la Cooperativa le habría entregado un auto, marca Nissan, color Rojo²³.
- 60. Del contrato suscrito entre las partes se advierte que, la Cooperativa financiaba la adquisición de un bien o servicio por el importe de US\$ 12 000,00 y que, si el precio del bien superaba dicho importe el señor Torres se obligaba a pagar la diferencia.
- 61. Por otro lado, en el orden de compra del 7 de setiembre de 2012 se advierte que la Concesionaria Conauto le otorgaría al señor Torres auto marca Toyota, modelo Yaris, por un precio de <u>US\$ 14 900,00</u>.
- 62. Ello se contrasta con la Boleta de venta emitida a nombre del señor Torres a través de la cual se aprecia la venta por parte del Concesionario Conauto de un auto marca Toyota, modelo Yaris con Chasis N° JTDBW9338D1232735 por el precio de US\$ 14 900,00 y a su vez, ello se encuentra de conformidad con la tarjeta de propiedad del referido vehículo.
- 63. Ahora bien, esta Sala advierte que, si bien obra en el expediente el documento denominado Orden de compra y constancia de recepción de bienes (distinto a lo analizado precedentemente) a través del cual, la Cooperativa pretende acreditar que el auto entregado al denunciante fue uno de marca Nissan por un costo de US\$ 15 600,00, cabe señalar que las firmas consignadas en ellos son materia de investigación policial, por una presunta falsificación de la firma del denunciante.

M-SPC-13/1B 17/36

¹⁹ En las fojas 219 a 220 del Expediente.

²⁰ En la foja 218 del Expediente.

²¹ En la foja 217 del Expediente.

²² En las fojas 20 y 21 del Expediente.

²³ En la foja 22 del Expediente.



EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

- 64. En efecto, obra en el expediente copia certificada del Dictamen pericial 190-2018 del 28 de setiembre de 2018 emitida por la PNP, en la cual se concluye que las firmas del denunciante planteadas en los documentos denominados "Orden de compra y la constancia de entrega" descritos en el numeral que antecede, son falsificados. En ese sentido, esta Sala considera que no cuenta con los elementos suficientes que generen certeza de la validez de dichos documentos, máxime si la denunciada no ha presentado medio de prueba que cuestione o desvirtúe lo anterior.
- 65. En ese sentido, corresponde no acoger lo argumentado por la denunciada en este extremo referido a que los documentos denominados "Orden de compra y la constancia de entrega" del 30 de octubre y 6 de noviembre del 2012, respectivamente, acreditarían el vehículo entregado al denunciante por el precio de US\$ 15 600,00.
- 66. En consecuencia, esta Sala considera que corresponde revocar la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Cooperativa; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que el proveedor requirió al denunciante el pago de una deuda por un monto o producto que no fueron contratados; siendo que, no genera certeza a este órgano colegiado la validez de los documentos denominados Orden de compra y constancia de recepción de bienes del 30 de octubre y 6 de noviembre del 2012, respectivamente.

Sobre el deber de información

- 67. El artículo 1°.1 literal b) del Código, señala que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- 68. En esa línea, el artículo 2°.1 del Código establece el deber que tienen los proveedores de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- 69. Asimismo, el artículo 2°.2 de la citada norma, dispone que la información brindada deberá ser veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, toda la información sobre los productos o servicios ofertados para tomar una decisión que se ajuste a sus intereses.
- 70. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas. Sin embargo, ello no

M-SPC-13/1B 18/36

EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

significa que los proveedores estén obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores bajo el derecho a la información señalado, pues ninguna ley ampara el abuso de derecho.

