



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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTES : ASOCIACIÓN PERUANA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS - ASPEC
JORGE LUIS GARAY BRAVO
MARITZA JULIA BORJA PASTOR
ROBERT MANGUINURI CHOTA

DENUNCIADA : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ATLANTIS LTDA.

MATERIAS : TEMAS PROCESALES
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
INTERESES COLECTIVOS
INTERESES ECONÓMICOS DE LOS CONSUMIDORES
PROTECCIÓN MÍNIMA DEL CONTRATO DE CONSUMO
DEBER DE INFORMACIÓN
DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDADES : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA
ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL

SUMILLA: Se confirma la **resolución** venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. por infracción 1° numeral 1 literal c) y 57° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada incurrió en una práctica abusiva al otorgar créditos a los consumidores mediante la suscripción de “acuerdos conciliatorios”.

Asimismo, se revoca la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1 literal c) y 94° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al haberse acreditado que la denunciada se encontraba facultada a fijar tasas de interés para las operaciones activas y pasivas considerando el régimen de tasas de interés aplicable a las operaciones de las empresas del sistema financiero. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta al respecto, así como la medida correctiva ordenada sobre el particular, la condena del pago de costas y costos y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.



SANCIÓN: 50 UIT – por incurrir en una práctica abusiva

Lima, 15 de noviembre de 2017

ANTECEDENTES

(A) Sobre la denuncia interpuesta por Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Expediente 1292-2011/CPC)

1. El 5 de octubre de 2011, la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - Aspec (en adelante, Aspec) denunció a Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda.¹ (en adelante, la Cooperativa) por **presuntas** infracciones de Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código), señalando que dicha entidad venía **afectando** los intereses colectivos de los consumidores en su actuación en el mercado como proveedor de servicios financieros. Así, Aspec precisó que la Cooperativa realizaba los siguientes hechos en perjuicio de los consumidores:

“(…)

1.1. Omitir con cumplir su obligación de celebrar con los consumidores contratos formales de servicio de financiamiento.

1.2. Omitir entregar a los consumidores información mínima, adecuada, clara y transparente sobre las condiciones crediticias.

1.3. Imponer un sistema de contratación irregular a través de actas de conciliación, sacando ventaja de la asimetría informativa y necesidad económica de los consumidores.

1.4. Planificar, organizar y dirigir un sistema a través del que se establece omitir entregar copia simple del acta de conciliación y/o promover un sistema en virtud del cual los centros de conciliación involucrados omiten entregar a los consumidores copia certificada del documento fundamental vinculado al crédito y al interés del consumidor este caso, como es el acta de conciliación.

1.5. Imponer un sistema de prácticas comerciales abusivas de alta onerosidad contra los consumidores, valiéndose de la asimetría informativa y apremio de los consumidores.

(…)” (sic)

2. En esa misma línea, Aspec indicó que a la fecha de interposición de la denuncia existía una colectividad de consumidores afectados por las prácticas comerciales de la Cooperativa, las cuales incluían la participación de diversos

¹ RUC: 20504045103. Domicilio fiscal: Av. Sánchez Carrión 405. Urb. Santa Rosa, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima.



centros de conciliación, algunos de estos que incluso no contaban con autorización para funcionar como tales por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (en adelante, el Minjus).

3. Mediante Resolución 1 del 30 de noviembre de 2011, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta por Aspec, imputando a título de cargo, entre otras², las siguientes conductas:

“(...)

(i) Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. habría implementado una presunta práctica abusiva por la cual otorgaría créditos a los consumidores mediante “acuerdos conciliatorios”, aprovechándose de la situación de desventaja de los mismos (necesidad de financiamiento, registro crediticio previo negativo, entre otras características) e imponiéndoles condiciones excesivamente onerosas para el pago de la obligación asumida; hecho que constituye una presunta infracción a los artículos 1º literal c) y 57º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³.

(ii) Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. determinaría las tasas de interés aplicables a los créditos que otorga sin atención a los límites establecidos por el Banco Central de Reserva del Perú; hecho que constituye una presunta infracción a los artículos 1º literal c) y 94º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4. En su defensa, la Cooperativa señaló, entre otros puntos, lo siguiente:

- (i) La denuncia interpuesta por Aspec en presunta defensa de los intereses colectivos de los consumidores debía ser declarada improcedente, en la

² Adicionalmente la Comisión imputó las siguientes conductas, las cuales se encuentran consentidas:

- (i) Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. omitiría entregar a los consumidores copia de los contratos de crédito y toda la documentación específica relacionada con el servicio de financiamiento que otorga en el marco de sus actividades como empresa no supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones; hecho que constituye una presunta infracción a los artículos 1º literal b), 2º, 3º, 47º literal e), 93º, 94º y 96º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor;
- (ii) Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. cobraría un monto inicial o descuento al momento en que los consumidores contraen una obligación crediticia, sin establecer previamente el concepto por dicho monto y omitiendo indicar el servicio correspondiente a dicho pago; hecho que constituye una presunta infracción a los artículos 1º literal c), 18º y 19º de la Ley, 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor;
- (iii) Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. y Recuperaciones Financieras S.A.C. retendrían indebidamente las tarjetas Multired del Banco de la Nación de los consumidores que obtienen un servicio de financiamiento y que poseen una cuenta de ahorros en dicha entidad financiera, con la finalidad de gestionar el cobro directo de las cuotas del crédito obtenido; hecho que constituye una presunta infracción a los artículos 1º literal c), 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

³ Cabe señalar que, al momento de emitir su pronunciamiento, la autoridad de la primera instancia modificó parcialmente la presente imputación del siguiente modo: “Atlantis habría implementado una presunta práctica abusiva por la cual otorgaría créditos a los consumidores mediante “acuerdos conciliatorios”; hecho que constituye una presunta infracción al literal c) del numeral 1.1 del artículo 1º y al artículo 57º del Código”.



medida que dicha asociación -en base al muestreo aportado en su denuncia- no había acreditado la aplicación de una práctica abusiva que afectase a los consumidores;

- (ii) su entidad era una cooperativa de ahorro y crédito que brindaba servicios sólo a sus socios, tal como lo estipulaba su estatuto; siendo que, a la presente fecha, brindaba servicios de financiamiento mediante el otorgamiento de préstamos personales, los cuales eran pactados a cancelarse mediante descuentos de las remuneraciones de los crédito-habientes, situación que era legal al amparo del artículo 79° del Decreto Supremo 74-90-TR, Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas (en adelante, la Ley de Cooperativas). Agregó que prestaba otros tipos de financiamiento, tales como préstamos con garantías mobiliarias e hipotecarias;
- (iii) no era cierto que hubiese implementado una práctica abusiva en perjuicio de los consumidores mediante el otorgamiento de créditos a través de la suscripción de acuerdos conciliatorios;
- (iv) sobre el cuestionamiento acerca de la onerosidad de los préstamos otorgados, destacó que la tasa de interés aplicada a los créditos ofrecidos era el promedio en el mercado, siendo que conforme le facultaba el artículo 73° inciso 3 de la Ley de Cooperativas, podía fijar tasas de interés libremente, tal como una entidad del sistema financiero;
- (v) su entidad tomaba como referencia las tasas máximas de interés fijadas por el BCRP; sin embargo, al ser una cooperativa de ahorro y crédito no autorizada a captar recursos del público, durante los años 2007 y 2009 fijó y reajustó los intereses correspondientes a sus operaciones activas y pasivas en igualdad de condiciones que las entidades del sistema financiero;
- (vi) lo anterior se fundamentaba en lo previsto en el artículo 9° y en la Vigésimo Cuarta Disposición Final y Complementaria de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la Ley General del Sistema Financiero) que prescribía que las cooperativas no autorizadas a captar recursos del público estaban sometidas a lo dispuesto en la Ley General de Cooperativas, siendo que su actuar se encontraba legitimado por los artículos 73° inciso 3 y 122° de ésta; por lo cual, y en base al principio de especialidad, no correspondía aplicar el artículo 1243° del Código Civil, que regulaba la tasa máxima de interés convencional; y,
- (vii) toda operación de cobro realizada por su entidad era de pleno conocimiento de sus socios, a los cuales se les entregaba una copia de cualquier concepto que pagaran.



5. En base a los requerimientos formulados por parte de la Secretaría Técnica de la Comisión a diversas entidades, se obtuvo la siguiente información:
 - (i) Mediante Oficio 8382-2011-JUS/DNJ-DCMA del 9 de diciembre de 2011, el Minjus detalló que existían ocho (8) centros de conciliación extrajudicial sancionados con desautorización de funcionamiento por irregularidades en los procedimientos de conciliación en los que intervino la Cooperativa;
 - (ii) mediante Oficio 53035-2011-SBS del 14 de diciembre de 2011, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS) precisó que la Cooperativa no formaba parte del sistema financiero, por lo que no se encontraba bajo su ámbito de supervisión. Agregó que, dicha la Cooperativa no reportaba información financiera y era renuente a ser supervisada por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (en adelante, la Fenacrep), entidad facultada para tal fin;
 - (iii) mediante Oficio 2004-2011-GS del 30 de diciembre de 2011, la Fenacrep indicó que la Cooperativa: (a) no se encontraba afiliada a su federación; (b) no se sujetaba a las normas y principios cooperativos establecidos en la Ley de Cooperativas; (c) era renuente a ser supervisada; y, (d) se mantenía en una situación irregular en el cumplimiento de las normas emitidas por la SBS; y,
 - (iv) mediante Oficio 25586-2012-JUS/DNJ-DCMA el Minjus remitió las Resoluciones Directorales e informes correspondientes de los procedimientos administrativos sancionadores mediante los cuales se desautorizó el funcionamiento de diez (10) centros de conciliación extrajudicial.
6. El 12 de agosto de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión determinó elaborar una muestra representativa del universo total de ciento cuarenta y nueve mil quinientos ocho (149 508) créditos otorgados por la Cooperativa en el período comprendido entre los años 2007 y 2011, aplicando la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 2859-1. La muestra representativa arrojó un conjunto de doscientos (200) casos.
7. Mediante Resolución 14 del 11 de setiembre de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a la Cooperativa la siguiente documentación:
 - (i) Una copia simple de todos los documentos (contrato de crédito, acuerdo conciliatorio u otro instrumento contractual) que sustentaran el otorgamiento de financiamiento a los doscientos (200) consumidores seleccionados en la muestra representativa elaborada; y,
 - (ii) un disco compacto (CD), conteniendo una hoja de cálculo, en el que debía incluirse una pestaña por cada crédito otorgado, detallando en



cada pestaña la fórmula (metodología de cálculo) a través de la cual se había determinado la deuda contraída por cada uno de los doscientos (200) casos elegidos en la muestra representativa, precisando el capital, intereses, cargos y comisiones que se hayan aplicado al financiamiento concedido.

8. Posteriormente, la Cooperativa aportó documentación vinculada a ciento noventa y un (191) casos de la muestra representativa; así como presentó el CD con el cálculo de los casos de la muestra representativa que fue requerido por la Secretaría Técnica de la Comisión.
9. Mediante Informe N° 112-2014/CC1 del 20 de noviembre de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión efectuó un análisis de las tasas de interés que la Cooperativa aplicó en ciento noventa y un (191) casos de la muestra representativa, verificando la aplicación de una tasa superior a la fijada por el BCRP.
- (B) Sobre la denuncia del señor Jorge Luis Garay Bravo (Expediente 1257-2011/CPC)
10. El 27 de setiembre de 2011, el señor Jorge Luis Garay Bravo (en adelante, el señor Garay) denunció a la Cooperativa por presuntas infracciones al Código, señalando lo siguiente:
 - (i) En febrero de 2008 contrató con la Cooperativa un préstamo por el importe de S/ 3 323,00, sin recibir información clara sobre las condiciones de dicho financiamiento; y,
 - (ii) a la fecha de denuncia, había cumplido con cancelar un total de S/ 4 170,00; no obstante, en el estado de cuenta remitido por la Cooperativa se le informó que aún mantenía un saldo deudor de S/ 15 559,00.
11. Mediante Resolución 1 del 13 de diciembre de 2011, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia, imputando a título de cargo contra la Cooperativa los siguientes hechos:

(i) Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. habría omitido entregar al señor Garay copia de su contrato de crédito y toda la documentación específica y relacionada con el servicio de financiamiento que otorga en el marco de sus actividades como empresa no supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 1º literal b), 2º, 3º, 47º literal e), 93º, 94º y 96º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.



(ii) Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. habría determinado las tasas de interés aplicables al crédito solicitado por el señor Jorge Luis Garay Bravo sin atención a los límites establecidos por el Banco Central de Reserva del Perú; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 1º literal c) y 94º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

12. En sus descargos, la Cooperativa alegó que había cumplido con entregar al señor Garay toda la documentación vinculada al crédito que contrató. Agregó que, su entidad podía fijar y reajustar los intereses correspondientes a operaciones activas y pasivas en igualdad de condiciones que las entidades financieras supervisadas por la SBS; por ello, no le resultaba oponible lo dispuesto en el artículo 1243º del Código Civil.
- (C) Sobre la denuncia de la señora Maritza Julia Borja Pastor (Expediente 1261-2011/CPC)
13. El 28 de septiembre de 2011, la señora Maritza Julia Borja Pastor (en adelante, la señora Borja) denunció a la Cooperativa por presuntas infracciones al Código, señalando lo siguiente:
- (i) El 28 de febrero de 2008, obtuvo de la Cooperativa un préstamo por el importe de S/ 2 500,00, programado a cancelarse en doce (12) cuotas mensuales de S/ 335,00 cada una;
 - (ii) posteriormente, realizó cinco (5) retiros de dinero adicionales al préstamo original, generándose así un total adeudado de S/ 4 041,00 a favor de la Cooperativa; y,
 - (iii) a la fecha de denuncia, había cumplido con cancelar un total de S/ 4 437,00; no obstante, la Cooperativa pretendía cobrarle la suma de S/ 23 291,78, aduciendo que el contrato de crédito fue pactado a ser cancelado en sesenta (60) cuotas.
14. Mediante Resolución 1 del 13 de diciembre de 2011, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia, imputando a título de cargo contra la Cooperativa el haber presuntamente determinado las tasas de interés aplicables al crédito solicitado por la señora Borja sin atención a los límites establecidos por el BCRP; hecho que constituía una presunta infracción de los artículos 1º literal c) y 94º del Código.

⁴ Asimismo, imputó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. habría omitido entregar a la señora Maritza Julia Borja Pastor copia de su contrato de crédito y toda la documentación específica y relacionada con el servicio de financiamiento que otorga en el marco de sus actividades como empresa no supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 1º literal b), 2º, 3º, 47º literal e), 93º, 94º y 96º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.



15. En sus descargos, la Cooperativa alegó que había cumplido con entregar a la señora Borja toda la documentación vinculada al crédito contratado por esta. Agregó que, su entidad podía fijar y reajustar los intereses correspondientes a operaciones activas y pasivas en igualdad de condiciones que las entidades financieras supervisadas por la SBS; por ello, no le resultaba oponible lo dispuesto en el artículo 1243° del Código Civil.
- (D) Sobre la denuncia del señor Robert Manguinuri Chota (Expediente 0896-2013/CC1)
16. El 16 de abril de 2013, el señor Robert Manguinuri Chota (en adelante, el señor Manguinuri) denunció a la Cooperativa por presuntas infracciones al Código, señalando lo siguiente:
- (i) El 12 de marzo de 2007, obtuvo de la Cooperativa un préstamo por el importe de S/ 2 500,00, programado a cancelarse mediante el descuento de sus remuneraciones de doce (12) cuotas mensuales de S/ 335,00 cada una. Preciso que, al momento de adquirir el crédito en comentario, suscribió como garantía un acta de conciliación por el monto total de S/ 20 100,00;
 - (ii) posteriormente y sin justificación alguna, la Cooperativa ejecutó el acta de conciliación previamente mencionada, ello a efectos de cobrarse el importe indebidamente plasmado en el acta a través de sesenta (60) descuentos mensuales de sus remuneraciones por el monto de S/ 335,00 cada uno; y,
 - (iii) a la fecha de denuncia, había cumplido con cancelar un total de S/ 20 062,00; existiendo por lo tanto un cobro en exceso por ascendente a S/ 15 862,86, dado que el costo del crédito inicialmente pactado únicamente ascendía a S/ 4 200,00.
17. Mediante Resolución 1 del 17 de marzo de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia, imputando a título de cargo contra la Cooperativa los siguientes hechos:
- (i) *Por presunta infracción de los artículos 1° literal c) y 57° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría condicionado el otorgamiento de un crédito al denunciante, previa celebración de un “acuerdo conciliatorio”.*
 - (ii) *Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que habría ejecutado de manera indebida el acta de conciliación, pese a que se le venía descontando la deuda de la cuenta de haberes del denunciante.*



(iii) Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría efectuado un cobro en exceso de S/. 15 862,86, en tanto el denunciante estaba obligado a cancelar un total de S/. 4 200,00; sin embargo, a la fecha ha cancelado S/. 20 062,86.