- 71. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.
- 72. La Comisión declaró infundada la denuncia presentada por el señor Torres contra la Cooperativa, en tanto había quedado acreditado que la denunciada atendió de manera adecuada los requerimientos de información realizados por el denunciante los días 25 de agosto y 26 de setiembre de 2016, respecto a la entrega de las constancias de depósito.
- 73. En vía de apelación, el señor Torres manifestó que la Cooperativa no atendió adecuadamente el reclamo, en tanto únicamente dio respuestas ambiguas y vulnerando su derecho a la información.
- 74. Cabe señalar que en el presente caso se analiza si la Cooperativa cumplió con atender los referidos requerimientos más si estos fueron atendidos dentro del plazo previsto para ello.
- 75. Siendo así, obra en el expediente la carta del 25 de agosto 2016 reiterado mediante carta del 26 de setiembre de 2016, en las cuales, entre otros, solicitó que la entidad le hiciera entrega de las constancias certificadas de depósito del crédito otorgado a través del sistema "Autofacil" materia del presente análisis.
- 76. Asimismo, se evidencia, la carta emitida por la Cooperativa del 16 de setiembre de 2018, en atención a sus cartas del 25 de agosto y 26 de setiembre de 2016, mediante la cual la Cooperativa indicó que no era posible certificar las constancias de depósito, pues únicamente contaba con copias simples.
- 77. En ese sentido, en la medida que de conformidad con la solicitud planteada por el señor Torres referida a la emisión de las constancias certificadas de depósito del crédito otorgado a través del sistema "Autofacil", la Cooperativa emitió un pronunciamiento debido al respecto, indicándole que únicamente contaba con copia de los mismos, adjuntándole -además- de manera posterior copia de dichos documentos, la Sala colige que la Cooperativa atendió adecuadamente los requerimientos de información planteados por el

M-SPC-13/1B 19/36



EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

denunciante, por lo que, corresponde eximir de responsabilidad al proveedor denunciado en este extremo.

78. Por lo tanto, corresponde confirmar la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Cooperativa por presunta infracción de los artículos 1º.1 literal b), 2º.1 y 2º.2 del Código, en tanto la denunciada atendió de manera adecuada los requerimientos de información realizados por el denunciante el 25 de agosto de 2016, reiterado mediante carta del 26 de setiembre de 2016.

Sobre las características de las Hojas de Reclamación

- 79. El artículo 150° del Código²⁴ establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
- 80. De acuerdo al numeral 3.1. del artículo 3º del Reglamento²⁵, se entiende por libro de reclamaciones, el documento (de naturaleza física o virtual) provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.
- 81. Del mismo modo, el numeral 3.1. del artículo 3º del Reglamento establece que se entenderá como establecimiento abierto al público, el inmueble, parte del mismo, instalación, espacio físico, o medio virtual a través del cual un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.
- 82. Así también, el artículo 4° del Reglamento ha establecido que -en los establecimientos comerciales- los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo

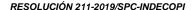
M-SPC-13/1B 20/36

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150º.- Libro de Reclamaciones. Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física y virtual. El reglamento establece las condiciones, supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 3º.- Definiciones: Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

^{3.1.} Libro de reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.





EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

o queja²⁶, y el artículo 5° de dicha norma²⁷ establece los requisitos mínimos que debe contener el libro de reclamaciones, entre los cuales se encuentra el código de identificación, nombre del proveedor, la dirección del establecimiento donde se coloque el Libro de Reclamaciones, entre otros.

- 83. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Torres contra la Cooperativa, toda vez que había quedado acreditado que la denunciada no incorporó los campos de numeración correlativa y código de identificación de los reclamos, en su Libro de Reclamaciones, pese a ser características exigidas por la normatividad vigente.
- 84. En su recurso de apelación, la Cooperativa señaló que la resolución de Comisión debería revocarse en la medida que no era un proveedor que incurría en actividades comerciales orientadas al público; asimismo, argumentó que no existió incertidumbre en contra del denunciante, pues su reclamo fue atendido oportunamente. La empresa agregó que primera instancia no tomó en

DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM DECRETO SUPREMO QUE MODIFICÓ EL DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 5°. - Características de la Hoja de Reclamación.

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste. Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.
- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto
- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del producto o servicio contratado.
- Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.
- Detalle de la reclamación o queja.
- Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queia.
- Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo
- Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.
- Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI) En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados.