18. En sus descargos, la Cooperativa solicitó que la presente denuncia fuera declarada improcedente por prescripción de la facultad sancionadora de la Administración, ello en tanto que la firma del acuerdo conciliatorio, la ejecución judicial y los cobros denunciados fueron efectuados en el año 2008.

(E) Sobre los pronunciamientos de la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 y la Sala Especializada en Protección al Consumidor

19. El 23 de diciembre de 2014, mediante Resolución 1665-2014/CC1 la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), entre otros puntos⁵, señaló lo siguiente:

(i) Acumuló los expedientes 1257-2011/CPC, 1261-2011/CPC, 0896-2013/CC1 al expediente 1292-2011/CPC al haberse verificado la existencia de conexidad entre los hechos que eran materia del procedimiento iniciado en atención a las denuncias formuladas por Aspec y los señores Garay, Borja y Manguinuri y en tanto el último expediente en comentario abarcaba la defensa de los intereses colectivos de los posibles consumidores afectados por: (a) la práctica abusiva

⁵ Asimismo, la Comisión resolvió lo siguiente:

- (i) Desestimó el cuestionamiento de la Cooperativa en torno a la aplicación al Código a efectos de analizar la presente controversia, ello en atención a que la denuncia formulada por Aspec se realizó para que la autoridad de consumo pueda analizar las prácticas comerciales de la Cooperativa que afectarían a toda una colectividad de usuarios; siendo así, la permanencia en el tiempo de dichas conductas presuntamente infractoras por parte de la Cooperativa, legitimaba a la autoridad a analizar tales hechos denunciados -para el presente caso- bajo la normativa vigente a la fecha de la interposición de la denuncia de Aspec;
- (ii) declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa por infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°, 3°, 47° literal e) 93°, 94° y 96° del Código, toda vez que quedó acreditado que dicha administrada omitió entregar a los consumidores copia de los contratos de crédito y de toda la documentación específica relacionada con el servicio de financiamiento otorgado en el marco de sus actividades como empresa no supervisada por la SBS; sancionándola con una multa de ciento veinte (120) UIT;
- (iii) declaró infundada la denuncia contra la Cooperativa y Recuperaciones Financieras por infracción de los artículos 1°.1 literal c), 18° y 19° del Código, puesto que no había quedado acreditado que dichas administradas hubiesen retenido indebidamente las tarjetas de débito de los consumidores que obtenían financiamiento;
- (iv) declaró improcedente la denuncia contra la Cooperativa por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, tras verificar que se había producido la prescripción de la facultad sancionadora de la Administración con relación a la denuncia del señor Manguinuri por la ejecución indebida del acta de conciliación que suscribió, pues este hecho databa del año 2008, lo cual fue de conocimiento del citado interesado.



presuntamente implementada por la Cooperativa sobre el otorgamiento de créditos mediante acuerdos conciliatorios; (b) la falta de entrega de la información y documentación sobre el crédito contratado; y, (c) la aplicación indebida de una tasa de interés superior a los límites establecidos por el BCRP;

- (ii) declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa por infracción de los artículos 1º.1 literal c) y 57º del Código, en tanto quedó acreditado que dicha administrada implementó una práctica abusiva en contra de los consumidores al otorgarles créditos, previa suscripción de un acuerdo conciliatorio; sancionándola con una multa de cincuenta (50) UIT;
- (iii) declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa por infracción de los artículos 1º.1 literal c) y 94º del Código, toda vez que quedó acreditado que dicha administrada determinó las tasas de interés aplicables a los créditos que otorgaba sin considerar los límites establecidos por el BCRP; sancionándola con una multa de cuatrocientos cincuenta (450) UIT;
- (iv) ordenó a la Cooperativa que, en calidad de medidas correctivas, cumpliera con: (a) en el plazo de treinta (30) días calendario, realizar el recálculo de las tasas de interés que aplicó al monto inicial de los créditos otorgados a los señores Garay, Borja y Manguinuri, sujetándose a los límites establecidos por el BCRP en función de los períodos que correspondieran. Si luego de efectuado el recálculo, el saldo de la deuda quedaba cancelado, debía informar de ello a los consumidores previamente referidos. Asimismo, si luego de efectuado el recálculo, se determinaba pagos efectuados en exceso por parte de los señores Garay, Borja y Manguinuri, debía informar de ello a los mismos y efectuar la devolución del monto cancelado en exceso; (b) a partir de la fecha de recepción del pronunciamiento de la Comisión, se abstuviera permanentemente de otorgar créditos a los consumidores mediante el uso de “acuerdos conciliatorios” o cualquier otra práctica análoga que implicara una vulneración a los derechos de estos; (c) a partir de la fecha de recepción del pronunciamiento de la Comisión, cumpliera con realizar la entrega de la documentación vinculada a los créditos que otorga, en estricto cumplimiento de la normativa de protección al consumidor; y, (d) en un plazo máximo de seis (6) meses contado a partir de la fecha de recepción del pronunciamiento de la Comisión, cumpliera con efectuar el recálculo de los créditos otorgados en el período comprendido entre los años 2007 a 2011, sujetándose a las siguientes reglas:
 - Para el caso de los créditos cancelados en su totalidad, siempre y cuando medie una solicitud expresa del consumidor ingresada a partir de la emisión del pronunciamiento de la Comisión, deberá recalcular las tasas de interés que aplicó al monto inicial del crédito,



- sujetándose a los límites establecidos por el BCRP en función de los períodos que correspondieran.
- Para los créditos que aún se encontraban pendientes de pago hasta dicha la fecha, debía recalcular las tasas de interés que aplicó al monto inicial del crédito, sujetándose a los límites establecidos por el BCRP en función de los períodos que correspondieran. Si luego de efectuar el recálculo, el saldo de la deuda queda cancelado, debía informar de ello al consumidor. Asimismo, si luego de efectuar el recálculo, se determinaban pagos efectuados en exceso por parte de los consumidores, debía informar de ello al consumidor y efectuar la devolución del monto cancelado en exceso.
 - (v) concedió a Aspec el diez por ciento (10%) de las multas impuestas a la Cooperativa; y,
 - (vi) condenó a la Cooperativa al pago de las costas y costos del procedimiento asumidas por Aspec y los señores Garay, Borja y Manguinuri.
20. El 27 de enero de 2015, Aspec apeló la Resolución 1665-2014/CC1, señalando, entre otros puntos, que la Comisión no había efectuado un análisis adecuado del artículo 157° del Código, el cual regulaba los criterios para la graduación del porcentaje a entregar a las asociaciones de consumidores de las multas impuestas por la Administración; siendo que de una consideración del total de los cinco (5) criterios recogidos en el artículo mencionado correspondía asignar a su entidad el cuarenta y dos y treinta y tres centésimas porcentuales (42,33%) de la multa impuesta a la Cooperativa.
21. En la misma oportunidad que Aspec, la Cooperativa impugnó el pronunciamiento de la Comisión, en base a lo siguiente:
- (i) Sobre la conducta consistente en implementar una práctica abusiva en perjuicio de los consumidores mediante el otorgamiento de crédito a través de la suscripción de acuerdos conciliatorios:
 - (a) la Comisión había señalado erróneamente que su entidad implementó una práctica comercial mediante el otorgamiento de crédito a través de la suscripción de acuerdos conciliatorios; no obstante, debía considerarse que dichos acuerdos no fueron el único instrumento para la colocación de préstamos, sino que únicamente estaban vinculados a los contratos de línea de crédito “Rapicredit”, producto vigente solo entre el año 2007 hasta el año 2009;
 - (b) la autoridad de la primera instancia no había verificado que de la muestra representativa aportada, solo se había verificado dieciséis (16) casos en los que existían acuerdos conciliatorios celebrados con los



consumidores, siendo que sin perjuicio de ello, también se cumplió con celebrar los respectivos contratos de línea de crédito “Rapidcredit”. En ese sentido, el tamaño de la muestra no podía acreditar la existencia de un *modus operandi* por parte de su entidad; (c) tal como se había precisado previamente y conforme lo acreditaban los medios probatorios que obraban en el expediente, el otorgamiento de líneas de crédito “Rapidcredit” cesó en el año 2009, razón por la cual a la fecha de la interposición de la denuncia, la facultad sancionadora de la administración para sancionar el presente extremo había prescrito; (d) la Comisión había incurrido en un error al analizar la presente conducta en base a la Ley 26872, Ley de Conciliación Extrajudicial, - norma vigente- puesto que debía considerar las normas aplicables a la fecha de celebrados los acuerdos conciliatorios materia de denuncia. De haber sido el caso, la autoridad de la primera instancia hubiese advertido que no existía impedimento legal alguno para que el objeto de un acuerdo conciliatorio pueda diferir de una controversia preexistente, pudiéndose tratar de una pretensión determinada o determinable; y, (e) en ese sentido, las actas de conciliación al momento de su celebración no resultaban contrarias al ordenamiento jurídico, razón por la cual las mismas ostentaban hasta la fecha la calidad de sentencia y la autoridad de cosa juzgada; y, (d) sin perjuicio de lo anterior, precisó que la primera instancia no puso a su conocimiento el Informe 112-2014/CC1 mediante el cual se describió el muestreo estadístico realizado por la Secretaría Técnica de la Comisión, hecho que vulneraba el debido procedimiento y su derecho a la defensa; y,

(ii) sobre la conducta consistente en determinar las tasas de interés aplicadas a los créditos otorgados sin considerar los límites establecidos por el BCRP:

(a) su entidad era una cooperativa de ahorro y crédito no autorizada a captar recursos del público, motivo por el cual durante los años 2007 y 2009 fijó y reajustó los intereses correspondientes a sus operaciones activas y pasivas en igualdad de condiciones que las entidades del sistema financiero; (b) lo anterior se debía a lo previsto en el artículo 9º y en la Vigésimo Cuarta Disposición Final y Complementaria de la Ley General del Sistema Financiero, los cuales prescribían que las cooperativas no autorizadas a captar recursos del público estaban sometidas a lo dispuesto en la Ley General de Cooperativas, por lo que su actuar se encontraba legitimado por los artículos 73º inciso 3 y 122º de esta; por ello y en base al principio de especialidad no correspondía aplicar el artículo 1243º del Código Civil; (c) además, la aplicación de las tasas de interés en igualdad de condiciones que las entidades del



sistema financiero también encontraba respaldo en lo informado por la Fenacrep mediante Circular N° 010-2007 y el BCRP mediante Carta N° 0096-2012-JUR-100, documentos que cumplía con presentar; y, (d) la Comisión fundamentó su pronunciamiento en el hecho de que su entidad no era supervisada por la SBS ni la Fenacrep y **dado** que esta última señaló -sin sustento alguno- que no cumplía con los principios cooperativos establecidos por ley, determinando que -a su criterio- ello mermaba la naturaleza de cooperativa de ahorro y crédito que poseía; empero, tal pronunciamiento resultaba falaz, en la medida que el hecho de encontrarse bajo un régimen de supervisión no era requisito para constituirse como una cooperativa.

22. El 19 de febrero de 2015, la Cooperativa presentó un escrito adjuntado copia de la Carta N° 010-2015-JUR100-N emitida por el BCRP, en la cual se precisaba que las Cooperativas de ahorro y crédito no supervisadas tenían el mismo régimen de tasas de interés aplicables a las operaciones de las empresas del sistema financiero.
23. El 13 y 17 de julio de 2015, la Cooperativa absolvió el recurso de apelación interpuesto por Aspec, precisando **que** más allá de alegaciones particulares la denunciante no había acreditado las presuntas conductas infractoras que fueron materia de impugnación en su recurso.
24. En atención a los requerimientos formulados por la Sala, los días 1 y 23 de setiembre de 2015, la Cooperativa informó acerca de los procesos penales y demás denuncias seguidas en contra de sus antiguos representantes por la presunta comisión del delito de usura.
25. El 17 de **septiembre** de 2015 la Fenacrep presentó un escrito informando a esta Sala acerca de los procesos penales y demás denuncias que mantenía la Cooperativa.
26. Mediante Resolución 3073-2015/SPC-INDECOPI⁶ del 30 de septiembre de 2015, la Sala, resolvió, entre otros puntos⁷, lo siguiente:

⁶ Cabe señalar que en tanto el señor Manguinuri no cuestionó la Resolución 1665-2014/CC1 en el extremo que declaró improcedente su denuncia contra la Cooperativa, tras verificar que se había producido la prescripción de la facultad sancionadora de la Administración con relación a la ejecución indebida del acta de conciliación que suscribió, el mismo ha quedado consentido, por lo que esta Sala solamente emitirá un pronunciamiento sobre los extremos apelados por Aspec y la Cooperativa previamente señalados.

⁷ Adicionalmente, la Comisión, emitió el siguiente pronunciamiento:

(i) Confirmó la Resolución 1665-2014/CC1 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por Aspec y los señores Garay, Borja y Manguinuri contra la Cooperativa, por infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°, 3°, 47° literal e), 93°, 94° y 96° del Código, toda vez que quedó acreditado que dicha administrada omitió



- (i) Declaró la nulidad parcial de la Resolución 1665-2014/CC1 emitida por la Comisión, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por Aspec y el señor Manguinuri contra la Cooperativa, por infracción de los artículos 1º.1 literal c) y 57º del Código, con relación a la implementación de una práctica abusiva al otorgar créditos a los consumidores mediante “acuerdos conciliatorios”, dado que el órgano resolutorio en referencia vulneró el deber de motivación al no haber sustentado su pronunciamiento en el “muestreo estadístico” utilizado en los demás extremos analizados. Por lo cual, se dejó sin efecto la medida correctiva ordenada y la multa impuesta por dicho extremo⁸;
- (ii) declaró la nulidad parcial de la Resolución 1665-2015/CC1⁹ en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por Aspec y los señores Garay, Borja y Manguinuri contra la Cooperativa, por infracción de los artículos 1º.1 literal c) y 94º del Código, respecto a la determinación de las tasas de interés aplicables a los créditos que otorgaba sin considerar los límites establecidos por el BCR, toda vez que la Comisión no emitió un pronunciamiento sobre todos los alegatos de la denunciada en sus descargos; vulnerando su derecho de defensa y el principio del debido procedimiento. Por lo cual, se dejó sin efecto la medida correctiva ordenada y la multa impuesta por dicho extremo a la denunciada;
- (iii) confirmó la Resolución 1665-2014/CC1 en el extremo que ordenó a la

-
- (ii) entregar a los consumidores copia de los contratos de crédito y de toda la documentación específica relacionada con el servicio de financiamiento otorgado;
 - (iii) confirmó la Resolución 1665-2014/CC1 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por Aspec contra la Cooperativa, por presunta infracción de los artículos 1º.1 literal c), 18º y 19º del Código, en la medida que no quedó acreditado que dicha administrada hubiese efectuado cobros o descuentos iniciales al momento en que otorgaba créditos a los consumidores;
 - (iv) confirmó la Resolución 1665-2014/CC1 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por Aspec contra la Cooperativa y Recuperaciones Financieras por presunta infracción de los artículos 1º.1 literal c), 18º y 19º del Código, puesto que no ha quedado acreditado que dichas administradas hubiesen retenido indebidamente las tarjetas de débito de los consumidores que obtenían financiamiento;
 - (iv) confirmó la Resolución 1665-2014/CC1 en el extremo que sancionó a la Cooperativa con una multa de ciento veinte (120) UIT por omitir entregar a los consumidores copia de los contratos de crédito y toda documentación específica relacionada con el servicio de financiamiento que brindaba.

⁸ Cabe precisar que, en tal extremo, dicho pronunciamiento recogió el voto en discordia de las señoras vocales Ana Asunción Ampuero Miranda y Paola Liliانا Lobatón Fuchs.

⁹ La Sala sustentó su posición en lo siguiente: “En su recurso de apelación, la Cooperativa sostuvo que la primera instancia no puso a su conocimiento el Informe 112-2014/CC1 mediante el cual se describió el muestreo estadístico realizado por la Secretaría Técnica de la Comisión, hecho que vulneraba el debido procedimiento y su derecho a la defensa.