M-SPC-13/1B 21/36

DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM DECRETO SUPREMO QUE MODIFICÓ EL DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 4°.- Libro de Reclamaciones.- El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos. Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Esto incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones. En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja.



EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

- consideración que debido al principio de informalismo procedió a asignar, de manera posterior, un código y la numeración respectiva de manera inmediata.
- 85. Sobre el primer punto, referido a que no era un proveedor que incurría en actividades comerciales orientadas al público, cabe señalar que, tal como lo mencionamos precedentemente, un establecimiento abierto al público es aquel a través del cual un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores, en ese sentido, y en la medida que el caso en concreto está referida a la prestación de un servicio financiero ofrecido por la denunciada (contratación de un crédito para la adquisición de un vehículo), esta Sala considera no acoger lo argumentado por el denunciante en este extremo. Ello, peor aún, si la denunciante no aportó medios de prueba sobre el particular y por el contrario los actuados daban cuenta de que se trataba de un proveedor que contaba con un libro de reclamaciones a propósito del servicio ofrecido.
- 86. Bajo este contexto, cabe señalar que en el presente caso se analiza si el libro de reclamaciones de la denunciada, se encontraba de conformidad con el artículo 5° del Reglamento.
- 87. Obra en el expediente, el Reclamo del 26 de setiembre de 2016 interpuesto por el señor Torres, tal como se muestra en la siguiente imagen:



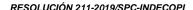
RESOLUCIÓN 211-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

OFICINA AREQUIPA: 18. LEON XIII A-15 AV. TRINIDAD MORAN CAYMA TELEFONO: 054-271121 EMAIL: autofacilarequipa@gmail.com	Vie
FORMATO: QUEJA	
SOCIO: TORRES MELEPUEZ SIlvert Cleybert DNI/RUC: 40299895- DIRECCION VID- la Helgoriana D-11410 Piso JLBR. MOTIVO DE QUEJA	10%
DESCRIPCION DE LOS HECHOS	
1. En fecha 26 Agesto 2016 presente corta Notorial toda ver give existe enor en vista do que al credito por su representada. CIEDASA à nue se otorgo es de \$12000 " remendiar an los reportes a nui causar que suman \$15.600 https: presidenciar a los reportes a nui causar que suman \$15.600 https: presidenciar a presenta a la fecha 2. No se Me esta Cariberante los los Agass reclicatos a presenta se empresa que realice nor el sal to the vienta postreren mos no por el sal topas realice. 3. El vehícula es florca togota Hodelo toris yen su corta No torial Cuestionem este fonto instanto so Medera Respuelto. 10 Cual hasta la fecha no se me ha afendido 4. En su corta potorial instanta que Me apprene a conversor por loque presente en este lugar viole leon III M2 A 4 18 Detinidad Moran Coyma Aregina No se encontra la passona encorga da se the Realizado al fago de 21.30 Dolores Por el Pad pedido a Missicatió lo cual no se encontra Hotivado. El o existe Libro de Recolomaciones como la pormato in sice solo ha Cuadorno se va a resportir los deños y gostos occamados por la empresa hacia mi persona.	
FIRMAY HUELLA DIGITAL (SOCIO) DNI 4024 9385 FIRMAY CEDISOLO SEHOLORIANO CONTROL SEHOLORIANO CONTROL CONT	

- 88. Del citado medio probatorio, se advierte que el mismo no cuenta con los requisitos mínimos exigidos por el artículo 5° del Reglamento, en la medida que no se evidencia los campos de numeración correlativa y código de identificación de los reclamos; en ese sentido, corresponde imputar responsabilidad a la Cooperativa por los hechos materia de denuncia en el presente extremo.
- 89. Por las consideraciones expuestas, este Colegiado considera que corresponde confirmar la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Torres contra la Cooperativa, por infracción del artículo 150° del Código, en tanto las hojas de M-SPC-13/1B 23/36





EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

reclamación del Libro de Reclamaciones no cumplían con los requisitos establecidos en el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, pues no se evidencia los campos de numeración correlativa y código de identificación de los reclamos.