De la revisión del expediente, esta Sala advierte que al momento de emitir su pronunciamiento, la Comisión basó el mismo en las conclusiones señaladas en el Informe 112-2014/CC1 referido al análisis de las tasas de interés que la Cooperativa aplicó a los casos de la muestra representativa; sin embargo, no obra en el expediente, medio probatorio que acredite que tal informe fue puesto a conocimiento de la denunciante, sino que únicamente sus conclusiones fueron plasmadas en la Resolución 1665-2014/CC1, vulnerando así los derechos de defensa, contradicción e igualdad de armas del denunciado, por lo que corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución recurrida únicamente en el presente extremo.”



- Cooperativa, en calidad de medida correctiva, que a partir de la fecha de recepción de dicha resolución cumpliera con realizar la entrega de la documentación vinculada a los créditos que otorgaba, en estricto cumplimiento de la normativa de protección al consumidor;
- (iv) confirmó la Resolución 1665-2014/CC1 en el extremo que concedió a Aspec el diez por ciento (10) de la multa impuesta a la Cooperativa; y,
 - (v) confirmó la Resolución 1665-2014/CC1 en el extremo que condenó a la Cooperativa al pago de las costas y costos del procedimiento.
27. Por escrito del 11 de marzo de 2016, la Cooperativa solicitó se declare la nulidad del Informe 112-2014/CC1, considerando lo siguiente:
- (i) Adolecía de un vicio insubsanable, ya que no se ajustaba a la realidad tras considerar como parte del “repago del préstamo” en cada cuota la suma de amortización de capital, los intereses pactados y los fondos cooperativos al capital social de la Cooperativa; y,
 - (ii) recogió datos erróneos, pues solo se debió pronunciar sobre la parte integral del préstamo (amortización al capital y los intereses); y no disgregó los valores que correspondían a intereses a la aportación del capital social y los gastos de cobranza por pago extemporáneo.
28. Por Oficio N° 016-2016/CC1-INDECOPI del 22 de abril de 2016, la Comisión requirió a la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Medios Alternativos de Solución de Conflictos (en adelante, la Dirección de Conciliación Extrajudicial), remitir las copias simples de lo actuado en los siguientes procedimientos sancionadores: 208-2008, 158-2008, 196-2009, 126-2009, 125-2009, 218-2008, 118-2009, 220-2008, 117-2010, 263-2010.
29. Mediante Oficio N° 3365-2016-JUS/DGDP-DCMA-SAN, recibido por la Comisión el 21 de junio de 2016, la Dirección de Conciliación Extrajudicial remitió copia simple de las principales piezas procedimentales de los procedimientos descritos en el párrafo precedente.
30. El 27 de septiembre de 2016, Aspec manifestó su conformidad respecto al Informe 112-2014/CC1.
31. Mediante Resolución 207-2017/CC1, la Comisión resolvió lo siguiente:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por Aspec y el señor Manguinuri contra la Cooperativa, por infracción del literal c) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 57° del Código, en tanto quedó acreditado que incurrió en



una práctica abusiva al otorgar créditos a los consumidores mediante la suscripción de “acuerdos conciliatorios”;

- (ii) declaró fundada la denuncia presentada por Aspec, el señor Garay, la señora Borja y el señor Manguinuri contra la Cooperativa, por infracción del literal c) del numeral 1.1 del artículo 1° y del artículo 94° del Código, al acreditarse que la Cooperativa determinó las tasas de interés aplicables a los créditos que otorgó sin considerar los límites máximos establecidos por el BCR;
- (iii) ordenó a la Cooperativa, en calidad de medidas correctivas, lo siguiente:
 - i. En el plazo de treinta (30) días calendario de notificada dicha resolución, realizar el recálculo de las tasas de interés que aplicó al monto inicial de los créditos otorgados al señor Garay, a la señora Borja y al señor Manguinuri, sujetándose a los límites establecidos por el BCR en función de los períodos que correspondan. Si luego de efectuar el recálculo, el saldo de la deuda quedaba cancelado, debía informárselo. Asimismo, si luego de efectuar el recálculo, se determinaban pagos efectuados en exceso por parte de los consumidores, debía informárselo y efectuar la correspondiente devolución;
 - ii. a partir de la fecha de recepción de dicha resolución, se abstuviera permanentemente de otorgar créditos a los consumidores mediante el uso de “acuerdos conciliatorios” o cualquier otra práctica análoga que implicara una vulneración a los derechos de los consumidores;
 - iii. en un plazo máximo de seis (6) meses, contados a partir del día siguiente de la notificación de dicha resolución, cumpliera con efectuar el recálculo de los créditos otorgados en el período comprendido entre los años 2007 al 2011, sujetándose a las siguientes reglas:
 - Para el caso de los créditos cancelados en su totalidad, siempre y cuando mediase una solicitud expresa del consumidor ingresada a partir de esta resolución, debía recalcular las tasas de interés que aplicó al monto inicial del crédito, sujetándose a los límites establecidos por el BCR en función de los períodos que correspondan; y,
 - Para los créditos que aún se encontraban pendientes de pago hasta la fecha, debía recalcular las tasas de interés que aplicó al monto inicial del crédito, sujetándose a los límites establecidos por el BCR en función de los períodos que correspondieran. Si luego de efectuar el recálculo, el saldo de la deuda quedaba cancelado, debía informárselo. Asimismo, si luego de efectuar el recálculo, se determinaban pagos efectuados en exceso por parte de los



- consumidores, debía informárselo y efectuar la correspondiente devolución;
- (iii) sancionó a la Cooperativa con una multa de cincuenta (50) UIT, en relación con el extremo vinculado a la práctica abusiva;
 - (iv) sancionó a la Cooperativa con una multa ascendente a cuatrocientos cincuenta (450) UIT en relación con el extremo vinculado a las tasas de interés aplicables a los créditos que otorga sin considerar los límites establecidos por el BCR;
 - (v) concedió a Aspec el 10% de las multas impuestas a Atlantis;
 - (vi) condenó a la Cooperativa al pago de las costas y costos del procedimiento asumidas por Aspec y los señores Garay, Borja y Manguinuri;
 - (vii) dispuso la inscripción de la Cooperativa en el Registro de infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
32. Por escrito del 2 de marzo de 2016, Aspec apeló el porcentaje de la multa que le fue otorgado mediante Resolución 207-2017/CC1, al considera que no coincidía con la labor realizada y que no se ajustaba a los criterios para graduar el porcentaje de la multa impuesta, desarrollado en el artículo 157° del Código.
33. El 2 de marzo de 2017, la Cooperativa apeló la Resolución 207-2017/CC1, argumentando lo siguiente:
- (i) Debía tomarse en cuenta que la totalidad de los créditos otorgados por su entidad desde enero de 2007 a diciembre de 2011 ascendió a 143 891 y que, los créditos otorgados por concepto de “Rapicredit” solo constituyeron 8 069, es decir el 5.6 %;
 - (ii) los créditos no vinculados a los créditos “Rapicredit”, fueron otorgados únicamente bajo la suscripción de un pagaré;
 - (iii) de la muestra utilizada por la Comisión, solo se detectó que en 16 casos se utilizaron “acuerdos conciliatorios”;
 - (iv) la Comisión consideró dentro de los 16 casos (0.011% de los créditos otorgados desde enero de 2007 a diciembre de 2011), los 3 casos materia de denuncia, por lo que dicha muestra no podía ser considerada representativa;
 - (v) la norma vigente al momento de la suscripción de las conciliaciones no refería que las mismas debían de celebrarse obligatoriamente sobre una controversia previa;
 - (vi) la Comisión concluyó erróneamente que las Cooperativas no afiliadas y no sujetas a supervisión, debían efectuar sus contrataciones al régimen normativo general aplicable a todas las personas jurídicas, desconociendo el artículo 73° del Decreto Supremo N° 074-90-TR Texto



- Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas, el cual establecía que podían fijar y reajustar los intereses de operaciones activas y pasivas dentro de los límites máximos que establecieran para las empresas bancarias comerciales;
- (vii) solicitó la suspensión del procedimiento respecto al extremo que determinó que su entidad aplicó a los créditos otorgados tasas de interés sin considerar los límites máximos establecidos por el BCR, considerando que existía una demanda de obligación de hacer contra FENACERP, referida a su solicitud de afiliación a tal entidad, tramitada bajo Expediente N° 03396-2016 ante el Juzgado Civil de Lima, y que si se determinara su afiliación podría aplicar tasas de intereses activas y pasivas en igualdad de condiciones a las entidades bancarias;
 - (viii) la Comisión no se pronunció respecto a su solicitud de nulidad del Informe 112-2014; y,
 - (ix) solicitó el uso de la palabra.
34. Por escritos del 24 de julio de 2017 y 8 de septiembre, la Cooperativa reiteró su solicitud de suspensión del procedimiento.
35. El 10 de octubre de 2017, la Cooperativa presentó un escrito reiterando que las Cooperativas se encontraban facultadas a aplicar tasas de intereses activas y pasivas en igualdad de condiciones a las entidades bancarias, cuya regulación se recogía en la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Asimismo, adujo que constituía confiscatorio y desproporcionado que la Comisión les hubiera impuesto una multa total de 500 UIT y, a su vez, hubiera ordenado la devolución de los intereses presuntamente cobrados en exceso a favor de sus socios.
36. El 11 de octubre de 2017, se llevó a cabo una audiencia de informe Oral, contando con la asistencia de la Cooperativa y del señor Manguinuri.
37. Mediante Resolución 2949-2017/SPC del 11 de octubre de 2017, la Sala programó una nueva fecha de audiencia de informe oral.
38. Por escrito del 13 de octubre de 2017, la Cooperativa reiteró los argumentos de defensa que expuso durante el procedimiento.
39. El 15 de noviembre de 2017, se llevó a cabo una audiencia de informe Oral, contando con la asistencia de la Cooperativa y de Aspec.



ANÁLISIS

(i) Cuestión previa: De la existencia de procesos judiciales en trámite

40. El artículo 73° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por el Decreto Supremo 006-2017-JUS (en adelante, el TUO), establece que durante la tramitación de un procedimiento, la autoridad administrativa adquiere conocimiento que se está tramitando en sede jurisdiccional una cuestión litigiosa entre dos administrados sobre determinadas relaciones de derecho privado que precisen ser esclarecidas previamente al pronunciamiento administrativo, solicitará al órgano jurisdiccional comunicación sobre las actuaciones realizadas y solo si estima que existe estricta identidad de sujetos, hechos y fundamentos, la autoridad competente para la resolución del procedimiento podrá determinar su inhibición hasta que el órgano jurisdiccional resuelva el litigio.
41. Por su parte, el artículo 65° de la Ley sobre Facultades, normas y organización del INDECOPI, aprobado por Decreto Legislativo N° 807, dispone que los órganos funcionales de Indecopi suspenderán la tramitación de los procedimientos que ante ellos se siguen solo en caso de que, con anterioridad al inicio del procedimiento administrativo, se haya iniciado un proceso judicial que verse sobre la misma materia, o cuando surja una cuestión contenciosa que, a criterio del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual o de la Comisión u Oficina respectiva, precise de un pronunciamiento previo sin el cual no puede ser resuelto el asunto que se tramita ante Indecopi¹⁰.
42. En el presente caso la Cooperativa, mediante su recurso de apelación y el escrito del 24 de julio de 2017, solicitó la suspensión del presente procedimiento, argumentando que se encontraban pendientes de resolver los siguientes procesos:
- (i) La demanda de obligación de hacer seguida por la Cooperativa contra la Fenacrep, tramitada bajo Expediente 03396-2016 ante el 23 Juzgado Civil de Lima, en tanto si el juzgado determinaba su afiliación la denunciada se encontraría facultada a aplicar las tasas de interés activas

¹⁰ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. Ley sobre Facultades, normas y organización del INDECOPI. Artículo 65.-** Los órganos funcionales de Indecopi suspenderán la tramitación de los procedimientos que ante ellos se siguen sólo en caso de que, con anterioridad al inicio del procedimiento administrativo, se haya iniciado un proceso judicial que verse sobre la misma materia, o cuando surja una cuestión contenciosa que, a criterio del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual o de la Comisión u Oficina respectiva, precise de un pronunciamiento previo sin el cual no puede ser resuelto el asunto que se tramita ante Indecopi.



- (ii) y pasivas en igualdad de condiciones que las empresas bancarias;
 - (ii) el proceso penal seguido bajo Expediente 16463-2010¹¹ ante la Cuarta Sala Penal de Reos Libres de la Corte Superior de Justicia, en el cual se discute la realización de prácticas abusivas como vulneración al derecho de información de los consumidores vinculadas al extremo evaluado sobre suscripción de acuerdos conciliatorios;
 - (iii) el Expediente 14462-2010-0-1801-JR-PE-08, iniciado en el Octavo Juzgado Penal de Lima y derivado a la Cuarta Sala Penal de la Corte Superior de Justicia de Lima, en el que a la fecha la Fiscalía Superior Penal de Lima ha señalado que no existe mérito para pasar a juicio oral en contra de la señora Rosa Alicia Baca Quiroz (en adelante, la señora Baca) exgerente general de la Cooperativa, por (i) el delito contra el patrimonio, estafa y usura; y, (ii) el delito contra la fe pública, falsedad genérica, en agravio del estado;
 - (iv) el proceso seguido bajo Expediente 25762-2010-0-1801-JR-PE-16, tramitado ante la Cuarta Sala Penal- Reos Libres, contra la señora Baca, entre otros, por el delito contra el orden financiero y monetario, por lo que quedaba acreditado que antes del inicio del presente procedimiento existía un proceso penal sobre la aplicación de tasas de interés por parte de la Cooperativa, cumpliendo con adjuntar el cargo de la denuncia penal tramitado bajo el mencionado expediente; y,
 - (v) el Expediente 20543-2011, seguido ante el Primer Juzgado Penal de la Corte Superior de Justicia de Lima, el cual fue iniciado por el señor Benigno Choque Mendoza contra la señora Baca y el presidente del Consejo de Administración de la Cooperativa por los delitos contra la confianza y la buena fe en los negocios (usura) y contra el orden financiero y monetario (captación indebida de fondos en agravio del estado).
43. Respecto al procedimiento detallado en el inciso (i) del numeral precedente, este Colegiado considera que no se requiere que la autoridad judicial se pronuncie previamente, considerando que, tal como se desarrollará en la presente resolución, la afiliación a la Fenacrep constituye un acto voluntario, el cual no corresponde a un requisito para que una Cooperativa pueda registrarse bajo el marco legal que le es aplicable, objeto de la controversia que acontece a este caso.
44. En relación con el proceso penal descrito en el inciso (ii) del numeral 39 de la presente resolución, conviene indicar que la denunciada no ha aportado algún

¹¹ Iniciado por el señor Juan Alberto Monserrate, el señor César Andía Quevedo y la Fenacrep contra la señora Baca y los conciliadores extrajudiciales, el señor Víctor Andy Coronado Ataucuyo, Jackeline Patricia Meza Racchumi, José Antonio Valverde Guilla y la Cooperativa



medio probatorio que pudiera dar cuenta de los hechos discutidos y su respectivo estado de trámite a fin de dilucidar si podía incidir en la decisión que adoptara esta Sala, por lo que corresponde desestimar dicho alegato.

45. Respecto a los procesos penales descritos en los incisos (iii), (iv) y (v) del numeral 39 de la presente resolución, si bien la denunciada manifestó que dichos procesos podrían incidir en lo discutido en el presente caso, de la revisión de los documentos aportados por la Cooperativa, no se puede desprender ello; considerando que en el documento de fecha 2 de noviembre de 2016, vinculado al Expediente 25762-2010-0-1801-JR-PE-16, solo se hace mención al delito de estafa genérica, en el documento vinculado al Expediente 14462-2010-0-1801-JR-PE-08, el hecho imputado fue fraude procesal y en el documento vinculado al Expediente 20543-2011, solo se hace referencia a actuaciones procesales sin realizar algún desarrollo respecto a los hechos discutidos.
46. De acuerdo con lo expuesto, esta Sala considera desestimar la solicitud de suspensión del presente procedimiento, toda vez que los medios probatorios presentados por la denunciada para sustentar su requerimiento, no se desprende la existencia de algún proceso judicial que pudiera incidir en la resolución del presente procedimiento.
- (ii) Sobre la presunta implementación de una práctica abusiva consistente en otorgar créditos a los consumidores mediante “acuerdos conciliatorios”
- (a) Sobre el marco legal de la presunta infracción
47. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa que debe ejercer el Estado de los intereses de los consumidores, dicho mandato que es recogido en el artículo 1°.1 literal c) del Código¹², el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y establece la protección contra métodos comerciales coercitivos o cualquier otra práctica similar, así como frente a información interesadamente equívoca respecto de los productos o servicios que son ofrecidos en el mercado.

¹²

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
(...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios. (...)



48. El artículo 5° literal d) del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor (en adelante, la Ley de Protección al Consumidor) reconocía el derecho de los consumidores a la protección contra los métodos comerciales coercitivos o métodos comerciales que implicaran desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios adquiridos¹³. Siempre que se obligara a los consumidores a la adquisición de bienes o servicios mediante métodos que recorten su autonomía privada.
49. En esa misma línea, el artículo 57° del Código, establece como métodos abusivos todas aquellas otras prácticas que, aprovechándose de la situación de desventaja del consumidor resultante de las circunstancias particulares de la relación de consumo, le impongan condiciones excesivamente onerosas o que no resulten previsibles al momento de contratar.
50. Es así que, tanto la Ley de Protección al Consumidor como el Código, prescribían que las prácticas abusivas de los proveedores que afecten los derechos de los consumidores en el mercado debían ser sancionadas por la autoridad administrativa para restablecer el orden necesario en el que deben desenvolverse las transacciones económicas y, asimismo, cautelar el interés económico de los usuarios en el mercado.
51. En su denuncia, Aspec señaló que la Cooperativa implementó una práctica abusiva al haber otorgado créditos a los consumidores previa suscripción de “acuerdos conciliatorios”, omitiendo la celebración de “contratos formales”, es decir, mediante un sistema de contratación irregular.
52. Por su parte, la Cooperativa señaló que no existía en el ordenamiento legal algún impedimento para la suscripción de acuerdos conciliatorios sin un conflicto previo, por lo que negó que hubiese implementado una práctica abusiva en perjuicio de los consumidores mediante el otorgamiento de créditos a través de la suscripción de dichos acuerdos.
53. La Comisión declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa por infracción de los artículos 1°.1 literal c) y 57° del Código, en tanto quedó acreditado que implementó una práctica abusiva en contra de los consumidores al otorgarles

¹³ **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 5°.-** En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

- d) Derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial; y a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios;



créditos, previa suscripción de un acuerdo conciliatorio. Los principales fundamentos del pronunciamiento de la primera instancia fueron los siguientes:

- (i) Un consumidor que solicita un crédito requiere contar con toda la información relevante sobre el servicio de financiamiento que está obteniendo, siendo que estos datos incluso pueden influenciar su decisión de consumo. Asimismo, un consumidor esperaría que la relación comercial que se establezca se realice por la vía contractual, al ser expresión del consenso de la voluntad de ambas partes, sujetándose a toda la normativa general y especial de contratos que existe en el ordenamiento jurídico;
- (ii) realizar “acuerdos conciliatorios” —sin existir conflicto previo alguno— con consumidores para brindar un servicio de financiamiento, claramente los coloca en una situación de desventaja que vulnera sus derechos a la información, a la entrega de documentación, a imponerle condiciones excesivamente onerosas y, en última instancia, a poder reclamar ante una eventual controversia en la ejecución del servicio de crédito;
- (iii) de la documentación que obra en el expediente, se verificó la práctica cuestionada, dado que Atlantis efectuaba “acuerdos conciliatorios” sin un conflicto previo, ello a través de las sanciones que el MINJUS determinó para diversos centros de conciliación empleados por la cooperativa para llevar a cabo la práctica abusiva descrita;
- (iv) obran en el expediente documentos que acreditaban sanciones por parte del MINJUS a centros de conciliación que empleaba Atlantis para suscribir “acuerdos conciliatorios” con consumidores¹⁴;
- (v) en el expediente se verificaba la existencia de declaraciones que corroboran la real intención de Atlantis para utilizar los “acuerdos conciliatorios” como formalidad en la contratación, en vez de sujetarse a la normativa de protección al consumidor y realizar un contrato de crédito con las formalidades que la ley señalaba;
- (vi) en la tramitación de los procedimientos sancionadores a cargo del MINJUS, se recabaron las declaraciones testimoniales del representante legal de Atlantis en las que se corroboraba la intención de la Cooperativa de utilizar los “acuerdos conciliatorios” como formalidad en la contratación, en vez de sujetarse a la normativa de protección al consumidor y realizar un contrato de crédito con las formalidades que la ley señala; y,
- (vii) obra en el expediente documentación que acreditaba que ante un



eventual incumplimiento en el pago, procedía a ejecutar los “acuerdos conciliatorios” firmados por los consumidores ante el Poder Judicial, motivo por el cual la Comisión cuenta con elementos de prueba suficientes para acreditar que la política de gestión adoptada por la cooperativa revestía una clara intención de vulnerar los derechos de los consumidores a obtener un servicio de financiamiento a través de la contratación regular, constituyendo ello una práctica comercial establecida y desarrollada a través de una red de centros de conciliación que, a su vez, incumplieron con las formalidades propias del proceso de conciliación.

54. En su recurso de apelación, la Cooperativa impugnó el presente extremo, manifestando lo siguiente:

- (i) Debía tomarse en cuenta que la totalidad de los créditos otorgados por su entidad desde enero de 2007 a diciembre de 2011 ascendió a 143 891 y que, los créditos otorgados por concepto de “Rapicredit” solo constituyeron 8 069, es decir el 5.6 %;
- (ii) los créditos no vinculados a los créditos “Rapicredit”, fueron otorgados únicamente bajo la suscripción de un pagaré;
- (iii) de la muestra utilizada por la Comisión, solo se detectó que en 16 casos se utilizaron “acuerdos conciliatorios”;
- (iv) la Comisión consideró dentro de los 16 casos (0.011% de los créditos otorgados desde enero de 2007 a diciembre de 2011), los 3 casos materia de denuncia, por lo que dicha muestra no podía ser considerada representativa; y,
- (v) la Comisión había incurrido en un error al analizar la presente conducta en base a la Ley 26872, Ley de Conciliación Extrajudicial, -norma vigente- puesto que debía considerar las normas aplicables a la fecha de celebrados los acuerdos conciliatorios materia de denuncia; ya que, de haber sido el caso, la autoridad de la primera instancia hubiese advertido que no existía impedimento legal alguno para que el objeto de un acuerdo conciliatorio pueda diferir de una controversia preexistente, pudiéndose tratar de una pretensión determinada o determinable.

(b) Sobre la compatibilidad de la conciliación con la naturaleza de un crédito otorgado de manera regular y la aplicación de la Ley 26872

55. El artículo 5° de la Ley 26872, Ley de Conciliación (en adelante, la Ley de Conciliación), publicada el 13 de noviembre de 1997, señaló que la conciliación era un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, por el cual las partes podían acudir a un centro de conciliación extrajudicial o un



Juzgado de Paz Letrado, a fin de que se les asistiera en la búsqueda de una solución consensual al conflicto¹⁵.

56. Posteriormente, el artículo 5° de la Ley de Conciliación fue modificado mediante el artículo 1° del Decreto Legislativo 1070, publicado el 28 de junio de 2008, definiendo a la conciliación como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, por el cual las partes acudían ante un centro de conciliación extrajudicial a fin de que se les asistiera en la búsqueda de una solución consensual al conflicto, siendo que se suprimió la facultad de los Juzgados de Paz Letrado como centro de asistencia para solución de conflictos.
57. Asimismo, mediante el mencionado decreto legislativo se incluyó en el artículo 7°¹⁶, que las materias conciliables eran las pretensiones determinadas o determinables que versaran sobre los derechos disponibles de las partes, siendo que en el anterior texto solo se indicaba que “En la Conciliación Extrajudicial las partes pueden optar de manera excluyente por los Centros de Conciliación o recurrir ante los Jueces de Paz Letrado”.
58. De acuerdo a la normativa previamente citada, tanto en la norma original como en la modificatoria de la Ley de Conciliación, se describe a esta como método alternativo dirigido a solucionar un conflicto, es decir una controversia real presentada entre las partes que pudiera resuelta sin la necesidad a acudir a algún órgano jurisdiccional, por lo que no puede resultar aceptable que previamente a la existencia de un conflicto se efectúen acuerdo conciliatorios, lo cual se encuentra en la misma línea a lo resuelto por el MINJUS en los procedimientos sancionadores citados en el numeral 60 de la presente resolución.
59. Es así que, si bien la Cooperativa cuestionó que se debía aplicar las normas vigentes a la fecha de celebrados los acuerdos conciliatorios materia de denuncia, considerando que no existía un mandato legal para que el objeto de

15

LEY 26872, LEY DE CONCILIACIÓN, publicada el 13 de noviembre de 1997

Artículo 5.- Definición

La Conciliación Extrajudicial es una institución que se constituye como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, por el cual las partes acuden ante un Centro de Conciliación o al Juzgado de Paz Letrado a fin de que se les asista en la búsqueda de una solución consensual al conflicto.

16

LEY 26872, LEY DE CONCILIACIÓN Artículo 7.- Materias conciliables

Son materia de conciliación las pretensiones determinadas o determinables que versen sobre derechos disponibles de las partes.



un acuerdo conciliatorio debiera referirse a de una controversia preexistente, pudiéndose tratar de una pretensión determinada o determinable, esta Sala desestima dicho alegato, pues tanto de la Ley de Conciliación original y de su modificatoria se desprende que previamente a utilizar el mecanismo de la conciliación, se debe presentar un conflicto real, pues lo contrario desnaturalizaría la finalidad de la conciliación como un método alternativo de solución de conflicto; ya que, en un escenario distinto se verían recortados los derechos de los consumidores.

60. Ahora bien, en relación a la práctica denunciada referida a la suscripción de acuerdos conciliatorios al momento de la contratación como reemplazo a los contratos de crédito y préstamo, esta Sala considera que constituye una práctica abusiva que contraviene el principio de buena fe recogido en el numeral 5 del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁷, toda vez que su realización vulnera el derecho de los consumidores de contar con la información y documentación relevante para conocer los términos contractuales bajo los cuales adquieren un producto financiero y, de ser el caso, ante cualquier supuesto de incumplimiento por parte del proveedor, hacer valer sus derechos ante un eventual conflicto con la Cooperativa. Precisamente, es a través del contrato financiero a celebrarse que los usuarios tomarán conocimiento sobre las estipulaciones que regulen sus productos, de ahí que la omisión de su suscripción supone la pérdida del beneficio que obtendrían tras conocerlo.
61. En relación con el principio de buena fe, se verifica que el Tribunal Constitucional lo ha definido como aquel que busca evitar actitudes o conductas que pretendan la evasión de lo acordado, interferir u omitir cooperar con el desarrollo de la otra parte o la falta de diligencia en el cumplimiento de lo acordado¹⁸.
62. En efecto, la mencionada acta no podría reemplazar el contrato de consumo pues, este debe contener la información relevante que regirá la relación futura

¹⁷ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo V.- Principios El presente Código se sujeta a los siguientes principios:
(...)

5. Principio de Buena Fe.- En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular(...).

¹⁸ Ver en el siguiente enlace : <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2010/00022-2009-AI.html>



entre las partes, es decir los derechos y obligaciones y toda aquella que podría influir en la relación de consumo; información que no se replica en la respectiva acta.

(c) Sobre la presunta implementación de una práctica abusiva consistente en otorgar créditos a los consumidores mediante “acuerdos conciliatorios”

63. Obra en el expediente, documentos que acreditan las sanciones impuestas por el MINJUS a diez centros de conciliación que utilizaba la Cooperativa para suscribir “acuerdos conciliatorios” con los consumidores, de acuerdo con el siguiente detalle:

Expediente	Centro de Conciliación	Denunciante
158-2008	CC Justicia Mundial – CECOJUM	Sr. Fernández Pérez
208-2008	CC Acuerdos Mutuos	Sr. Mendoza Mamani
218-2008	CC Paz y Conciliación Nacional	De oficio
220-2008	CC Justicia para el Progreso	De oficio
118-2009	CC Llave de la Paz y Concil. Medina	Estafas – DIRINCRI
125-2009	CC Miguel Ángel Y Concil. Luz Margot	De oficio
126-2009	CC IPENEC y Concil. Helen Ruth	Estafas – DIRINCRI
196-2009	CC Foro de Negociación de Arbitraje	De oficio
117-2010	CC Acuerdos y Concil. Magali Gaona	Sr. Torriani Moreno 236-2010
236-2010	CC Villanueva y Concil. Wilder Rocky	De oficio

64. En los mencionados procedimientos seguidos ante el MINJUS, se verifica la existencia de diversas declaraciones de consumidores afectados por la infracción denunciada, manifestando que cuando solicitaban un crédito a la cooperativa, esta les hacía suscribir un “acuerdo conciliatorio” sin brindarles mayores detalles sobre la contratación.



65. Asimismo, en los mencionados expedientes, se puede verificar que como consecuencia de que la Cooperativa utilizó “acuerdos conciliatorios” sin un conflicto previo, el MINJUS determinó que diversos centros de conciliación fueron empleados por la cooperativa para llevar a cabo la práctica abusiva descrita¹⁹.
66. En este punto, corresponde citar a modo de ejemplo las declaraciones efectuadas en los procedimientos detallados en el numeral 60 de la presente resolución:

Expediente 158-2008

“

Resolución Directoral N° 350-2008-JUS/DNJ

Lima 17 de octubre de 2008-JUS/DNJ

(...) Que, el procedimiento sancionador aperturado en contra del CENTRO DE CONCILIACIÓN JUSTICIA MUNDIAL-CECOJUM se originó en una denuncia interpuesta por el señor Victorio Auro Fernández Pérez, quien señala que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. Vendría ejecutando en la vía judicial el Acta de Conciliación N° 289-2007 de fecha 19 de enero de 2007, expedida por el mencionado Centro de Conciliación, ante el incumplimiento de una obligación de dar suma de dinero por un préstamo efectuado por la indicada Cooperativa, refiriendo el denunciante que dicha audiencia se habría celebrado sin su participación utilizando papeles parcialmente llenados y hojas en blanco que habría firmado e incluido su huella digital al momento de haber tramitado el préstamo, al haberse indicado que con dichos documentos se convertiría en socio de la Cooperativa; igualmente señala que en la fecha en la que se expidió el Acta de Conciliación se encontraba de servicio en la 22 Comandancia-Asalto PNP(...)

(...)Que, asimismo, conforme se indica en la recurrida, se tiene que al momento de la suscripción del Acta de Conciliación N° 289-2007 de fecha 19 de enero de 2007, no existía un conflicto entre las partes conciliantes, ya que dicha entidad se valdría de la institución de conciliación extrajudicial, a través del servicio brindado por algunos Centros de Conciliación. “como una medida de seguridad ante el incumplimiento de pago”, conforme así lo ha indicado la representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. en la declaración brindada ante la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Medios Alternativos de Solución de Conflictos (fojas 131-133) con fecha 22 de julio de 2008 (...)

¹⁹

Cabe mencionar que en el presente caso, mediante Resolución 3073-2015/SPC-INDECOPI, la Sala, interpretó que dadas las conductas materia de denuncia -en defensa de una colectividad de consumidores- contra la Cooperativa, las cuales constituían una constante en el tiempo, esto es, presuntas prácticas que dicha entidad adoptó como *modus operandi* en sus costumbres comerciales databan desde el año 2007 y que se mantuvieron ininterrumpidamente hasta la fecha de interposición de la presente denuncia, en el año 2011, nos encontrábamos frente ante infracciones continuadas, de modo que el análisis a efectuar sobre las conductas denunciadas debe partir considerando tal característica.



RESUELVE:

(...) Declarar INFUNDADO el recurso de apelación interpuesto por la representante del CENTRO DE CONCILIACIÓN JUSTICIA MUNDIAL-CECOJUM Confirmar la Resolución Directoral N° 964-2008-JUS/DNJ-DCMA, que resolvió declarar acreditada la infracción (...) imputada en contra del mencionado Centro de Conciliación y consecuentemente, le impuso la sanción de desautorización de funcionamiento (...)"

Declaración de la señorita Beatriz Maricruz Anabel Pérez Tello
(Conciliadora del Centro de Conciliación Paz y Conciliación Nacional)

ACTA DE DECLARACIÓN DE LA SEÑORITA BEATRIZ MARICRUZ ANABEL PÉREZ TELLO

En la ciudad de Lima, a los treinta días del mes de setiembre de 2008 (...)

4. ¿Para que diga cual es su condición y cargo, en el Centro de Conciliación Paz y Conciliación Nacional?

Dijo: Soy Conciliadora
(...)

6. ¿Para que precise la absolvente, si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. es cliente habitual del Centro de Conciliación?

Dijo: Que, si es cliente, creo que ha llegado a un acuerdo con la Directora, para realizar las conciliaciones con las partes y con los representantes de la Cooperativa.