Sobre la medida correctiva

- 90. Los artículos 114º, 115° y 116º del Código señalan la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas complementarias, las cuales tienen por objeto revertir los efectos de las conductas infractoras y evitar que estas se produzcan nuevamente en el futuro²⁸.
- (i) <u>Sobre los pagos efectuados por el denunciante de manera directa a funcionarios de la Cooperativa</u>
- 91. En el presente caso, se ha determinado que la Cooperativa no tomó en consideración los pagos efectuados por el denunciante a favor de su crédito vehicular, por el monto total de US\$ 2 550,00.
- 92. Considerando lo indicado previamente, este órgano colegiado considera que corresponde ordenar a la Cooperativa, en calidad de medida correctiva, que dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con imputar como parte de pago del crédito otorgado al denunciante a través del programa "Autofácil Credisold"

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras. -

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. (...)

(Artículo mod<mark>ificado por</mark> el artículo 1 del Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016 por el Diario Ofi<mark>cial "El Perua</mark>no")

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias. – Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a) Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado
- b) Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c) El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:

 (i)Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii)Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado. f) Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
- El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

M-SPC-13/1B 24/36

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114º.- Medidas correctivas.

- Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

RESOLUCIÓN 211-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

el importe de US\$ 2 550,00, materia del presente análisis o, en su defecto, devolver el referido monto al señor Torres.

- (ii) Sobre el pago de una deuda por un monto y producto que no fueron contratados
- 93. En el presente extremo se ha determinado que la Cooperativa requirió al denunciante el pago de una deuda por un monto y producto que no fueron contratados.
- 94. En ese sentido, la Sala considera que corresponde ordenar a la Cooperativa, en calidad de medida correctiva, que dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con abstenerse en cobrar al denunciante el importe total de US\$ 15 600,00 por el crédito otorgado al denunciante a través del programa "Autofácil Credisold", debiendo efectuar el cobro únicamente por el importe total de US\$ 14 900,00, tiendo en cuenta los pagos efectuados; o, de ser el caso, devolver el importe excedente por concepto de intereses, comisiones, gastos o capital que hubiese pagado el denunciante por el referido crédito.
- (iii) Sobre las características de las Hojas de Reclamación
- 95. En el presente extremo se ha determinado que las Hojas de Reclamación del Libro de Reclamaciones no cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en la medida que no se evidencia los campos de numeración correlativa y código de identificación de los reclamos.
- 96. Sobre el particular, si bien la Cooperativa señaló que había cumplido con rectificar las omisiones de su libro de reclamaciones, no ha presentado medios probatorios que cumpla con acreditar lo alegado.
- 97. En ese sentido, esta Sala considera que corresponde confirmar la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP que ordenó a la Cooperativa, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la citada resolución, cumpla con actualizar la información de sus hojas de reclamaciones conforme a la normatividad vigente.
- 98. Atendiendo a lo señalado, se informa a la Cooperativa que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.

M-SPC-13/1B 25/36



EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

99. Además, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el señor Torres deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI²⁹.

Sobre la sanción

- 100. El artículo 110° del Código establece que el Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves³⁰.
- 101. Igualmente, el artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad administrativa podrá considerar el beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, su probabilidad de detección, el daño resultante de la infracción y los efectos que la misma pudiese ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la autoridad administrativa³¹.

RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR". 4.8. De las medidas correctivas.

En los supuestos en que el órgano resolutivo considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutivo de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°. Sanciones

- LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°. Sanciones administrativas. El órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (...).
- LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°. Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el órgano resolutivo puede tener en consideración los siguientes criterios:
 - 1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 - 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 - 3. El daño resultante de la infracción.
 - 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 - La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 - 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

- 1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
- 2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
- Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
- Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.

M-SPC-13/1B 26/36



RESOLUCIÓN 211-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

- 102. Cuando la autoridad administrativa imponga sanciones, debe considerar la proporción entre los medios utilizados y los fines públicos que debe tutelar. De esta manera, el mencionado principio implica que el acto administrativo debe tener justificación, estableciéndose una relación lógica entre el hecho que motiva la sanción, el objetivo que se busca conseguir y el medio utilizado a tal efecto.
- 103. Asimismo, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora, el de razonabilidad, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones³².

Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

 La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.

 Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.

- 3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
- 4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
- Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.
- TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 246°. Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
 - 3. Razonabilidad. Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
 - a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
 - b) La probabilidad de detección de la infracción;
 - c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
 - d) El perjuicio económico causado;

M-SPC-13/1B 27/36

^{6.} Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.





EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

- (i) <u>Sobre los pagos efectuados por el denunciante de manera directa a</u> <u>funcionarios de la Cooperativa</u>
- 104. En el presente caso, se ha determinado que la Cooperativa no tomó en consideración los pagos efectuados por el denunciante a favor de su crédito vehicular, por el monto total de US\$ 2 550,00.
- 105. Para tales efectos, estimamos pertinente aplicar los siguientes criterios previstos en el artículo 112° del Código:
 - (i) <u>Daño resultante</u>: La conducta verificada en el presente procedimiento, ocasionó un perjuicio económico al denunciante, toda vez que, afectó los intereses económicos del consumidor. Resulta relevante señalar que, en el caso analizado, el señor Torres, ha visto afectado su patrimonio de forma indebida, toda vez que la denunciada no reconoció sus pagos efectuados a favor del crédito vehicular otorgado a través del programa "Autofacil Credisold" por el monto total de US\$ 2 550,00.
 - (ii) <u>Efectos generados en el mercado</u>: consistente en la desconfianza causada entre los consumidores o usuarios, los cuales podrían considerar que se encuentran expuestos a un riesgo de fraude o estafa por los funcionarios o trabajadores de las entidades que brindan dichos servicios al orientar respecto del pago de su acreencia.
- 106. Atendiendo a lo previsto, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de Protección al Consumidor. Por tal motivo, este Colegiado considera que en concordancia con el Principio de Proporcionalidad, Razonabilidad y Predictibilidad³³ corresponde imponer la Cooperativa una multa ascendente a tres (3) UIT por la infracción acreditada.
- (ii) Sobre el cobro de una deuda por un monto y producto que no fueron contratados
- 107. En el presente caso, se ha determinado que la Cooperativa requirió al denunciante el pago de una deuda por un monto y producto que no fueron contratados.
- 108. Para tales efectos, estimamos pertinente aplicar los siguientes criterios previstos en el artículo 112° del Código:

Ver criterio adoptado por la Sala mediante 3547-2015/SPC-INDECOPI M-SPC-13/1B 28/36

e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción;

f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y

g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.





RESOLUCIÓN 211-2019/SPC-INDECOPI EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

- (i) Daño resultante: La conducta verificada en el presente procedimiento, ocasionó un perjuicio económico al denunciante, toda vez que, ha visto afectado su patrimonio de forma indebida y sus expectativas respecto al producto adquirido, toda vez que la denunciada pretendió que reconozca la deuda de un vehículo marca Nissan por el importe de US\$ 16 500,00 mientras que el vehículo contratado era uno marca Toyota Modelo Yaris por el importe de US\$ 14 900,00.
- Efectos generados en el mercado: consistente en la desconfianza (ii) causada entre los consumidores o usuarios, los cuales podrían considerar que se encuentran expuestos a un riesgo de fraude o estafa al adquirir diversos productos o servicios a través de la Cooperativa.
- 109. Atendiendo a lo previsto, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de Protección al Consumidor. Por tal motivo, este Colegiado considera que en concordancia con el Principio de Proporcionalidad y Razonabilidad, corresponde imponer a la Cooperativa una multa ascendente a tres (3) UIT por dicha infracción.
- Sobre las características de las Hojas de Reclamación
- 110. En el presente extremo, se ha deter<mark>minado q</mark>ue las Hojas de Reclamación del Libro de Reclamaciones de la denunciada no cumplían con los requisitos establecidos en el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones en la medida que no se evidencia los campos de numeración correlativa y código de identificación de los reclamos, sancionándolo con dos (2) UIT.
- 111. En su apelación, la Cooperativa señaló que la Comisión, entre otros, no desarrolló el beneficio ilícito en el cual hubiera incurrido.
- 112. Considerando <mark>los</mark> a<mark>rgum</mark>entos expuestos por la Cooperativa en su recurso de apelación, con la finalidad de verificar la correcta aplicación del principio de razonabilidad v debida motivación, a continuación, se procederá a analizar los criterios adoptados por la Comisión para graduar la multa de la infracción cometida por dicha entidad.
- 113. Los criterios adoptados por la Comisión para graduar la multa de la infracción cometida en este extremo fueron los siguientes:
 - (i) Beneficio ilícito: la Comisión consideró que no contaba con la información que permita cuantificar el beneficio económico obtenido, por lo que a efectos de graduar la sanción se tomó en cuenta los demás criterios establecidos en el Código.
 - Probabilidad de detección: la Comisión consideró que la probabilidad de detección es media, toda vez que la infracción fue detectada mediante