(...) 8. ¿Para que diga cuantos procedimientos conciliatorios aproximadamente ha tramitado el Centro de Conciliación Paz y Conciliación Nacional a solicitud de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda.?

Dijo: Que por día hacemos un promedio de veinte a treinta conciliaciones, yo estoy en el Centro desde fines de mayo hasta la fecha y es lo que he podido observar.

(...)

16. ¿Para que describa como se han llevado los procedimientos conciliatorios requeridos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. y sus socios en el Centro de Conciliación Paz y Conciliación Nacional, debiendo precisar quienes participaron en dichos actos, cuánto tiempo demandaba y cuáles eran los conflictos existentes?

Dijo: Que la Cooperativa de Ahorro y crédito nos pedía las copias certificadas de las Actas para efectos de demandar a las partes; para las conciliaciones había un formato pre establecido de Conciliación por parte de la Cooperativa, los hacía pasar a la sala de audiencia, les explicaba la conciliación acerca de su deuda, demorando solo diez a quince minutos siendo los conflictos respecto a su deuda que mantienen las partes con la Cooperativa.



Declaración de la señorita Jackeline Patricia Meza Racchumi (Directora del Centro de Conciliación Paz y Conciliación Nacional)

ACTA DE DECLARACIÓN DE LA SEÑORA JACKELINE PATRICIA MEZA RACCHUMI

En la ciudad de Lima, a los treinta días del mes de setiembre de 2008, siendo las 16:02 p.m.

4. ¿Para que diga cual es su condición y cargo, en el Centro de Conciliación Paz y Conciliación Nacional?

Dijo: Soy Directora, Conciliadora y Abogada.

6. ¿Para que precise la absolvente, si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. es cliente habitual del Centro de Conciliación?

Dijo: Que si, viene constantemente, todas sus conciliaciones por deudas las hace en el Centro de Conciliación

7. ¿Para que diga si conoce las actividades a las que se dedica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda?

Dijo: Que solamente sabemos, que ellos entregan préstamos, son una Cooperativa de préstamos, y que todos los acuerdos de deudas se arreglan por conciliaciones extrajudiciales

8. ¿Para que diga cuantos procedimientos conciliatorios aproximadamente ha tramitado el Centro de Conciliación Paz y Conciliación Nacional a solicitud de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda?

Dijo: Que tenemos alrededor de seis mil aproximadamente

Expediente 125-2009

Resolución Directoral N° 1493-2009-JUS/DNJ-DCMA

Lima, 1 de octubre de 2009

Que, de otro lado obran en el Expediente Sancionador los Procedimientos Conciliatorios N°s 01-2009, 07-2009, 0026-009, 0050-2009, 0054-2009, 0061-2009, 0073-2009, 0086-2009, 00121-2009, 00132-2009, 00150-2009, 00155-2009, 00172-2009, 00181-2009, 00200-2009, 00204-2004, 00214-2009, 00234-2009, 00250-2009, 00296-2009, 00300-2009, 00362-2009, 00374-2009, 00383-2009, 00391-2009, 00399-2009, 00459-2009, llevados a cabo por la conciliadora Luz Margot Díaz Tocas, en cuyas solicitudes se consigna como pretensiones lo siguiente "La obligación de dar suma de dinero, por el monto (...) más los intereses moratorios y compensatorios, más costos y costas generadas de parte de (...) a favor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. (...) y el documento denominado "RECONOCIMIENTO DE DAR SUMA DE DINERO", en el cual se señala "por medio del presente documento yo (...) reconozco y acepto



una obligación de dar suma de dinero derivada de un préstamo, a favor de la cooperativa de ahorro y crédito Atlantis Ltda. por la suma de S/. (...) que pagaré ...” sin detallar de manera clara los hechos que dieron lugar al conflicto en forma ordenada y precisa (...)

Que, estando a los procedimientos conciliatorios antes citado y haciendo uso de las facultades dispuestas en el artículo 132° del Reglamento, se recibió entre otras, las manifestaciones de Emilia Judith Alfaro Mendoza, Lourdes Angélica Arévalo Martínez, María Olga Briones Uceda, Joel Luis Sánchez Romero, Gloria Elsa Portilla Rosadio, Rafael Segundo Rojas Vera y Luisa Fortunata Galarza Rojas de Rodríguez, las cuales figuran a folios N°s 556, 570, 572, 635, 637, 639 y 645, quienes manifestaron que obtuvieron la deuda con Atlantis con posterioridad a la firma del Acta de Conciliación, la misma que fue suscrita solamente por los manifestantes sin la presencia de la otra parte conciliante, en este caso vendría, el representante de la Cooperativa Atlantis, no habiendo además tenido conocimiento que se trataba de un Procedimiento Conciliatorio, pues la suscripción de dichos documentos eran un requisito previo para acceder al préstamo que venían gestionando con dicha Cooperativa, de la cual no les entregaron copia alguna, y que la persona que les solicitó la firma no les dio alcances de las implicancias de la Conciliación y el Acta (...)

SE RESUELVE

(...)

Artículo 3° - Imponer la sanción de desautorización definitiva al Centro de Conciliación Miguel Ángel, conforme a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución

67. De los medios probatorios precitados, se desprende que la Cooperativa utilizaba diversos centros de conciliación para celebrar conciliaciones previamente al otorgamiento de los créditos contratados por sus socios, siendo las mismas se efectuaban en dicho momento sin la existencia de un conflicto previo.
68. A su vez de la revisión del expediente se puede verificar la existencia de los siguientes acuerdos conciliatorios:

Nombre del socio	Número del Acta de Conciliación	Centro de Conciliación	Fecha del Acta
Alejandro Sanmian Cubas Villafuerte	251-2007	Centro de Conciliación "Justicia Mundial"	17/01/2007
Mario Alexis Grandez Luna	00418-2007	Centro de Conciliación "Acuerdos Mutuos"	31/01/2007
Iginio Paquito Garro Aburto	00459-2007	Centro de Conciliación "Acuerdos Mutuos"	02/02/2007



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3235-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 1292-2011/CPC
1257-2011/CPC
1261-2011/CPC
0896-2013/CCI
(ACUMULADOS)

Pedro Luis Ávila Aguayo	00566-2007	Centro de Conciliación "Acuerdos Mutuos"	09/02/2007
Juan Antonio Borja Vásquez	002408-2007	Centro de Conciliación "Acuerdos Mutuos"	03/05/2007
Segundo Wigberto Castañeda Rodas	1168-2007	Centro de Conciliación "Alianza Conciliadora"	20/07/2007
Graciela Jessica Loosa Rosas	5246-2007	Centro de Conciliación "Alianza Conciliadora"	26/12/2007
Luzmila Cano Rodríguez Vda. De Dextre	1454-2008	Centro de Conciliación "Paz y Conciliación Nacional"	15/02/2008
Dorkas María Díaz Ruíz	3103-2008	Centro de Conciliación "Paz y Conciliación Nacional"	03/05/2008
Luzmila Cano Rodríguez Vda. De Dextre	4439-2008	Centro de Conciliación "Paz y Conciliación Nacional"	10/06/2008
Rodolfo Manrique Villar	4552-2008	Centro de Conciliación "Paz y Conciliación Nacional"	13/06/2008
Segundo Rolando Peña Zurita	00119-2008	Centro de Conciliación "Justicia para el Progreso"	25/06/2008
Lili Rosa Corrales Asto	356-2008	Centro de Conciliación "Justicia para el Progreso"	01/08/2008
Violeta Candelaria Rodríguez Vargas	7368-2008	Centro de Conciliación "Paz y Conciliación Nacional"	13/11/2008
Luis Pérez Rojas	00356-2009	Centro de Conciliación y Arbitraje de la Asociación Derecho Negociación y Arbitraje	22/04/2009
Jorge Luis Portilla Rodríguez	128-2010	Centro de Conciliación y de Negociación "Omega"	16/02/2010
María Angélica Salvatierra Luque	689-2010	Centro de Conciliación y de Negociación "Omega"	26/08/2010

69. Lo anterior claramente vulneraba el derecho de los consumidores, considerando que eran obligados a suscribir acuerdos de conciliación en lugar de los respectivos contratos, lo que a su vez mellaba su derecho a poderse



valer de la conciliación como un método alternativo de solución de conflicto, en caso se produjera un conflicto real no podrían negociar una solución, pues ya existía un acta de conciliación que únicamente favorecía al proveedor.

70. Adicionalmente, se verifica que, a través de su recurso de apelación, la Cooperativa reconoció el haber utilizado en los casos de la contratación del producto denominado “Rapicredit” acuerdos de conciliación, los cuales desde el año 2007 al 2011 ascendieron a 8,069 operaciones, de acuerdo con los siguiente:

*“Tal y como la propia Comisión ha corroborado, en el periodo que va desde el mes de enero de 2007 hasta diciembre del año 2011, la Cooperativa ha otorgado un total de **CIENTO CUARENTA MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y UNO (143,891)** créditos a sus asociados, de éste universo únicamente la cantidad de **OCHO MIL SESENTA Y NUEVE (8,069)** corresponden al producto **Línea de Crédito Revolvante Rapicredit**, si tomamos en cuenta la totalidad de créditos otorgados frente a los créditos Rapicredit, estos constituyen únicamente el 5.6 %, tal y como se acredita con la prueba aportada bajo el **Anexo N° 01**, el resto de los créditos correspondían a préstamos concedidos a nuestro socios en la forma usual en los cuales estos socios firmaron como garantía del préstamo un pagaré y no suscribieron un acta de conciliación” (subrayado propio)*

71. Asimismo, en el presente caso, para determinar la infracción en la que incurrió la Cooperativa, la Comisión evaluó la muestra representativa de doscientos (200) consumidores:

- (i) Copia de ciento ochenta y siete (187) solicitudes de crédito debidamente suscritas;
- (ii) copia de ciento ochenta y siete (187) autorizaciones hacía los empleados de los consumidores a efectos de que se proceda a realizar los descuentos en razón de los créditos adquiridos;
- (iii) copia de ciento setenta y seis (176) compromisos de pago de los consumidores adquirentes de crédito debidamente suscritos;
- (iv) copia de ciento noventa (190) hojas de resumen informativas relativas a los créditos adquiridos debidamente suscritas;
- (v) copia de doscientos (200) “prints” de pantalla referida a la consulta de los créditos de los consumidores; y,
- (vi) copia de ocho (8) contratos Rapicredit debidamente suscritos²⁰.

72. De la referida evaluación, se concluyó lo siguiente:

- (i) De los medios probatorios precitados, no se podía concluir que la

²⁰

Si bien en el expediente obran tres (3) contratos Rapicredit adicionales, tales documentos se encuentran incompletos por lo que la Comisión determinó que no podían ser valorados.



- Cooperativa efectuaba sus operaciones mediante la suscripción de contratos de crédito o préstamo, considerando que presentó las pruebas idóneas que hubieran permitido acreditar dicha práctica; y,
- (ii) si bien la Cooperativa presentó 8 contratos Rapicredit para sustentar que efectuaba sus operaciones mediante la suscripción de contratos de crédito o préstamo, lo cierto es que dichos contratos representaban el 4 % de la muestra, por lo que no podría acreditar dicha conducta.
73. En este punto, debe precisarse que el artículo 171º.2 del TUO de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General²¹, establece la carga de los administrados de aportar pruebas y el artículo 196º del Código Procesal Civil, dispone que dicha carga corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión²².
74. Es así como, si bien en el presente caso la Cooperativa se encontraba en posibilidad de probar que no incurrió en la infracción denunciada, lo cual pudo haber sido superado con la presentación de los contratos celebrados con sus socios vinculados a la muestra antes mencionada²³, lo cierto es que no cumplió con ello, por lo que esta Sala coincide con el razonamiento efectuado por la Comisión, respecto a la acreditación de la infracción denunciada.
75. Considerando lo expuesto, en el presente caso ha quedado acreditado que la Cooperativa se valió de acuerdos conciliatorios como una formalidad de contratación, en lugar de celebrar contratos con los consumidores de acuerdo con lo prescrito en la normativa de protección al consumidor, a fin de preservar sus derechos a la información oportuna sobre los productos contratados y las estipulaciones que los regulaban.
76. Por otro lado, cabe precisar que si bien la Cooperativa en su recurso de apelación manifestó que de la muestra de los 196 casos únicamente corroboró que en 16 de ellos se utilizó la Conciliación, los cuales (i) correspondían únicamente el 0,011 % de todos los créditos otorgados en el periodo investigado, por lo que la Comisión al extrapolar la muestra incurría en un error

²¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS.** 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.

²² **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196º. 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.

²³ Considerando que solo existen 8 contratos debidamente suscritos.



grave; y, (ii) dentro de los 16 casos se habría incluido erróneamente los tres casos materia de denuncia y no sería representativo; lo cierto es que de la revisión del pronunciamiento de la Comisión no se verifica su incorporación en el contenido en la mencionada resolución, siendo que a través de sus fundamentos no invocó los puntos (i) y (ii) antes mencionados; por lo que corresponde desestimar el presente cuestionamiento.

77. Cabe precisar que, si bien obra en el expediente el contrato del señor Manguinuri²⁴, lo cierto es que, en el marco de la contratación de dicho crédito, se firmó adicionalmente un acta de conciliación sin la existencia de un conflicto previo, evidenciándose la realización de la práctica abusiva denunciada. Asimismo, es oportuno mencionar que la Cooperativa no ha cumplido con demostrar que la celebración de dicho acuerdo de conciliación se llevó a cabo en mérito de la existencia de un conflicto posterior, por lo que corresponde desestimar dicho alegato.
78. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa por infracción de los artículos 1° numeral 1 literal c) y 57° del Código, al haberse acreditado que la denunciada incurrió en una práctica abusiva al otorgar créditos a los consumidores mediante la suscripción de “acuerdos conciliatorios”.
- (iii) Sobre la presunta determinación y aplicación de tasas de interés sin considerar los límites establecidos por el BCRP
- (a) Sobre el marco legal de la presunta infracción
79. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa que debe ejercer el Estado de los intereses de los consumidores, dicho mandato que es recogido en el artículo 1°.1 literal c) del Código²⁵, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y establece la protección contra métodos comerciales coercitivos o cualquier otra práctica similar, así como frente a información interesadamente equívoca respecto de los productos o servicios que son ofrecidos en el mercado.

²⁴ El cual corresponde a uno de los ocho contratos que obran en el expediente.

²⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
(...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios. (...)



80. Tal derecho general a la protección de los intereses económicos de los consumidores se ve reforzado por tipos infractores más específicos, como es el caso del artículo 94° del Código, el cual indica expresamente que los proveedores de servicios de financiamiento ajenos al sistema financiero, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1243° del Código Civil, deben determinar las tasas de interés convencional compensatorio o moratorio aplicables en atención a los límites establecidos por el BCRP.
- (b) Sobre el presente caso
81. En su denuncia, Aspec señaló que la Cooperativa había implementado una práctica abusiva consistente en la alta onerosidad en los créditos otorgados a los consumidores, existiendo casos en que el monto final a cobrar representaba el 800% del crédito inicialmente obtenido.
82. Por su parte, la Cooperativa destacó que los intereses aplicados a los créditos ofrecidos eran los utilizados en promedio en el mercado, siendo que conforme los facultaba el artículo 73° inciso 3 de la Ley de Cooperativas, podía fijar tasas de interés libremente, como una entidad del sistema financiero.
83. A su vez, manifestó que su entidad tomaba como referencia las tasas máximas de interés fijadas por el BCRP; sin embargo, al ser una Cooperativa de ahorro y crédito no autorizada a captar recursos del público, durante los años 2007 y 2009 fijó y reajustó los intereses correspondientes a sus operaciones activas y pasivas en igualdad de condiciones que las entidades del sistema financiero. Lo anterior se fundamentaba en lo previsto en el artículo 9° y en la Vigésimo Cuarta Disposición Final y Complementaria de la Ley General del Sistema Financiero que prescribía que las cooperativas no autorizadas a captar recursos del público estaban sometidas a lo dispuesto en la Ley General de Cooperativas, siendo que su actuar se encontraba legitimado por los artículos 73° inciso 3 y 122° de ésta; por ello y en base al principio de especialidad no correspondía aplicar el artículo 1243° del Código Civil.
84. La Comisión declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa por infracción del literal c) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 94° del Código, toda vez que quedó acreditado que aplicó a sus operaciones de crédito tasas de interés compensatorias por encima del límite máximo establecido por el BCRP. Para sustentar su decisión, la primera instancia se basó en los siguientes fundamentos:
- (i) De acuerdo con la información brindada por la SBS y la Fenacrep, quedaba acreditado que la Cooperativa operaba en el mercado sin supervisión alguna, adoptando la forma de una cooperativa de ahorro y crédito; sin embargo, en la práctica no cumplía con los principios



- (ii) cooperativistas y demás obligaciones que le imponía la ley de la materia;
 - (ii) de acuerdo con interpretado por el BCRP, las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar fondos del público debían realizar sus operaciones conforme a la Ley y a las regulaciones que les resultaban aplicables en su condición de cooperativas;
 - (iii) resultaba necesario que las Cooperativas cumplieran con la regulación emitida para sus operaciones, incluyendo en dicha regulación la supervisión de sus operaciones por la SBS o Fenacrep, entes encargados de verificar el cumplimiento de su regulación, lo cual no se había verificado en el presente caso;
 - (iv) la denunciada en su condición de cooperativa de ahorro y crédito, no cumplió con la regulación y supervisión para que sus operaciones pudieran ser consideradas dentro del marco de una intermediación financiera, razón por la cual, de cara a los consumidores, sus operaciones se trataban de un servicio de crédito sujetas a la legislación general, siéndole aplicable los límites máximos establecidos por el BCRP para la fijación de tasas de interés;
 - (v) durante la tramitación del procedimiento, la Secretaría Técnica determinó elaborar una muestra representativa del universo total de ciento cuarenta y nueve mil quinientos ocho (149 508) créditos otorgados por Atlantis en el período 2007 al 2011, aplicando la Norma Técnica Peruana utilizada por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi (NTP-ISO 2859-1). La muestra representativa resultó un conjunto de doscientos (200) casos; y,
 - (vi) de muestra aleatoria analizada (191 casos proporcionados por la Cooperativa)²⁶, se verificó que de los créditos otorgados a los socios durante el periodo de 2007 al 2011, en un 69% del total se aplicó una tasa superior a la establecida por el BCRP.
85. Mediante su recurso de apelación, la Cooperativa impugnó el presente extremo, reiterando sus alegatos de defensa. Precisó, además que, la aplicación de las tasas de interés en igualdad de condiciones que las entidades del sistema financiero, también se encontraba sustentada en lo manifestado por la Fenacrep mediante Circular N° 010-2007 y el BCRP mediante Carta N° 0096-2012-JUR-100.
86. Adicionalmente, la Cooperativa cuestionó que la Comisión hubiera erróneamente concluido que las Cooperativas no afiliadas y no sujetas a supervisión por parte de algún ente, debían de efectuar sus operaciones en el

²⁶

Cabe precisar que en el Informe 122-2014/CC1, se determinó que el hecho de utilizar una muestra de 191 no afectaba la validez de los resultados, siendo que la diferencia radicaba que reflejaría los resultados de una población de 149 508 y no de 149 508 casos.



marco del régimen general para las personas jurídicas, es decir que no podrían ajustar sus operaciones activas y pasivas en igualdad de condiciones que las empresas del sistema financiero.

87. Asimismo, manifestó que mediante Carta N° 011-2015-JUR100-N emitida por el BCRP, se reiteró que las cooperativas de ahorro y crédito **no supervisadas** tenían el mismo régimen de tasas de interés aplicables a las operaciones de las empresas del sistema financiero.
88. Finalmente, cuestionó que la Comisión no se hubiera pronunciado respecto a su solicitud de nulidad del Informe 112-2014.

(c) Sobre el marco regulatorio de las cooperativas de ahorro y crédito

89. El Decreto Legislativo 85°, Ley General de Cooperativas, establecía que las cooperativas de ahorro y crédito podían fijar y reajustar los intereses correspondientes a las operaciones activas y pasivas que realizaran, dentro de los límites máximos que al efecto se establecieran, legalmente y en igualdad de condiciones, para ellas, las empresas bancarias comerciales y las mutuales de vivienda²⁷.
90. Mediante el Texto Único Ordenado de la Ley de Cooperativas, se recogió la facultad de las Cooperativas descrita en el párrafo precedente, considerando ello en su artículo 73° al reiterar que las cooperativas y centrales de ahorro y crédito podrían fijar y reajustar los intereses correspondientes a las operaciones activas y pasivas que realizaran dentro de los límites máximos que al efecto se establezcan, legalmente y en igualdad de condiciones, para ellas, las empresas bancarias comerciales y las mutuales de vivienda, de acuerdo al siguiente texto :

“TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY GENERAL DE COOPERATIVAS APROBADO POR DECRETO SUPREMO 74-90-TR. Artículo 73.- Rigen para las cooperativas de ahorro y crédito, así como para las centrales cooperativas de ahorro y crédito, en cuanto les respecta, las siguientes normas especiales:

²⁷

Decreto Legislativo N° 85. Ley General de Cooperativas. Artículo 73.- Rigen para las cooperativas de ahorro y crédito, así como para las centrales cooperativas de ahorro y crédito, en cuanto les respecta, las siguientes normas especiales:

(...)

3.- Las cooperativas y centrales de ahorro y crédito podrán fijar y reajustar los intereses correspondientes a las operaciones activas y pasivas que realicen, dentro de los límites máximos que al efecto se establezcan, legalmente y en igualdad de condiciones, para ellas, las empresas bancarias comerciales y las mutuales de vivienda(...)



3. Las cooperativas y centrales de ahorro y crédito podrán fijar y reajustar los intereses correspondientes a las operaciones activas y pasivas que realicen, dentro de los límites máximos que al efecto se establezcan, legalmente y en igualdad de condiciones, para ellas, las empresas bancarias comerciales y las mutuales de vivienda.”

91. La norma citada en el párrafo precedente establecía que toda organización cooperativa adquiriría la calidad de persona jurídica, desde su inscripción en los Registros Públicos, sin necesidad de resolución administrativa previa de reconocimiento oficial y quedaba obligada, en todo caso, al estricto cumplimiento de las disposiciones de la ley de la materia²⁸.
92. Posteriormente, el 18 de noviembre de 1992, mediante Decreto Ley 25879, Ley que declaró en disolución y liquidación al Instituto Nacional de Cooperativas - Incoop, se determinó la disolución y liquidación del Incoop, dejándose sin efecto las facultades de los gobiernos regionales en materia de cooperativas y se prescribió que las cooperativas de ahorro y crédito estarían sujetas al control, supervisión y fiscalización de la SBS.
93. Sin embargo, mediante Decreto Legislativo 770, Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros, del 28 de noviembre de 1993, se clasificó a las cooperativas de ahorro y crédito en dos tipos: (a) aquellas que podrían captar recursos del público no asociado (a la fecha solo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz y Fuerza - Credicoop), las cuales se serían directamente supervisadas por la SBS; y, (b) aquellas que sólo podrían operar con sus asociados, las cuales se encontrarían supervisadas por la Fenacrep²⁹.
94. La Ley General del Sistema Financiero del 9 de diciembre de 1996, recogió la diferencia establecida en el Decreto Legislativo 770 en torno a la naturaleza de las cooperativas de ahorro y crédito, así como la delegación de la función de supervisión de las cooperativas no autorizadas a operar con terceros a la Fenacrep, de acuerdo con las normas que al respecto dictara la SBS, correspondiéndole a esta última la supervisión y control de la Federación.

²⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY GENERAL DE COOPERATIVAS APROBADO POR DECRETO SUPREMO 74-90-TR. Artículo 4°.-** Toda organización cooperativa adquirirá la calidad de persona jurídica, desde su inscripción en los Registros Públicos, sin necesidad de resolución administrativa previa de reconocimiento oficial y quedará obligada, en todo caso, al estricto cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley.

²⁹ La Fenacrep es una asociación sin fines de lucro fundada en 1959 por 13 cooperativas, y tiene como funciones, según sus estatutos, ejercer actividades de representación, defensa, asistencia técnica, educación cooperativa, capacitación y supervisión; actualmente cuenta con 83 cooperativas activas afiliadas a nivel nacional. La Fenacrep representa una instancia de intercambio de experiencias, de coordinación y de legitimidad en la medida que los mismos pares se respaldan y necesitan uno del otro para transmitir credibilidad al resto del sistema.

95. Asimismo, la ley mencionada previamente dispuso en su Vigésimo Cuarta Disposición Final y Complementaria que las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público se encontraban sometidas a las normas de la Ley General de Cooperativas³⁰.
96. Complementando lo anterior, se emitió la Resolución SBS 540-99, Reglamento de Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público que, entre otros aspectos, estableció el ámbito y naturaleza de sus operaciones y las facultades de supervisión de la Fenacrep.
97. Asimismo, la Resolución SBS 540-99 dispuso que las cooperativas de ahorro

30

LEY 26702. LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO Y DEL SISTEMA DE SEGUROS Y ORGÁNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFPS. DISPOSICIONES FINALES Y COMPLEMENTARIAS. VIGÉSIMO CUARTA:

1. Sólo pueden operar con recursos del público las sociedades cooperativas de ahorro y crédito autorizadas por la Superintendencia a captar dinero de personas distintas a sus asociados, a que se refiere el artículo 289° de la presente ley.
2. El control de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con terceros, corresponde, en primera instancia, a su consejo de vigilancia y a su asamblea general de asociados.
3. La supervisión de las cooperativas a que se refiere el apartado 2 está a cargo de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito o de otras federaciones de segundo nivel reconocidas por la Superintendencia, y a las que se afilien voluntariamente.
4. Con respecto a sus cooperativas afiliadas, las federaciones de cooperativas a que se refiere el apartado 3 que antecede, están facultadas para:
 - a) Disponer que cualquier cooperativa adopte, en el plazo y las condiciones que establezca, las medidas necesarias a fin de restablecer un nivel adecuado de solvencia, pudiendo para tal efecto variar su estructura financiera o reorganizar su administración con las modificaciones que fueren requeridas en sus órganos directivos y gerencia;
 - b) Recabar de las cooperativas toda información que les soliciten y exigirles la presentación de todo tipo de documentos;
 - c) Efectuar auditorías externas a las cooperativas afiliadas;
 - d) Constituir un fondo de contingencias para el apoyo financiero de las cooperativas afiliadas; y
 - e) Brindar los demás servicios que requieran las cooperativas integrantes de la respectiva federación.
5. Los órganos de gobierno de tales federaciones a que se contraen los apartados 3 y 4 que anteceden son la Asamblea General, el Consejo Administrativo y la Gerencia.
6. La Superintendencia supervisa y controla a las federaciones a que se refieren los apartados 3 a 5 que anteceden, y regula las operaciones de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público. A tal fin está facultada para:
 - a) Recabar, por conducto de las citadas federaciones, información sobre cualesquiera de dichas cooperativas;
 - b) Practicar visitas de inspección;
 - c) Disponer la adopción de las medidas necesarias para corregir las deficiencias patrimoniales o administrativas que se detecte.
7. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a captar recursos del público tienen las siguientes características:
 - a) Tienen capital variable en función del importe de las aportaciones de los cooperativistas;
 - b) Sólo pueden captar recursos de sus socios cooperativistas;
 - c) Sólo pueden otorgar crédito a sus socios cooperativistas;
 - d) No podrán ser autorizadas a captar recursos del público;
 - e) Los depósitos de los cooperativistas no se encuentran incluidos dentro del sistema del Fondo de Seguro de Depósitos a que se refiere la presente ley;
 - f) Se rigen por la Ley General de Cooperativas y disposiciones complementarias y modificatorias.
8. No podrán ser elegidos ni nombrados directivos y funcionarios, respectivamente, de las cooperativas y centrales cooperativas de ahorro y crédito a que se contrae esta disposición final, quienes hubieren sido encontrados responsables administrativa o penalmente por actas de mala gestión.



y crédito no autorizadas a captar recursos del público se constituían con arreglo a lo dispuesto por la Ley General de Cooperativas y adquirirían la calidad de personas jurídicas desde su inscripción en los Registros Públicos, sin necesidad de resolución administrativa previa de reconocimiento oficial. Además, la mencionada resolución precisó que las cooperativas en comentario podían operar válidamente sólo después de su inscripción en el Registro de Personas Jurídicas, estando sujetas a los procedimientos y normas de constitución e inscripción señaladas en la Ley General de Cooperativas³¹.

(d) Respecto a la conducta imputada

98. Conviene precisar que las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público son entidades asociativas, en las que la calidad de socio se adquiere voluntariamente, tanto en las cooperativas abiertas, las cuales no tienen criterios definidos de pertenencia, como en las cooperativas cerradas, las que sí establecen criterios de pertenencia más estrictos. Son los socios quienes pueden hacer depósitos y quienes pueden solicitar préstamos (generándose en estos supuestos una relación de consumo como lo ha prescrito este Tribunal en sendos pronunciamientos³²).
99. Las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con terceros son consideradas intermediarios financieros; sin embargo, no califican como empresas del sistema financiero en el sentido asumido por la Ley General del Sistema Financiero³³. Estas cooperativas no requieren autorización de la SBS

³¹ **RESOLUCIÓN SBS 540-99. REGLAMENTO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO NO AUTORIZADAS A OPERAR CON RECURSOS DEL PÚBLICO. Artículo 2°.- Constitución.** Las cooperativas se constituyen con arreglo a lo dispuesto por la Ley y adquieren la calidad de personas jurídicas desde su inscripción en los Registros Públicos, sin necesidad de resolución administrativa previa de reconocimiento oficial.

Artículo 3°.- Inscripción

Las cooperativas podrán operar válidamente sólo después de su inscripción en el Registro de Personas Jurídicas, estando sujetas a los procedimientos y normas de constitución e inscripción señaladas en la Ley.

Las cooperativas deberán comunicar a la Federación su inscripción en los Registros Públicos, en un plazo no mayor de quince (15) días de realizada, acompañando copia certificada del acta de constitución y aprobación de su estatuto, y de la constancia de inscripción.

Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución SBS 621-2003.

³² Ver a modo de ejemplo la Resolución 4301-2014/SPC-INDECOPI y la Resolución 1940-2017/SPC- INDECOPI.

³³ De conformidad con el Glosario de la Ley General del Sistema Financiero, el sistema financiero se define como el conjunto de empresas que debidamente **autorizadas** operan en la intermediación financiera. Asimismo, define la intermediación financiera como aquella actividad habitual consistente en la captación de fondos bajo cualquier modalidad, y su colocación en forma de créditos o inversiones. Por lo tanto, el sistema financiero nacional, en los



para constituirse y por tanto carecen de supervisión y control directo por parte de dicha entidad. Si bien estas entidades realizan intermediación financiera, al mismo tiempo, y a diferencia de las empresas que conforman el sistema financiero, son manejadas directamente por los socios, es decir, por los propios “depositantes”.

100. Como se observa, tanto de la Ley General de Cooperativas como la Resolución SBS 540-99 prescribieron expresamente que las cooperativas adquieren la calidad de personas jurídicas desde su inscripción en los Registros Públicos, sin necesidad de resolución administrativa previa de reconocimiento oficial, además de precisar que las cooperativas podrán operar válidamente sólo después de su inscripción en el Registro de Personas Jurídicas.

101. Obran en el expediente los siguientes documentos:

- (i) Certificado de vigencia de persona jurídica de la Cooperativa expedido por la Superintendencia de Registros Públicos del 5 de septiembre de 2014, lo cual evidencia que la denunciada se encontraba inscrita, registrada y vigente en el Registro de Personas Jurídicas - Libro de Cooperativas³⁴;
- (ii) copia legalizada de la vigencia de Poder del Gerente General de la Cooperativa del 18 de septiembre de 2015, la misma que obra inscrita en el asiento C00035 de la Partida N° 11369685 del Libro de Cooperativas, con lo cual se evidencia la vigencia de sus poderes a dicha fecha³⁵; y,
- (iii) copia literal de la Partida N° 11369685 del Libro de Cooperativas de fecha 17 de diciembre de 2014, en la cual se visualiza que la Constitución de la Cooperativa se encuentra registrada en el asiento A00001, inscrita en mérito al título presentado el 21 de marzo de 2002;
- (iv) impresión del 2 de octubre de 2017 del asiento C00045, en el cual se verifica que el último acto inscrito en Partida N° 11369685 fue una rectificación de asiento respecto a los datos del presidente del consejo de administración y el gerente general³⁶;

términos de la Ley en comentario, estará integrado por aquellas empresas que se dediquen a la intermediación financiera y deban ser autorizadas por la Superintendencia.

³⁴ En la foja 2812 del expediente.

³⁵ En las fojas 4023 y 4024.

³⁶ En la foja__ del expediente.