29/36 M-SPC-13/1B



EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

una denuncia de parte y no se ha demostrado que la conducta dla denunciada afecte el interés colectivo de los consumidores.

- (iii) <u>Daño resultante de la infracción</u>: la Comisión consideró que el daño ocasionado se configura en la defraudación de las expectativas del denunciante, ya que, al no haber implementado el libro de reclamaciones con los requisitos establecidos en la norma, se estaría atentando contra los derechos del consumidor para que pueda reclamar al proveedor por el servicio o producto ofrecido.
- (iv) <u>Efectos de la conducta infractora</u>: primera instancia señaló que dichos actos infractores generan desconfianza en el mercado, toda vez que un consumidor esperaría al momento de pretender ingresar un reclamo o queja, que el formato de la Hoja del Libro de Reclamaciones contenga como mínimo los parámetros señalados legalmente.
- (v) <u>Multa</u>: dos (2) UIT
- 114. En primer lugar, contrariamente a lo alegado por la Cooperativa, la Comisión sí motivó el criterio de beneficio ilícito para la graduación de la sanción.
- 115. En segundo lugar, la Sala coincide con el análisis realizado por la Comisión, en la medida que el órgano resolutivo tomó en cuenta los criterios para graduar la sanción previstos en el artículo 112° del Código³⁴.
- 116. Ahora, si bien este Colegiado se encuentra conforme con que se sancione a la Cooperativa por este hecho denunciado, atendiendo a la naturaleza y gravedad de la infracción, difiere con la primera instancia en la multa finalmente impuesta.
- 117. Siendo así, y en concordancia con los Principios de Proporcionalidad, Razonabilidad y Predictibilidad, la Sala colige que corresponde revocar la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP, en el extremo que sancionó a la Cooperativa con una multa de dos (2) UIT; y, en consecuencia, sancionarla con una (1) UIT por la infracción en este extremo.

Al graduar la sanción, el órgano resolutivo puede tener en consideración los siguientes criterios:

M-SPC-13/1B 30/36

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

^{1.} El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.

^{2.} La probabilidad de detección de la infracción.

^{3.} El daño resultante de la infracción.

^{4.} Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.

^{5.} La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

^{6.} Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

^{1.} La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

^{2.} La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.



EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

- 118. En su apelación, la Cooperativa manifestó que la Comisión no tomó en consideración que a sabiendas de la falsedad de los hechos, el señor Torres interpuso denuncia en su contra.
- 119. Sobre el particular, y contrariamente a lo manifestado por la Cooperativa, de conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI, "(...) la Comisión (...) además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi".
- 120. En la medida que en esta instancia ha quedado acreditado que la Cooperativa infringió las disposiciones del Código y que el denunciante tenía un interés al respecto, corresponde confirmar la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP en el extremo referido a la condena del pago de las costas y costos del procedimiento incurridos por el señor Torres durante el presente procedimiento.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

121. Considerando la acreditación de la infracción cometida por la Cooperativa, en aplicación del artículo 119° del Código³⁵, corresponde disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

De la remisión de los actuados a la Comisión de Protección al Consumidor N° 3

122. El artículo 27° de la Ley de Funciones del Indecopi³⁶, ha dispuesto que la Comisión de Protección al Consumidor tiene como función velar por el cumplimiento del Código, y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios, y de la discriminación en el consumo.

M-SPC-13/1B 31/36

³⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°. - Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

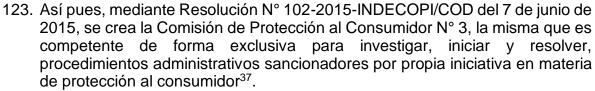
DECRETO LEGISLATIVO Nº 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI, publicado el 25 de junio de 2008

Artículo 27°. - De la Comisión de Protección al Consumidor. -

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.



EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP



- 124. De las normas antes descritas, se advierte que Indecopi se encuentra dentro de un esquema complementario de tutela del mercado, que permite que a través de sus funciones y competencias, coadyuvar a su correcto funcionamiento conociendo y emitiendo pronunciamiento respecto de presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, en tanto se verifique una afectación a las garantías que todo proveedor debe ofrecer en el mercado.
- 125. En efecto, en los casos que un servicio o producto se comercializa incumpliendo presuntamente con la normativa que rige su prestación (garantía legal), las condiciones acordadas (garantía explicita) o en las condiciones que resultaban previsibles (garantía implícita) el Indecopi tiene como principal función verificar ello velando por los derechos de los consumidores.
- 126. De la revisión de la documentación presentada y del desarrollo del presente procedimiento, este Colegiado puede apreciar que existen indicios que otros consumidores pudieron ser afectados por el presunto actuar irregular de los señores Chávez y Calle mientras eran funcionarios (Gerente de Ventas y supervisor de colocaciones) de la Cooperativa.
- 127. A mayor abundamiento, se debe tener en consideración las propias declaraciones de la Cooperativa a lo largo del procedimiento y de la declaración policial del 28 de agosto de 2018, del señor Jesús Salvador Calloapaza Challco, Gerente General de la denunciada³⁸, quien señaló expresamente lo siguiente:

"El procedimiento de adjudicación y los expedientes en su momento era facultad y preparados por el ex gerente de ventas Mariano CHAVEZ ADRIANZEN, el mismo que requería los documentos a los socios y los remitía de manera virtual a la gerencia general (...).

Àrtículo 3.- Disponer que las investigaciones iniciadas por iniciativa de la autoridad que aún no hayan dado inicio a un procedimiento administrativo sancionador, sean transferidas a la Comisión de Protección al Consumidor № 3, en un plazo no mayor de 5 días calendarios contados a partir del día siguiente hábil siguiente de la publicación de la presente Resolución. (…)

En las fojas 380 a 390 del Expediente.

M-SPC-13/1B 32/36

RESOLUCIÓN Nº 102-2015-INDECOPI-COD, Crean Comisión de Protección al Consumidor adicional, adscrita a la sede central del INDECOPI, bajo la denominación Comisión de Protección al Consumidor 3

Artículo 1.- Crear una Comisión de Protección al Consumidor adicional, adscrita a la sede central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, bajo la denominación Comisión de Protección al Consumidor Nº 3, la misma que será competente de forma exclusiva para investigar, iniciar y resolver, procedimientos administrativos sancionadores por propia iniciativa en materia de protección al consumidor (...).

RESOLUCIÓN 211-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

(...)
PREGUNTADO DIGA: Si la persona de <u>José Alonso Calle Rojas</u> trabaja o ha trabajado en la cooperativa que gerencia y qué cargo ha tenido. Dijo: <u>ha trabajado aproximadamente desde el año 2011 hasta el año 2013, siendo su cargo el de supervisor de colocaciones</u> (promoción, recopilación de datos de socios de los productos financieros que frece la cooperativa).

Debo mencionar que el <u>ex gerente de ventas Mariano Chávez Adrianzen</u> tiene <u>denuncias interpuesta por mi representada, por situaciones similares que tienen que ver con la recepción del dinero a nuestros socios sin autorización, denuncias que están en curso y algunas que tienen ya sentencia, <u>José Alonso CALLE ROJAS se encuentra con orden de captura por una denuncia interpuesta por mi representada.</u></u>

(subrayado agregado)

- 128. De acuerdo a ello, existe una posible afectación a los demás consumidores relacionados a la idoneidad de la contratación de productos y servicios con la Cooperativa.
- 129. En consecuencia, y en virtud al desarrollo de lo expuesto en este apartado, esta Sala considera que corresponde poner en conocimiento de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Sur N° 3, lo actuado en el presente procedimiento, a fin de que realice y eventualmente inicie las acciones correspondientes.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP del 20 de abril de 2018, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Silvert Cleybert Torres Meléndez contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor no consideró los pagos efectuados por el denunciante a favor de su crédito vehicular, por el monto total de US\$ 2 550,00.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Silvert Cleybert Torres Meléndez contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que el proveedor requirió al denunciante el pago de una deuda por un monto o producto que no fue contratado con la empresa.

TERCERO: Confirmar la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Silvert Cleybert Torres Meléndez contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú, por presunta infracción de los artículos 1º.1 literal b), 2º.1 y 2º.2 de la Ley 29571, Código

M-SPC-13/1B 33/36



RESOLUCIÓN 211-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada atendió de manera adecuada los requerimientos de información realizados por el denunciante el 25 de agosto de 2016, reiterados mediante carta del 26 de setiembre de 2016.

CUARTO: Confirmar la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Silvert Cleybert Torres Meléndez contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú, por infracción del artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que las hojas de reclamación del Libro de Reclamaciones, donde el denunciante registró sus reclamos, no cumplían con los requisitos establecidos en el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto no contaba con los campos de numeración correlativa y código de identificación de los reclamos.

QUINTO: Confirmar la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP, que ordenó a Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con actualizar la información de sus hojas de reclamaciones conforme a la normatividad vigente.

SEXTO: Ordenar a Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con: (i) imputar como parte de pago del crédito otorgado al denunciante a través del programa "Autofácil Credisold" el importe de US\$ 2 550,00, materia del presente análisis o, en su defecto, devolver el referido monto al denunciante; y, (ii) abstenerse en cobrar al denunciante el importe total de US\$ 15 600,00 por el crédito otorgado al denunciante a través del programa "Autofácil Credisold", debiendo efectuar el cobro únicamente por el importe total de US\$ 14 900,00, aplicándose los pagos efectuados; o, de ser el caso, devolver el importe excedente por concepto de intereses, comisiones, gastos o capital que hubiese pagado el denunciante por el referido crédito.

SÉPTIMO: Informar a Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa al señor Silvert Cleybert Torres Meléndez que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

OCTAVO: Revocar la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP, en el extremo que sancionó a Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú con una

M-SPC-13/1B 34/36

RESOLUCIÓN 211-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 222-2017/CPC-INDECOPI-AQP

multa de dos (2) Unidades Impositivas Tributarias, por el incumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones; y, en consecuencia, sancionarla con una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

NOVENO: Sancionar a Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú con una multa total ascendente a seis (6) Unidades Impositivas Tributarias, de acuerdo con el siguiente detalle:

Monto	Concepto
3 UIT	Desconocer los pagos efectuados al denunciante por el monto total de US\$ 2 550,00.
3 UIT	Cobro de una deuda por un monto y producto que no fueron contratados

DÉCIMO: Requerir a Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 006-2017-JUS14, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento

DÉCIMO PRIMERO: Confirmar la Resolución 305-2018/INDECOPI-AQP en el extremo que condenó a Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú al pago de las costas y costos del procedimiento.

DÉCIMO SEGUNDO: Disponer la inscripción de Cooperativa de Ahorro y Crédito Créditos Solidarios del Perú en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

DÉCIMO TERCERO: remitir copia de los actuados a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, a fin de que evalúe el inicio de las acciones correspondientes en el ámbito de su competencia.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS Presidente

M-SPC-13/1B 35/36