- (v) impresión de la página web de la SBS en la cual se registra que la Cooperativa puede afectar la planilla de trabajadores³⁷; y,
- (vi) constancia emitida por la SBS que da fe acerca de la inscripción de la Cooperativa en el registro de entidades que pueden afectar la planilla única de pagos a fin de que los servidores o cesantes del sector público puedan amortizar el pago de las obligaciones asumidas³⁸.

102. De los medios probatorios señalados previamente, se puede concluir que a la fecha la Cooperativa se encuentra inscrita en el Registro de Personas Jurídicas- Libro de Cooperativas, siendo ello el único requisito por el marco regulatorio vigente para constituirse, adquirir la calidad de cooperativa de ahorro y crédito no autorizada a captar recursos del público) y operar como tal.
103. De lo anterior, se desprende que, en tanto la denunciada se encontraba constituida como una Cooperativa, le era aplicable el marco legal respectivo, el mismo que le permitiría ejercer la facultad de fijar tasas de interés reconocida en el artículo 73 ° del TUO de la Ley de Cooperativas, el cual - como ya se mencionó anteriormente- establecía que podían fijar y reajustar los intereses correspondientes a las operaciones activas y pasivas que realizaran dentro de los límites máximos que al efecto se establezcan, legalmente y en igualdad de condiciones, para ellas, las empresas bancarias comerciales.
104. En relación con la facultad de las cooperativas no autorizadas a captar recursos del público a fijar libremente las tasas de interés, mediante Circular N° 010-2007³⁹, la Fenacrep indicó lo siguiente:

"Nos dirigimos a ustedes en atención a la Circular N° 021-2007-BCRP (...), la FENACREP ha estado analizando el contenido de la referida circular de la cual se ha llegado a determinar que los límites a las tasas máximas de interés convencional compensatorio y moratorio para las operaciones entre personas ajenas al sistema financiero que prevé no resultan aplicables a las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Operar con recursos del público toda vez que las mismas se encuentran legalmente facultadas a fijar y reajustar las tasas de interés por sus operaciones activas y pasivas dentro de los límites máximos fijados para las empresas del sistema financiero de conformidad al artículo 73° numeral 3 de la Ley General de Cooperativas

En tal sentido, en aplicación de la Ley General de Cooperativas, norma

³⁷ En la foja 2807 del expediente. Asimismo, dicha información se puede verificar en el siguiente enlace: <http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/registro-de-entidades-que-pueden-afectar-la-planilla-unica-de-pagos>

³⁸ En la foja 2810 del expediente.

³⁹ En la foja 2859 del expediente.



especial y de jerarquía normativa superior a la Circular N° 021-2007-BCRP las tasas de interés por las operaciones de las COOPAC deben ser fijadas y reajustadas en base a las tasas máximas de interés aplicables a las empresas del sistema financiero y no a las que corresponde aplicar a las personas ajenas a dicho sistema.”

105. Mediante Carta N° 11-2015-JUR100-N, el BCRP manifestó lo siguiente:

“(…) Sobre la base de las normas citadas precedentemente, el Banco Central ha cursado varias comunicaciones, interpretando de manera general que las cooperativas tienen el mismo régimen de tasas de interés aplicable a las operaciones de las empresas del sistema financiero, en la medida que éstas se hayan constituido y realicen operaciones conforme a la ley y a las regulaciones que les resulta aplicables en su condición de cooperativa.”

106. Por otro lado, obra en el expediente el pronunciamiento emitido en primera instancia por el Vigésimo Sexto Juzgado Especializado en lo penal de Lima de la Corte Superior de Justicia de Lima, seguido en el Expediente 22171-2013-00:

“
Expediente: 22171-2013-0
(...)
Lima, once de noviembre
del año dos mil trece. -

SEXTO: Que, de acuerdo al artículo 9° de la citada Ley N° 26702, las empresas del sistema financiero pueden señalar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y servicios, y en tal sentido, de conformidad con el artículo 73° inciso 3) del Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas, las Cooperativas de Ahorro y Crédito gozan de la misma libertad por lo que las tasas de interés aplicables no tienen límite legal.

SÉTIMO.-Que, si bien el artículo 1243° del Código Civil dispone que las tasas máximas de interés convencional compensatorio o moratorio, es fijada por el Banco Central de Reservas del Perú, no es menos cierto que tal cuerpo de leyes solo es aplicable supletoriamente a las Cooperativas, esto es, en caso de vacío o deficiencia legal, siendo que en el caso de autos, las tasas de interés están expresamente regulados por el TUO de la Ley General de Cooperativas, no pudiendo considerarse siquiera que la mencionada disposición legal haya derogado el artículo 73° inciso 3) del mencionado Texto Único Ordenado, puesto que el artículo 122° de esta última norma legal dispone que “Las disposiciones de la Ley General de Cooperativas se entenderán suspendidas, modificadas o derogadas solamente por normas legales que así lo establezcan, refiriéndose expresamente a la presente Ley”

(...)
NOVENO



(...)

Por tanto, (...) Se Resuelve, Declarar: NO HA LUGAR a LA APERTURA DE INSTRUCCIÓN PENAL contra MARIA CECILIA SALAZAR CHANGANAQUI y CHRISTIAN PAULO WALTER SECHURA por el delito contra la confianza y buena fe en los negocios-USURA en agravio de Lily Roxana Mariaca Correa y de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú-FENACREP (...).

107. En relación con la fijación de las tasas por las empresas del sistema financiero, el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, Resolución SBS 8181-2012, establece que las empresas del sistema financiero pueden determinar libremente las tasas de interés compensatorio y moratorio para sus operaciones activas y pasivas.
108. A su vez, la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley 26702, establece en el artículo 9°⁴⁰, que las empresas del sistema financiero pueden señalar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y pasivas y servicios, observando los límites que para el efecto señale el Banco Central, excepcionalmente, con arreglo a lo previsto en su Ley Orgánica. Asimismo, señala que la disposición contenida en el primer párrafo del artículo 1243° del Código Civil no alcanza a la actividad de intermediación financiera.
109. En este punto es importante mencionar que, de acuerdo a lo señalado en el numeral 3 de la Vigésimo Cuarta Disposición Final y Complementaria de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - Ley N° 26702⁴¹, la supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con terceros, está a cargo de la Fenacrep o de otras federaciones de cooperativas a las que se afilien voluntariamente y que sean reconocidas por la SBS.

40

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Ley 26702

Artículo 9.- LIBERTAD PARA FIJAR INTERESES, COMISIONES Y TARIFAS.

Las empresas del sistema financiero pueden señalar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y pasivas y servicios. Sin embargo, para el caso de la fijación de las tasas de interés deberán observar los límites que para el efecto señale el Banco Central, excepcionalmente, con arreglo a lo previsto en su Ley Orgánica. La disposición contenida en el primer párrafo del artículo 1243 del Código Civil no alcanza a la actividad de intermediación financiera.

41

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Ley 26702

VIGESIMO CUARTA:

(...) 3. La supervisión de las cooperativas a que se refiere el apartado 2 está a cargo de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito o de otras federaciones de segundo nivel reconocidas por la Superintendencia, y a las que se afilien voluntariamente.



110. La facultad de las Cooperativas que no captan dinero del público para afiliarse a la Fenacrep, también se encuentra estipulada en el Reglamento de Ingreso de miembros Asociados, Régimen de Sanciones y Pérdida de la condición de miembro asociado de la Fenacrep⁴², de acuerdo con lo siguiente:

“Artículo 3°.- La afiliación a la FENACREP es un acto voluntario, estando únicamente sujeta a los requisitos, disposiciones y procedimientos previstos en el Estatuto y éste Reglamento.”

111. Entonces, si bien en la actualidad se entiende que la afiliación a la Fenacrep resulta voluntaria, lo cierto es que ello no desvirtúa que dicha entidad se encuentre facultada a ejercer la supervisión de las cooperativas no autorizadas a captar recursos del público.
112. Cabe precisar que, si bien la Comisión ha manifestado que el hecho de no encontrarse afiliada a la Fenacrep y, a su vez, el no haber permitido ser supervisada por dicha entidad, conllevaba a que las operaciones efectuadas por la Cooperativa de cara a los consumidores fueran consideradas como un servicio de crédito sujeto a la legislación general, siéndole aplicable los límites máximos establecidos por el BCRP para la fijación de tasas de interés, lo cierto es que las normas aplicables a las Cooperativas no establecen dichos supuestos como casuales para la pérdida de su calidad de tales.
113. Asimismo, si bien la Fenacrep no cuenta con las facultades para sancionar a las Cooperativas no afiliadas o ejercer una intervención en las mismas, ello no enervaría su facultad de supervisión establecida en el artículo 37° Resolución SBS 0540-99, considerando que este último establece que en caso las Cooperativas infringieran dicha resolución o la Ley de Cooperativas, la Fenacrep puede informar a la SBS para que esta última solicite la disolución y liquidación de la cooperativa infractora.
114. Igualmente, debe precisarse que la Fenacrep no cuenta con facultades para formular observaciones o tachas a las inscripciones de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público que decidan constituirse como tales, puesto que dicha facultad quedó derogada en atención a la Resolución SBS 621-2003, por ello se desprende que los pronunciamientos de dicho ente no pueden -a la actualidad- ser un límite al ejercicio de las actividades de las cooperativas en comentario. Lo anterior ha sido reconocido por la propia Federación en la documentación remitida en el marco del presente procedimiento, dado que esta menciona que al momento

42

Ver en el siguiente enlace: https://www.fenacrep.org/assets/media/documentos/2012-10-26_NRU.pdf



de detectar alguna irregularidad -de acuerdo su criterio- comunica de tal hecho a la SBS.

115. A mayor abundamiento cabe mencionar que si bien a través del Oficio N° 000185-2015-GC del 15 de septiembre de 2015, la Fenacrep manifestó que la Cooperativa era renuente a ser supervisada, lo cierto es que a su vez obra en el expediente diversas cartas a través de las cuales la denunciada manifestó su interés de ser supervisada por la mencionada entidad⁴³; asimismo, que la denunciada ha manifestado que a la fecha se encuentra en trámite una demanda de obligación de hacer interpuesta por la Cooperativa contra la Fenacrep, seguida bajo Expediente 03396-2016⁴⁴, por lo que esta Sala considera que no ha quedado acreditado que la Cooperativa se hubiera negado a ser supervisada por la Fenacrep.
116. Por lo antes desarrollado, en el presente caso ha quedado acreditado que el hecho de que la Cooperativa no fuera supervisada por la SBS o la Fenacrep no afectaba de modo alguno su calidad de cooperativa de ahorro y crédito, considerando que ninguna norma sectorial prevé ello y, en consecuencia, se encontraba facultada para fijar las tasas activas y pasivas para las operaciones financieras de acuerdo con lo establecido para las empresas del sistema financiero.
117. Cabe precisar que, en tanto no se ha hallado responsable a la Cooperativa por la infracción evaluada en el presente extremo, carece de objeto pronunciarse sobre su solicitud de nulidad del Informe N° 112-2014/CC1.
118. En atención a lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa, por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1 literal c) y 94° del Código; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, al haberse acreditado que la denunciada se encontraba facultada a fijar tasas de interés para las operaciones activas y pasivas considerando el régimen de tasas de interés aplicable a las operaciones de las empresas del sistema financiero.
119. En consecuencia, corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta al respecto, así como la medida correctiva ordenada sobre el particular, la condena del pago de costas y costos y la inscripción de la denunciada en el RIS.

⁴³ Ver fojas 4751 al 4756 del expediente.

⁴⁴ Ver en las fojas 3956 a 3961 del expediente.



(iv) Sobre la medida correctiva

120. El artículo 105° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para imponer las sanciones y medidas correctivas a los proveedores por infracciones a dicho cuerpo normativo conforme a las competencias otorgadas por Ley al Indecopi⁴⁵.
121. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código⁴⁶ establecen la facultad que tiene el Indecopi para que, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tienen por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y las medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
122. En el presente procedimiento, la Comisión declaró fundada la denuncia por infracción del literal c) del numeral 1.1 del artículo 1° y al artículo 57° del Código, en tanto quedó acreditado que incurrió en una práctica abusiva al otorgar créditos a los consumidores mediante la suscripción de “acuerdos conciliatorios”.

⁴⁵ **LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 105°.-** El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutorios de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

⁴⁶ **LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- 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.

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 (...)

Artículo 116°.- 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 (...).



123. Asimismo, la Comisión consideró ordenar a la Cooperativa en calidad de medida que, a partir de la fecha de recepción de dicha resolución, se abstuviera permanentemente de otorgar créditos a los consumidores mediante el uso de “acuerdos conciliatorios” o cualquier otra práctica análoga que implicara una vulneración a los derechos de los consumidores.
124. No obstante, ello, esta Sala considera que, correspondía a la Comisión ordenar a la Cooperativa que recalcule el monto de la deuda de los créditos otorgados a todos sus consumidores durante el periodo comprendido entre el año 2007 y el año 2011, considerando como base el capital efectivamente prestado, aplicando las tasas de interés, comisiones, gastos y seguros pactados; sin tener en cuenta los montos consignados en las respectivas actas de conciliación por conceptos de obligaciones de dar suma de dinero.
125. De acuerdo a ello, a efectos de revertir los efectos generados por la conducta infractora verificada, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo referido a la medida correctiva ordenada a la Cooperativa; y, en consecuencia, ordenar a la Cooperativa que, en un plazo de seis (6) meses, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con recalcular el monto de la deuda de los créditos otorgados a todos sus consumidores durante el periodo comprendido entre el año 2007 y el año 2011, considerando como base el capital efectivamente prestado, aplicando las tasas de interés, comisiones, gastos y seguros pactados; sin tener en cuenta los montos consignados en las respectivas actas de conciliación por conceptos de obligaciones de dar suma de dinero.
126. Asimismo, luego de vencido el plazo establecido en el párrafo anterior, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, corresponderá a la Cooperativa informar de ello a los consumidores y efectuar las respectivas devoluciones de los montos cancelados en exceso.
127. Finalmente, la Cooperativa deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de 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 que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, los denunciantes deberán 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-INDECOPI⁴⁷.

- (v) Sobre la multa impuesta a Atlantis por el extremo a la implementación de una práctica abusiva consistente en otorgar créditos a los consumidores mediante “acuerdos conciliatorios”
128. La Comisión consideró sancionar a la Cooperativa con una multa de 50 UIT, por haber implementado una práctica abusiva consistente en otorgar créditos a los consumidores mediante la celebración de “acuerdos conciliatorios”.
129. Con relación a ello, la Cooperativa señaló en su apelación cuestionó que la impuesta por la Comisión resultaba desproporcional.
130. Al respecto, se verifica que la Comisión utilizó los criterios establecidos en el artículo 112° del Código, para determinar la gravedad de la sanción impuesta, siendo que consideró los siguientes fundamentos:
- (i) Probabilidad de detección: la infracción cometida por la Cooperativa era de difícil detección, toda vez que, los consumidores que son víctimas de este tipo de conductas usualmente no tienen los incentivos suficientes para ponerlas en conocimiento de la autoridad administrativa, debido a la difícil probanza de los hechos, y por ello, son pocas las denuncias vinculadas a este tema;
 - (ii) el daño resultante y naturaleza del perjuicio causado, asociados a la afectación al derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores, la cual vulneraba la buena fe que debía guiar las relaciones comerciales entre consumidores y proveedores en el mercado, afectándose adicionalmente la competencia misma; y,
 - (iii) los efectos de la conducta infractora, traducidos en el daño a la credibilidad y confianza en el sistema financiero, dado que se privaba a los consumidores de obtener un financiamiento siguiendo las reglas

47

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 resolutorio 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 resolutorio 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.



normales del sistema crediticio, lo cual resulta inadmisibile en una economía de mercado. Por ello, la sanción a aplicar también debe considerar el efecto negativo que la conducta de Atlantis produce en el mercado.

131. Asimismo, consideró como agravante especial el hecho que la conducta infractora afectaba el interés colectivo o difuso de los consumidores.
132. En ese sentido, contrariamente a lo alegado por la parte denunciada, esta Sala considera que la multa impuesta se encuentra acorde con el hecho infractor acreditado, en tanto al graduar la sanción la Comisión cumplió con efectuarla aplicando y desarrollando los criterios establecidos en el Código y en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, de conformidad con los principios de razonabilidad y proporcionalidad.
133. Además, considerando que en el marco del presente procedimiento se verificó la afectación de intereses colectivos, respecto a la denuncia formulada por Aspec, y teniendo en cuenta que la conducta infractora acreditada constituía una política implementada por la denunciada, la Sala coincide con la primera instancia en que corresponde imponer a la Cooperativa una multa de 50 UIT por la infracción del literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 57°, al implementar una práctica abusiva consistente en otorgar créditos a los consumidores mediante “acuerdos conciliatorios”.
134. Cabe mencionar que, incluso considerando la naturaleza de la presente infracción, referida al daño causado en perjuicio de una colectividad de usuarios al haber vulnerado su derecho de información y sido pasibles de prácticas abusivas por parte de la Cooperativa, este tipo de conductas debería ser sancionada con una multa mayor a la impuesta; no obstante, en razón de la prohibición de la reforma en peor o *reformatio in pejus* establecida en el numeral 3 del artículo 256° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁴⁸, no es posible agravar la multa, por lo que corresponde confirmar dicho extremo.
135. En tal sentido, corresponde confirmar la resolución venida en grado que sancionó al Banco con una multa de 50 UIT por la infracción del literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 57, al implementar una práctica abusiva consistente en otorgar créditos a los consumidores mediante “acuerdos conciliatorios”.

48

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 256°.- Resolución. - (...)
256.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.



(vi) Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción del denunciado en el RIS

136. En la medida que la Cooperativa Banco no ha fundamentado su apelación respecto de los extremos referidos a la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento, ni sobre su inscripción en el RIS, más allá de la alegada ausencia de responsabilidad desvirtuada precedentemente, esta Sala asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre tales puntos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

137. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que: (i) condenó a la Cooperativa al pago de las costas y costos del procedimiento; y, (ii) ordenó la inscripción de la entidad financiera en el RIS.

(vii) Sobre el porcentaje de la multa solicitado por Aspec

138. El artículo 153° del Código señala que las Asociaciones de Consumidores son organizaciones constituidas de conformidad con las normas establecidas en Código Civil, siendo su finalidad proteger, defender y representar a los consumidores y usuarios. En tal sentido, las Asociaciones de Consumidores reconocidas por el Indecopi se encuentran legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor a nombre de sus asociados, de las personas que le hayan otorgado representación, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores⁴⁹.

139. De otro lado, el artículo 156° del Código⁵⁰ establece que el Indecopi puede

⁴⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 153°. Rol de las asociaciones de consumidores.-**

153.1 Las asociaciones de consumidores son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios.

153.2 Las asociaciones de consumidores reconocidas por el Indecopi están legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y los demás órganos funcionales competentes del Indecopi a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores.

153.3 En la vía judicial pueden promover procesos en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores, sujetándose a lo previsto en los artículos 130 y 131.

153.4 La legitimidad de las asociaciones de consumidores se extiende también para actuar a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder ante los organismos reguladores de los servicios públicos en los procesos en materia de protección al consumidor, así como en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores.

153.5 Mediante resolución de Consejo Directivo el Indecopi establece los órganos funcionales competentes a que se refiere el párrafo 153.2.

⁵⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 156°.- Convenios de cooperación institucional.**

156.1 El Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos pueden celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial.



celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial. Asimismo, se precisa que la firma del convenio otorga la posibilidad que se pueda disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por esas asociaciones de consumidores les sea entregado, con un límite de cincuenta por ciento (50%).

140. En ese mismo sentido, el artículo 6° de la Resolución 064-2004-INDECOPI/DIR, que aprobó las Normas para la Celebración y Ejecución de Convenios de Cooperación con Asociaciones de Consumidores, establece que las asociaciones de consumidores podrán participar de hasta un porcentaje del cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta en procedimientos administrativos que hubieren promovido⁵¹.
141. Por otra parte, el artículo 157° del Código establece los criterios para la graduación del porcentaje entregable de la multa impuesta, estableciendo que deben evaluarse la labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la denuncia, la participación durante el procedimiento, la trascendencia en el mercado de la conducta infractora, apreciada en base el impacto económico de la misma y los perjuicios que hubiese generado esta tanto de forma previa como de manera potencial; entre otros elementos⁵².

La firma del convenio de cooperación institucional otorga la posibilidad de que el Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos puedan disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas asociaciones de consumidores les sea entregado. En cada caso, dicho porcentaje no puede exceder el cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta y constituye fondos públicos.

- 156.2 Los porcentajes entregables a las asociaciones de consumidores deben ser utilizados a efectos de implementar acciones específicas de promoción y defensa de los intereses de los consumidores y un monto no mayor del cinco por ciento (5%) del porcentaje que se les entrega puede ser utilizado para su funcionamiento a efectos del desarrollo de su finalidad, en las condiciones que establece el reglamento.
- 156.3 Corresponde a la Contraloría General de la República supervisar que las asociaciones de consumidores destinen los recursos recaudados por concepto de multa para los fines señalados en el párrafo 156.2. El incumplimiento de dicha finalidad conlleva a resolver el Convenio de Cooperación Institucional e iniciar las acciones administrativas y penales que correspondan.
- 156.4 Los requisitos para la celebración de los convenios y para que la entrega de los fondos cumpla con la finalidad asignada son establecidos por el Indecopi y los organismos reguladores, respectivamente, mediante resolución de Consejo Directivo.

⁵¹ **RESOLUCIÓN 064-2004-INDECOPI/DIR. NORMAS PARA LA CELEBRACIÓN Y EJECUCIÓN DE CONVENIOS DE COOPERACIÓN CON ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES. Artículo 6°.- De la participación en las multas.** Las asociaciones de consumidores podrán participar hasta un porcentaje del 50% de la multa impuesta en procedimientos administrativos que hubieren promovido. El órgano funcional competente, sin solicitud de la asociación, determina en la resolución final del procedimiento el porcentaje con que participa la asociación en la multa impuesta. Dicho pronunciamiento debe analizar la gravedad de la infracción, los medios probatorios presentados y el grado de intervención de la asociación en el procedimiento. Si el órgano funcional no se pronunciase respecto a la participación de la asociación en la multa impuesta, ésta tiene expedito el recurso de apelación.

⁵² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 157°.- Criterios para la graduación del porcentaje entregable de la multa impuesta.** Al momento de determinar el porcentaje de las multas



142. En el presente procedimiento, la Comisión determinó que correspondía conceder a Aspec el diez por ciento (10%) de la multa impuesta a la Cooperativa. De la lectura de la resolución recurrida se advierte que la primera instancia fundamentó su decisión en lo siguiente:

- (i) Labor de investigación realizada de forma previa a la presentación de su denuncia: Se verificó una labor de investigación desarrollada por Aspec de forma previa a la presentación de su denuncia, ello se pudo advertir de los documentos adjuntos a la denuncia, los cuales incluyeron casos específicos, así como un análisis de algunas resoluciones emitidas por el MINJUS en los procedimientos sancionadores a centros de conciliación empleados por la Cooperativa para realizar sus “acuerdos conciliatorios”;
- (ii) participación durante el procedimiento iniciado: Durante el desarrollo del procedimiento no se verificó una participación por parte de Aspec, pues salvo la presentación de la denuncia y su conformidad con el Informe 112-2014/CC1, no observó los descargos presentados por la Cooperativa ni aportó mayores medios de prueba que hubieran contribuido con la verificación de las conductas infractoras, pese a la extensa labor probatoria desplegada por la Secretaría Técnica; y,
- (iii) trascendencia en el mercado de la conducta infractora: se consideró que la denuncia promovida por Aspec fue promovida en la defensa de los intereses colectivos de los consumidores y, por ello, su acción ha sido relevante para poder verificar los hechos infractores.

143. Por su parte, Aspec impugnó la resolución venida en grado en tal extremo, alegando que la Comisión no efectuó un análisis adecuado del artículo 157º del Código, el cual regulaba los criterios para la graduación del porcentaje a entregar a las asociaciones de consumidores de las multas impuestas por la administración; siendo que de una consideración del total de los (5) criterios recogidos en el artículo mencionado correspondía asignar a su entidad el cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta a la Cooperativa.

144. De acuerdo a lo manifestado por Aspec, el artículo 157º del Código regulaba cinco (5) criterios para la graduación del porcentaje entregable a las asociaciones de consumidores en razón de la multa impuesta a un proveedor

administrativas entregable a las asociaciones de consumidores en los procedimientos promovidos por éstas, la autoridad competente debe evaluar, como mínimo, los siguientes criterios:

- a. Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia.
- b. Participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado.
- c. Trascendencia en el mercado de la presunta conducta infractora denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que puedan ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma.
- d. Otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento.



infractor: (a) labor de investigación previa a la denuncia; (b) participación durante el procedimiento; (c) trascendencia en el mercado de la conducta infractora; (d) impacto económico de esta; y, (e) perjuicios causados en forma previa o que puedan ser causados potencialmente con relación a la conducta detectada.

145. Al respecto, el artículo 157° del Código establece lo siguiente:

“Artículo 157.- Criterios para la graduación del porcentaje entregable de la multa impuesta

Al momento de determinar el porcentaje de las multas administrativas entregable a las asociaciones de consumidores en los procedimientos promovidos por éstas, la autoridad competente debe evaluar, como mínimo, los siguientes criterios:

- a. Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia.*
- b. Participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado.*
- c. Trascendencia en el mercado de la presunta conducta infractora denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que puedan ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma.*
- d. Otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento.”*

146. Sobre el particular, esta Sala advierte que el literal c) del artículo 157° solo prescribe un criterio, esto es, la trascendencia en el mercado de la conducta infractora verificada, siendo que tal trascendencia es evaluada en torno al impacto económico que genera la infracción y los perjuicios causados o que pudieran generarse potencialmente. En efecto, son estos dos (2) últimos aspectos los que determinan la magnitud y envergadura de determinada conducta.

147. Por lo expuesto, revisados los actuados del expediente, se tiene lo siguiente: (a) la labor de investigación previa por parte de Aspec reflejada en toda la data aportada conjuntamente con su denuncia (Resoluciones del Minjus Oficios de la SBS y de la Fenacrep, entre otros documentos); (b) la baja participación durante la tramitación del procedimiento, dado que más allá de la denuncia interpuesta únicamente impugnó el pronunciamiento de la Comisión en los extremos que le resultaron desfavorables, observó el Informe pericial 112-2014/CC1 y solicitó el uso de la palabra; y, (c) la trascendencia en el mercado de la conducta infractora, reflejada en la cantidad de consumidores afectados y en el impacto económico generó a estos.



148. Al respecto, atendiendo a la conducta infractora verificada en esta instancia, la investigación previa de la asociación sobre la misma, la participación de la denunciante para lograr la acreditación de la infracción y la cantidad de consumidores afectados y el impacto económico de estos, esta Sala coincide con el pronunciamiento de la Comisión referido al otorgamiento a la asociación denunciante de un diez por ciento (10%) de la multa impuesta a la Cooperativa, siendo que luego que la misma sea abonada; el monto será entregado por la Gerencia de Administración y Finanzas previa presentación de un plan específico de uso de fondos en el cual se describirán las actividades en que serán utilizados dichos recursos, adjuntando el cronograma y presupuesto correspondiente.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0207-2017/CC1 del 13 de febrero de 201788-2016/ILN-CPC del 10 de noviembre de 2016, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios y el señor Robert Manguinuri Chota contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. por infracción de los artículos 1° numeral 1 literal c) y 57° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada incurrió en una práctica abusiva al otorgar créditos a los consumidores mediante la suscripción de “acuerdos conciliatorios”.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 0207-2017/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, el señor Jorge Luis Garay Bravo, la señora Maritza Julia Borja Pastor y el señor Robert Manguinuri Chota contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. por la infracción de los artículos 1° numeral 1 literal c) y 94° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, al haberse acreditado que la denunciada se encontraba facultada a fijar tasas de interés para las operaciones activas y pasivas considerando el régimen de tasas de interés aplicable a las operaciones de las empresas del sistema financiero. En consecuencia, corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta al respecto, así como la medida correctiva ordenada sobre el particular, la condena del pago de costas y costos y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

TERCERO: Revocar la Resolución 0207-2017/CC1, en el extremo que ordenó a Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda., en calidad de medida correctiva, que se abstuviera permanentemente de otorgar créditos a los consumidores mediante el uso de “acuerdos conciliatorios” o cualquier otra práctica análoga que implicara



una vulneración a sus derechos; y, en consecuencia, ordenarle que, en un plazo de seis (6) meses, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con recalcular el monto de la deuda de los créditos otorgados a todos sus consumidores durante el periodo comprendido entre el año 2007 y el año 2011, considerando como base el capital efectivamente prestado, aplicando las tasas de interés, comisiones, gastos y seguros pactados; sin tener en cuenta los montos consignados en las respectivas actas de conciliación por conceptos de obligaciones de dar suma de dinero.

Asimismo, luego de vencido el plazo establecido en el párrafo anterior, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, corresponderá a Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. informar de ello a los consumidores y efectuar las respectivas devoluciones de los montos cancelados en exceso.

Se informa a Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1, 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. Asimismo, se informa Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios y el señor Robert Manguinuri Chota contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1, 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.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0207-2017/CC1, en el extremo que sancionó a Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. con una multa de 50 UIT por infracción de los artículos 1° numeral 1 literal c) y 57° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0207-2017/CC1, en el extremo que concedió a Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios el diez por ciento (10 %) de la multa impuesta a Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0207-2017/CC1, en el extremo que condenó a Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. al pago de las costas y costos del procedimiento.



SÉPTIMO: Confirmar la Resolución 0207-2017/CC1, en el extremo que dispuso la inscripción de Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Juan Alejandro Espinoza Espinoza y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Vicepresidente

El voto en discordia de la señora vocal Ana Asunción Ampuero Miranda, en relación con el extremo relativo a la conducta referida a implementar una práctica abusiva al otorgar créditos a los consumidores mediante acuerdos conciliatorios.

La vocal que suscribe el presente voto, si bien concuerda con la decisión de la mayoría respecto a revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa, por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1 literal c) y 94° del Código, debe precisar que mediante Resolución 3073-2015/SPC-INDECOPI, dejó sentada su posición en relación con el otro extremo de la denuncia relativo a la implementación de una práctica abusiva al otorgar créditos a los consumidores mediante la suscripción de acuerdos conciliatorios, conforme se expuso en aquella oportunidad:

1. Se evidenció que la Comisión brindó un tratamiento independiente a (i) la práctica abusiva al otorgar créditos a los consumidores mediante “acuerdos conciliatorios”; y, (ii) el omitir entregar a los consumidores copia de los contratos de crédito y toda la documentación específica relacionada con el servicio de financiamiento que otorgaba en el marco de sus actividades como empresa no supervisada por la SBS; ello no resulta adecuado, dado que el hecho consistente en presuntamente haber implementado una práctica abusiva al otorgar créditos a los consumidores mediante “acuerdos conciliatorios” se encuentra vinculado al hecho de omitir sistemáticamente entregar a los consumidores copia de sus contratos de crédito y de toda aquella documentación específica relacionada con el servicio de financiamiento otorgado. Así, se advirtió que la primera conducta imputada se



encontraba comprendida dentro de los alcances de la segunda, dado que la primera resulta ser parte de aquella sucesión de hechos que determinan la comisión de la segunda conducta materia de imputación.

2. De una valoración global de la denuncia, se advirtió una sola infracción, esto es, la práctica comercial de la Cooperativa de omitir entregar a los consumidores copia de sus contratos de crédito y de toda aquella documentación específica relacionada con el servicio de financiamiento otorgado; la cual ha sido cometida en diversos momentos y a través de la realización de distintas acciones perfectamente separables una de otras, siendo una de estas el establecimiento de la práctica de otorgar créditos mediante acuerdos conciliatorios, pudiendo existir otras además, pero que conllevan al mismo fin. Así, más allá de la existencia de una pluralidad de acciones, todas estas son determinantes para la constitución de una sola infracción continuada.
3. En tal sentido, la vocal que suscribe el presente voto consideró que correspondía declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 1665-2014/CC1, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la denuncia contra la Cooperativa referida a implementar una práctica abusiva al otorgar créditos a los consumidores mediante “acuerdos conciliatorios” como una conducta independiente y aislada a la omisión de entregar a los consumidores copia de sus contratos de crédito y de toda aquella documentación específica relacionada con el servicio de financiamiento otorgado.
4. Por los motivos expuestos, correspondía dejar sin efecto la multa impuesta y la medida correctiva ordenada por la Comisión en lo pertinente al extremo declarado nulo, careciendo de objeto emitir un pronunciamiento acerca de los alegatos del recurso de apelación de la Cooperativa con relación a la presunta práctica abusiva de otorgar créditos mediante la suscripción previa de un acuerdo conciliatorio, salvo que hubieran incidido en algún otro extremo analizado, lo cual no se verificó.

ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA