

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



**INFORME JURÍDICO SOBRE LA RESOLUCIÓN N.º 0194-
2015/SPC-INDECOPI**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada
que presenta:

Lucrecia Samantha Gutiérrez Hinojosa

ASESOR:

Felipe Oswaldo Panta Campos


Lima, 2025

Informe de Similitud

Yo, PANTA CAMPOS, FELIPE OSWALDO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "**Informe Jurídico sobre la Resolución N° 0194-2015/SPC-INDECOPI**", del autor LUCRECIA SAMANTHA GUTIÉRREZ HINOJOSA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 29%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 04/09/2025.
- He revisado con detalle dicho reporte, así como el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 09 de septiembre del 2025

<u>Apellidos y nombres del asesor / de la asesora:</u> PANTA CAMPOS, FELIPE OSWALDO	
DNI: 10588444	Firma: 
ORCID: https://orcid.org/0009-0004-6334-9178	

RESUMEN

El presente trabajo aborda las vulneraciones al deber de idoneidad cometidas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N.º 50 y el Banco de Crédito del Perú S.A., en el contexto de un procedimiento administrativo seguido ante el INDECOPI. En cuanto a la mencionada Cooperativa, se pone en manifiesto la modificación unilateral de la tasa de interés en los contratos de crédito sin una debida información clara y transparente sobre los cambios, vulnerando el artículo 19º del Código del Protección y Defensa del Consumidor.

En cuanto al Banco, se evalúa si la retención de los fondos de Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) realizada respecto a uno de los consumidores se efectuó sin haber proporcionado previamente información adecuada sobre el procedimiento ni sobre las consecuencias legales que ello implicaba, contraviniendo así la obligación del proveedor al disponer de los fondos de un usuario financiero.

En adición, se hace una revisión del método de cobranza empleado por la Cooperativa al emplear una comunicación en donde alude a una actuación judicial sin tener una orden o base firme, pudiendo inducir a error o confusión al consumidor e infringiendo los artículos 61º y 62º del Código del Protección y Defensa del Consumidor, las cuales prohíben los métodos de cobranza intimidatorios.

Palabras clave

Deber de idoneidad, modificación unilateral de contrato, protección al consumidor, métodos de cobranza, retención de fondos CTS.

ABSTRACT

This paper addresses violations of the duty of suitability committed by Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. No. 50 and Banco de Crédito del Perú S.A., in the context of administrative proceedings before INDECOPI. With regard to the aforementioned Cooperative, it highlights the unilateral modification of the interest rate in credit agreements without providing clear and transparent information about the changes, in violation of Article 19 of the Consumer Protection and Defense Code.

With regard to the Bank, it is being assessed whether the withholding of Severance Pay (CTS) funds from one of the consumers was carried out without first providing adequate information about the procedure or the legal consequences involved, thus contravening the provider's obligation when disposing of a financial user's funds..

In addition, a review is being conducted of the collection method used by the Cooperative, which employed a communication alluding to legal action without having a firm order or basis, which could mislead or confuse the consumer and violates Articles 61 and 62 of the Consumer Protection and Defense Code, which prohibit intimidating collection methods.

Keywords

Duty of suitability, unilateral modification of contract, consumer protection, collection methods, withholding of CTS funds.



ÍNDICE DE CONTENIDO

PRINCIPALES DATOS DEL CASO	5
I. INTRODUCCIÓN	6
1.1. Justificación de la elección de la resolución	6
1.2. Presentación del caso	7
II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES.....	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Hechos relevantes del caso	9
2.3. Hechos procesales	10
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS DEL CASO	13
3.1. Problema jurídico principal	13
3.2. Problemas jurídicos secundarios	13
3.3. Problema complementario	14
IV. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS.....	14
4.1. Problema jurídico respecto a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N.º 50	14
4.1.1. ¿La conducta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N.º 50 implicó una infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19º del Código, al modificar unilateralmente la tasa de interés pactada en los contratos de crédito, sin garantizar que dichas modificaciones se ajustaran a las condiciones previamente establecidas ni a las expectativas razonables de los consumidores, y sin una comunicación adecuada y suficientemente clara a los afectados?	15
4.1.1.1. ¿Existió una relación de consumo entre los denunciantes y la Cooperativa, conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor?	16
4.1.1.2. ¿Está el INDECOPI facultado para actuar de oficio y realizar fiscalización a la Cooperativa en este tipo de casos, sin que sea indispensable la denuncia formal de los consumidores afectados, conforme a las disposiciones de la Ley N.º 29571?	17
4.2. Problema jurídico respecto al Banco de Crédito del Perú S.A.	18
4.2.1. ¿Vulneró el Banco de Crédito del Perú S.A. el deber de idoneidad al efectuar la retención de los fondos CTS del denunciante sin brindar una información clara, suficiente y comprensible sobre el procedimiento, los fundamentos legales y las consecuencias de dicha medida?	18

4.2.1.1. ¿Está el Banco de Crédito del Perú S.A. dentro del marco de su responsabilidad conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que respecta a la obligación de entregar los depósitos de la CTS a su titular, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente que regula estos servicios?	19
4.2.1.2. ¿Cumplió el Banco con la obligación de proporcionar información clara, precisa y suficiente sobre el procedimiento seguido para la retención de los fondos de la CTS del denunciante, incluyendo los fundamentos legales que justifican dicha medida, así como las consecuencias y derechos del consumidor respecto a esta acción?.....	19
4.3. Problema complementario	20
4.3.1. ¿Vulneró la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N.º 50 los artículos 61º y 62º del Código de Protección y Defensa del Consumidor al emplear métodos de cobranza que inducían a error o generaban una presión indebida sobre los consumidores mediante comunicaciones que advertían medidas cautelares inmediatas sin base judicial?.....	20
V. CONCLUSIONES	22
VI. BIBLIOGRAFÍA.....	23

PRINCIPALES DATOS DEL CASO

NÚMERO DE EXPEDIENTES	0001-2013/CPC-INDECOPI-TAC 0048-2013/CPC-INDECOPI-TAC (ACUMULADOS)
ÁREAS DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO	Derecho de Protección al Consumidor Derecho Administrativo
IDENTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES MÁS IMPORTANTES	Resolución N.º 264-2014/INDECOPI-TAC (primera instancia administrativa) Resolución N.º 0194-2015/SPC-INDECOPI (segunda instancia administrativa, Tribunal del INDECOPI)
DENUNCIANTES	Neffi Julio Gámez Coaila Luis José Flores Flores Myriam Teresa Querie Valdivia
DENUNCIADOS	Banco de Crédito del Perú S.A. Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N.º 50
INSTANCIAS ADMINISTRATIVAS	Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI - Tacna (primera instancia) y Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI (segunda instancia)
TERCEROS	No intervienen terceros

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación de la elección de la resolución

Realizar un informe jurídico de la Resolución N.º 0194-2015/SPC-INDECOPI responde a la importancia de profundizar en el entendimiento analítico, en el campo de la protección de los derechos del consumidor, en donde los deberes de idoneidad y de información, y los métodos abusivos de cobranza adquieren una especial trascendencia. En tanto, el expediente en cuestión pone en evidencia cómo las prácticas contractuales implementadas por los bancos y las cooperativas pueden afectar directamente los derechos fundamentales de los consumidores, al modificar unilateralmente las condiciones pactadas como consecuencia de su afectación al derecho a no haber sido informados con claridad ni a recibir los servicios conforme a las condiciones originalmente pactadas.

Esta resolución resulta idónea para un examen de suficiencia profesional toda vez que plantea un tema jurídico determinante: la configuración de la infracción del deber de idoneidad en la prestación de servicios financieros, comprendiendo en su evaluación si las entidades denunciadas, el Banco de Crédito del Perú S.A. (en adelante el Banco) y la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N.º 50 (en adelante la Cooperativa), cumplieron con las condiciones pactadas inicialmente o si incurrieron en actos que generaron la afectación a las expectativas legítimas de los consumidores.

En adición, el caso plantea otras cuestiones jurídicas, como el deber de informar adecuadamente cualquier variación significativa en los términos, así como la prohibición de métodos abusivos de cobranza, conforme lo estipulan los artículos 61º y 62º del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), siendo temas que exigen una evaluación general sobre la transparencia en las prácticas comerciales.

En suma, el presente informe constituye un caso particularmente pertinente para ser analizado en un examen académico exigente, pues demanda no solo la identificación de normas aplicables, sino también la construcción de un razonamiento crítico y estructurado orientado a la defensa de los derechos de los consumidores. La complejidad del asunto radica en que no se trata de un incumplimiento aislado, sino de la necesidad de examinar de manera conjunta diversos deberes del proveedor -idoneidad, información y métodos de cobranza -que conviven en un sistema integral de protección al consumidor.

Ello obliga a valorar cómo determinadas prácticas contractuales y operativas de las entidades denunciadas afectan no solo las condiciones pactadas originalmente, sino también el equilibrio mismo de la relación de consumo,

entendido como el núcleo de la tutela administrativa en esta materia. En consecuencia, el análisis trasciende la mera constatación de una infracción puntual y exige evaluar de qué modo se desnaturaliza la confianza y la transparencia que deben caracterizar toda prestación de servicios financiero

1.2. Presentación del caso

El presente caso se origina por las denuncias interpuestas por los señores Neffi Julio Gámez Coaila, Luis José Flores Flores y Myriam Teresa Querie Valdivia contra el Banco de Crédito del Perú S.A. y la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N.º 50, por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, “el Código”). Las denuncias versan sobre ciertas prácticas en donde, de acuerdo a los denunciantes, vulneraron sus derechos a recibir servicios idóneos y a ser informados adecuadamente, en cuanto al incremento unilateral de las tasas de interés en créditos previamente pactados, la retención indebida de fondos de CTS y la utilización de métodos abusivos de cobranza.

En este contexto, el problema principal a resolver se centra en determinar si la Cooperativa y el Banco vulneraron o no el deber de idoneidad al ejecutar cambios contractuales y operativos, tales como la modificación de tasas de interés pactadas y la administración de fondos CTS, sin asegurar que los servicios ofrecidos y prestados se ajustaran a las condiciones contractuales inicialmente acordadas y a las expectativas razonables del consumidor, conforme a lo previsto en el artículo 19º del Código.

De manera accesoria, el análisis abordará problemas jurídicos secundarios consistentes en determinar:

- Si la Cooperativa incurrió en una infracción al deber de idoneidad al modificar unilateralmente la tasa de interés pactada en los contratos de crédito, sin respetar las condiciones originalmente ofrecidas ni garantizar una adecuada comunicación individual a los consumidores afectados.

Como paso previo, es importante determinar si los denunciantes ostentan la calidad de consumidores de acuerdo al Código, pues de solo acreditar una relación de consumo será posible analizar si la Cooperativa vulneró el deber de idoneidad; siendo un análisis importante para poder definir en qué posición se encuentran los denunciantes dentro de un marco legal que los protege.

En adición, resulta relevante analizar si la autoridad administrativa está facultada para actuar de oficio, sin que sea indispensable una denuncia

formal por parte de los consumidores, resultando ser un tema necesario para evaluar la legitimidad de su actuación en tanto la fiscalización.

- Si el Banco incurrió en una infracción al deber de idoneidad al efectuar la retención de los fondos CTS del denunciante sin brindar una información clara, suficiente y comprensible sobre las consecuencias de dicha medida.

Como paso previo, es importante determinar si el Banco es responsable en tanto a su obligación de entregar los fondos de CTS a su titular, de acuerdo a las normas que regulan estos servicios.

En adición, resulta relevante revisar si el Banco ha incumplido con su obligación de brindar información clara, precisa y suficiente, respecto al procedimiento de retención de los fondos de CTS del denunciante.

Adicionalmente, el informe analizará si la Cooperativa vulneró o no los artículos 61° y 62° del Código, al emplear métodos de cobranza que inducían a error o generaban una presión indebida sobre los consumidores. Esto, en relación a las comunicaciones enviadas por la Cooperativa, que daban cuenta de la aplicación de medidas cautelares sobre los bienes de los deudores sin un respaldo judicial firme, lo cual contraviene las disposiciones legales en materia de cobranza.

II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES

2.1. Antecedentes

El contexto en el que se desarrolla el presente caso es en el marco de las relaciones de consumo en el sector financiero, en donde el Banco y la Cooperativa asumieron responsabilidades respecto a la prestación de servicios financieros y en correspondencia al cumplimiento de las normas que establece el Código.

Entre el 2010 al 2012, los denunciados, Neffi Julio Gámez Coaila, Luis José Flores Flores y Myriam Teresa Querie Valdivia, contrataron servicios financieros con la Cooperativa. En paralelo, el señor Gámez mantenía depósitos de CTS bajo la administración del Banco.

De ahí que, la relación de consumo, inicialmente regida por las condiciones pactadas al momento de contratar, se vio afectada por una serie de prácticas que se imputaron a los proveedores, entre ellos, la:

- Modificación unilateral de las tasas de interés: El 1 de marzo del 2011, el Consejo de Administración de la Cooperativa aprobó un incremento en la

tasa de interés de los créditos de 12,82% a 13,89%. Los denunciante tomaron conocimiento de esta variación recién el 18 de abril del 2012 (caso del señor Gámez) y en setiembre del 2012 (caso de los señores Flores y Querie), al advertir los nuevos montos aplicados en sus cuotas crediticias. Frente a ello, los consumidores cuestionaron la falta de información directa, clara y precisa sobre tal modificación.

- Retención de fondos CTS: En abril del 2012, el Banco de Crédito del Perú se negó a entregar al señor Gámez sus depósitos de CTS, basándose en la constancia de cese emitida por su ex empleador (Southern Perú), que consignaba una deuda pendiente a favor de la Cooperativa garantizada con dichos fondos. El consumidor solicitó sin éxito la liberación de sus depósitos y la nulidad de la cláusula contractual que facultaba la inmovilización de la CTS.
- Métodos abusivos de cobranza: El 8 de junio del 2012, la Cooperativa remitió al señor Gámez comunicaciones de cobranza bajo la denominación de “Carta Notarial”, en las que señalaba que su abogado ejecutor haría efectivas medidas cautelares directamente sobre los bienes de su domicilio. Dichas comunicaciones fueron percibidas como intimidatorias y contrarias a lo dispuesto por el inciso h del artículo 62° del Código.

Frente a estas situaciones, los consumidores interpusieron denuncias ante el INDECOPI: el 2 de enero del 2013, el señor Neffi Julio Gámez Coaila denunció tanto al Banco como a la Cooperativa; y el 4 de enero del 2013, los señores Luis José Flores Flores y Myriam Teresa Querie Valdivia presentaron denuncia contra la Cooperativa. Ambos procedimientos fueron acumulados y culminaron en segunda instancia con la emisión de la Resolución N.º 0194-2015/SPC-INDECOPI.

2.2. Hechos relevantes del caso

Las denuncias fueron presentadas por Neffi Julio Gámez Coaila (2 de enero del 2013) y por Luis José Flores Flores junto con Myriam Teresa Querie Valdivia (4 de enero del 2013), todas ante la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI en Tacna. Mediante la Resolución N.º 1 del 18 de julio del 2013, la Comisión resolvió acumular los expedientes números 0001-2013/CPC-INDECOPI-TAC y 0048-2013/CPC-INDECOPI-TAC, e iniciar de oficio un procedimiento administrativo sancionador al advertir que los hechos podían tener alcance colectivo.

En este escenario, se identificaron los siguientes hechos relevantes:

- La modificación unilateral de las tasas de interés por parte de la Cooperativa, aprobada en sesión de Consejo del 1 de marzo del 2011, que los denunciantes detectaron en el 2012 al constatar variaciones en sus cuotas.
- La retención de los fondos CTS del señor Gámez por parte del Banco de Crédito del Perú en abril del 2012, sustentada en la constancia de cese remitida por su empleador.
- El envío de cartas notariales de cobranza por la Cooperativa en junio del 2012, con advertencias de medidas cautelares inmediatas, percibidas como intimidadoras.

Los hechos en mención, considerados como presuntas infracciones al deber de idoneidad, de información y a la prohibición de métodos abusivos de cobranza, constituyen el núcleo de la controversia que fue materia de análisis en las dos instancias administrativas.

2.3. Hechos procesales

Presentación de denuncias:

- El 2 de enero del 2013, el señor Gámez interpuso denuncia contra la Cooperativa y el Banco, por presuntas infracciones vinculadas al incremento unilateral de tasas de interés, falta de atención a reclamos, métodos abusivos de cobranza y retención indebida de fondos CTS.
- El 4 de enero del 2013, los señores Luis José Flores Flores y Myriam Teresa Querie Valdivia también denunciaron a la Cooperativa por la modificación no informada de tasas de interés y la realización de descuentos no autorizados en sus cuentas de ahorro.

Acumulación de expedientes y apertura de procedimiento de oficio:

- El 18 de julio del 2013, mediante la Resolución N° 1, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI en Tacna resolvió acumular los expedientes números 0001-2013/CPC-INDECOPI-TAC y 0048-2013/CPC-INDECOPI-TAC. En esa misma decisión, al advertirse que la modificación de las tasas podía afectar a un grupo mayor de usuarios, se ordenó abrir un procedimiento sancionador de oficio contra la Cooperativa.

Descargos de las entidades denunciadas:

El 26 de septiembre del 2013, tras ser notificadas con los cargos correspondientes, ambas entidades presentaron sus descargos.

- La Cooperativa sostuvo que los aumentos en las tasas estaban respaldados por decisiones de su Consejo y que los usuarios fueron informados mediante boletines internos distribuidos a los socios. Además, negó que sus comunicaciones de cobranza tuvieran carácter amenazante.
- El Banco afirmó que actuó conforme a la normativa sobre CTS, en particular el Decreto Supremo N.º 001-97-TR, y que la retención de los fondos del señor Gámez se sustentaba en la información proporcionada por su empleador acerca de la deuda pendiente con la Cooperativa.

Resolución en primera instancia:

El 6 de junio del 2014, la Comisión emitió la Resolución N.º 264-2014/INDECOPI-TAC, en donde se determinó lo siguiente:

- En el caso de la Cooperativa, se consideró acreditada la infracción por aumentar de manera unilateral las tasas de interés, por no atender oportunamente las solicitudes de información y reclamos, y por emplear mecanismos de cobranza con un lenguaje que podía interpretarse como intimidatorio. En tanto, se descartó la imputación referida a descuentos indebidos en cuentas de ahorro por no haberse probado de manera suficiente.
- En el caso del Banco, se declaró fundada la imputación por retención de los fondos CTS del señor Gámez, pero se desestimaron los cargos vinculados a incumplimiento del deber de información y falta de atención a reclamos.

Respecto a las sanciones:

- A la Cooperativa se le aplicaron multas que sumaban 50 UIT, distribuidas en: 35 UIT por el alza unilateral de tasas, 10 UIT por prácticas de cobranza indebidas y 5 UIT por incumplimiento del deber de información. También se le ordenó implementar medidas correctivas en beneficio de los usuarios.
- Al Banco se le impuso una multa de 5 UIT y se dispuso la devolución parcial de los depósitos CTS al denunciante.

Recursos de apelación:

- El 23 de junio del 2014, la Cooperativa apeló, alegando que la Comisión no resolvió su pedido de suspensión del procedimiento y que existieron dificultades para notificar al señor Gámez.
- El 24 de junio del 2014, el Banco también apeló, sosteniendo que su actuación se encontraba plenamente respaldada en la normativa vigente y que no había incurrido en ninguna infracción

Resolución en segunda instancia:

El 21 de enero del 2015, la Sala Especializada en Protección al Consumidor emitió la Resolución N.º 0194-2015/SPC-INDECOPI. En esa oportunidad:

- Respecto al Banco, se revocó la multa y se declaró infundada la denuncia, por considerar que la retención de los fondos CTS se había realizado conforme a la legislación aplicable.
- Respecto a la Cooperativa, se confirmaron las infracciones que afectaron directamente a los denunciantes, pero se declaró la prescripción del procedimiento iniciado de oficio en relación al alza de tasas del 2011. Además, se ordenó recalcular la multa de 35 UIT exclusivamente respecto a los consumidores denunciantes y se redujo la sanción por métodos abusivos de cobranza de 10 a 8 UIT.

Voto singular:

- La vocal Ana Asunción Ampuero Miranda emitió voto singular, discrepando con la mayoría respecto a la calificación de los métodos de cobranza como abusivos, y proponiendo la revocatoria de esa sanción específica.

Línea de tiempo del caso:

Fecha	Hecho
23 de agosto del 2010	Neffi Julio Gámez Coaila contrata crédito con la Cooperativa (tasa 12,82%).
18 de abril del 2012	Gámez advierte incremento unilateral de la tasa a 13,89%.
Septiembre del 2012	Flores y Querie detectan incremento de su tasa de 12,8160% a 13,8933%.
2 de enero del 2013	Gámez interpone denuncia contra la Cooperativa y el Banco de Crédito del Perú.

4 de enero del 2013	Flores y Querie presentan denuncia contra la Cooperativa.
18 de julio del 2013	Resolución N° 1: Comisión de INDECOPI-Tacna acumula expedientes e inicia de oficio.
26 de septiembre del 2013	Notificación de cargos a la Cooperativa en el procedimiento de oficio.
6 de junio del 2014	Resolución N° 264-2014/INDECOPI-TAC (1ra instancia): se sanciona al Banco y Cooperativa.
23 de junio del 2014	La Cooperativa interpone recurso de apelación.
24 de junio del 2014	El Banco interpone recurso de apelación
21 de enero del 2015	Resolución N° 0194-2015/SPC-INDECOPI (2da instancia): se confirma infracción de la Cooperativa y se revoca sanción al Banco.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS DEL CASO

3.1. Problema jurídico principal

¿Vulneraron la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 y el Banco de Crédito del Perú S.A. el deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al ejecutar modificaciones contractuales y operativas sin garantizar que los servicios ofrecidos y prestados se ajustaran a las condiciones pactadas y a las expectativas razonables del consumidor?

3.2. Problemas jurídicos secundarios

Respecto a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50

¿Constituyó la conducta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 una infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al modificar unilateralmente la tasa de interés pactada en los contratos de crédito, sin garantizar que dichas modificaciones se ajustaran a las condiciones previamente establecidas ni a las expectativas razonables de los consumidores, y sin una comunicación adecuada y suficientemente clara a los afectados?

¿Existe una relación de consumo entre los denunciantes y la Cooperativa, conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor?

¿Está el INDECOPI facultado para actuar de oficio y realizar fiscalización a la Cooperativa en este tipo de casos, sin que sea indispensable la denuncia formal de los consumidores afectados, conforme a las disposiciones de la Ley N.º 29571?

Respecto al Banco de Crédito del Perú S.A.

¿Vulneró el Banco de Crédito del Perú S.A. el deber de idoneidad al efectuar la retención de los fondos CTS del denunciante sin brindar una información clara, suficiente y comprensible sobre el procedimiento, los fundamentos legales y las consecuencias de dicha medida?

¿Está el Banco de Crédito del Perú S.A. dentro del marco de su responsabilidad conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que respecta a la obligación de entregar los depósitos de la CTS a su titular, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente que regula estos servicios?

¿Cumplió el Banco con la obligación de proporcionar información clara, precisa y suficiente sobre el procedimiento seguido para la retención de los fondos de la CTS del denunciante, incluyendo los fundamentos legales que justifican dicha medida, así como las consecuencias y derechos del consumidor respecto a esta acción?

3.3. Problema complementario

¿Vulneró la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N.º 50 los artículos 61º y 62º del Código de Protección y Defensa del Consumidor al emplear métodos de cobranza que inducían a error o generaban una presión indebida sobre los consumidores mediante comunicaciones que advertían medidas cautelares inmediatas sin base judicial?

IV. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

4.1. Problema jurídico respecto a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N.º 50

El análisis respecto de la Cooperativa debe centrarse en determinar si las prácticas consistentes en el aumento unilateral de la tasa de interés en los contratos de crédito constituyeron una infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 19º del Código. Para ello, resulta necesario abordar dos cuestiones preliminares: en primer lugar, la existencia de una relación de consumo que vincule a los denunciantes con la Cooperativa; y en segundo lugar, la legitimidad de la actuación de oficio del INDECOPI en este caso.

4.1.1. ¿La conducta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N.º 50 implicó una infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19º del Código, al modificar unilateralmente la tasa de interés pactada en los contratos de crédito, sin garantizar que dichas modificaciones se ajustaran a las condiciones previamente establecidas ni a las expectativas razonables de los consumidores, y sin una comunicación adecuada y suficientemente clara a los afectados?

El artículo 18º del Código establece que el proveedor debe garantizar que los servicios ofrecidos sean idóneos, entendiendo por idoneidad la correspondencia entre lo efectivamente brindado y lo que fue pactado, publicitado u ofrecido al consumidor, así como lo que este puede esperar razonablemente. Considero que este concepto no es una mera formalidad, sino que proyecta tres exigencias: (i) cumplimiento y respeto a lo pactado, (ii) respeto al deber de información, y (iii) satisfacción de las expectativas legítimas del consumidor.

Desde esa perspectiva, lo ocurrido con la Cooperativa evidencia un incumplimiento sustancial. En primer lugar, se quebró el principio de respeto a lo contratado toda vez que se modificó unilateralmente la tasa de interés de los créditos. El Consejo de Administración aprobó en marzo del 2011 un incremento de 12,82% a 13,89%, decisión que alteró un elemento central del vínculo obligacional y privó al consumidor de aquello por lo cual había consentido originalmente.

En segundo lugar, la forma en que la Cooperativa gestionó la información resultó claramente deficiente. La normativa exige que toda variación relevante en un servicio financiero se comunique con transparencia, suficiencia y claridad, de modo que el consumidor pueda comprender sus implicancias. No obstante, los denunciantes recién advirtieron los aumentos en abril y septiembre del 2012, cuando constataron los nuevos montos aplicados en sus cuotas. Ello revela que la entidad se limitó a difundir boletines institucionales genéricos, sin prueba de haber notificado de manera individual a los usuarios. Este proceder no solo incumple el deber de información, sino que perpetúa la carencia informativa y sitúa al consumidor en un escenario de incertidumbre respecto a sus obligaciones crediticias.

Finalmente, el aspecto más delicado recae en la confianza. El consumidor, al contratar un servicio financiero, deposita expectativas legítimas de estabilidad y previsibilidad en las condiciones económicas acordadas. En este caso, al incrementarse la tasa sin consentimiento ni comunicación adecuada, la Cooperativa no solo elevó sorpresivamente el costo del crédito, sino que defraudó la confianza depositada en ella, debilitando el equilibrio de la relación

de consumo. Esta quiebra de expectativas no es un efecto colateral, sino que constituye un elemento que socava la esencia misma de la protección que el derecho busca garantizar en un mercado financiero caracterizado por la desigualdad de información y poder entre proveedor y consumidor.

4.1.1.1. ¿Existió una relación de consumo entre los denunciados y la Cooperativa, conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor?

De acuerdo a los hechos, vemos que, en cuanto al señor Gámez, éste suscribió un contrato de crédito con la Cooperativa el 23 de agosto del 2010, con una tasa de interés del 12.82%. Por tanto, es posible inferir que, desde aquella fecha, el Señor Gámez empieza a recibir un servicio financiero, constituyéndose una relación de consumo.

No obstante, el 18 de abril del 2012, el señor Gámez da cuenta de que la tasa de interés se habría incrementado de forma unilateral, a un 13.89%, aludiendo que la comunicación no fue clara ni precisa.

Por su parte, en cuanto a los señores Flores y Querie, ambos suscribieron un contrato de crédito con la Cooperativa con una tasa de 12,8160%, siendo que, para septiembre del 2012, habrían dado cuenta que se les incrementó la tasa de interés a un 13,8933%, sin haberseles comunicado previamente la modificación de las condiciones del contrato ni haber dado el respectivo consentimiento.

En ese sentido, y de acuerdo a los hechos que constan en el expediente, los denunciados habrían adquirido un servicio de crédito con la Cooperativa, implicando desde aquel momento una relación de consumo en tanto a la relación de consumo por el servicio prestado. De esta forma, la Cooperativa actúa como proveedor, debiendo garantizar la idoneidad de los servicios que ofrece.

A propósito del caso, en una relación de consumo se debe de mantener la lógica y la estructura inicial del contrato y, en ese sentido, no pueden establecerse nuevas condiciones y requisitos que coloquen a los consumidores en una situación de grave desventaja o que anulen sus derechos porque se estaría cayendo en falta de idoneidad y abuso (Baltazar: 2023, p. 6)

Así las cosas, la referida relación ha implicado una infracción al deber de idoneidad toda vez que existió una modificación de la tasa de interés de forma unilateral, sin haber cumplido debidamente con la transparencia y la comunicación de las modificaciones que deben de ajustarse a las interpretaciones del público consumidor.

4.1.1.2. ¿Está el INDECOPI facultado para actuar de oficio y realizar fiscalización a la Cooperativa en este tipo de casos, sin que sea indispensable la denuncia formal de los consumidores afectados, conforme a las disposiciones de la Ley N° 29571?

Conforme prevé el artículo 88.3 del Código, cuando se identifiquen conductas que trasciendan el interés individual y puedan comprometer a un grupo de consumidores, el INDECOPI está autorizado a iniciar un procedimiento sancionador de oficio, además de los que se originan por denuncia.

En el presente caso, el 18 de julio del 2013, mediante la Resolución N.º 1, la Comisión acumuló los expedientes números 0045-2013/CPC-INDECOPI-TAC y 0048-2013/CPC-INDECOPI-TAC, e inició un procedimiento de oficio contra la Cooperativa, considerando que la variación unilateral de las tasas de interés podía proyectarse sobre un número mayor de socios.

Así pues, el INDECOPI sí se encontraba facultado para actuar de oficio y realizar las respectivas fiscalizaciones sin necesidad de una denuncia formal por parte de los consumidores toda vez que se pretendía proteger los intereses de un colectivo. No obstante, en el presente caso, es importante denotar que a pesar de que la autoridad administrativa actuó de oficio, ésta se encontró prescrita al momento de ejecutarse, toda vez que se habría verificado que el incremento de la tasa de interés de los créditos fue aprobado en una sesión del Consejo de fecha 01 de marzo del 2011, empero, es a partir de la Resolución del 18 de julio del 2013 que la Comisión inicia un procedimiento de oficio en contra de la Cooperativa, notificando a la Cooperativa en fecha 26 de septiembre del 2013.¹

Este aspecto debe analizarse en correspondencia con el artículo 121° del Código, que establece dos años como plazo de prescripción de las infracciones administrativas, contados desde la comisión de la infracción o desde que cesa, si fuera continuada. Para el cómputo, además, se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley N.º 27444. En este caso, entre la aprobación del incremento de tasas (marzo del 2011) y la notificación de cargos en el procedimiento de oficio (septiembre del 2013), había transcurrido un plazo superior a dos años, configurándose la prescripción.

No obstante, debe subrayarse que esta situación no afectó a las denuncias individuales. El señor Gámez detectó la variación el 18 de abril del 2012, mientras que los señores Flores y Querie lo hicieron en septiembre del 2012. Al interponer sus denuncias en enero del 2013, estas se encontraban dentro del plazo legal previsto, por lo que pudieron ser tramitadas válidamente y dieron lugar al análisis de fondo.

¹ Resolución N° 0194-2015-SPC-INDECOPI, p. 24.

Añado que, es importante considerar que el proveedor debe demostrar los respectivos medios probatorios que acrediten la comunicación respecto a las modificaciones de las tasas, pero en el caso la Cooperativa no presentó sustento alguno mas que un boletín informativo; no siendo un elemento suficiente para que se acredite una debida comunicación. A modo de ejemplo, en el Expediente N.º 0081-2023/CC1, la Comisión valora los medios probatorios presentados por un Banco, quien presentó diversas cartas, informes, tarifarios, que indican a la consumidora que la modificación de los términos de su cuenta de ahorros original fue correcta, por cuanto la Comisión considera que sí hubo acreditación de la conducta infractora respecto a la comunicación de la modificación de los términos de una cuenta de ahorros empresarial.²

En consecuencia, el INDECOPI sí tenía la facultad legal de actuar de oficio, pero la misma no pudo ejercerse eficazmente por haber operado la prescripción en este extremo. Sin embargo, las denuncias particulares permitieron confirmar que la Cooperativa incurrió en infracción al deber de idoneidad al modificar las tasas de interés de manera unilateral y sin información adecuada a los consumidores.

4.2. Problema jurídico respecto al Banco de Crédito del Perú S.A.

El núcleo del análisis respecto al Banco es determinar si su decisión de retener los depósitos CTS del señor Gámez, frente a una deuda con la Cooperativa, constituyó o no una vulneración al deber de idoneidad.

4.2.1. ¿Vulneró el Banco de Crédito del Perú S.A. el deber de idoneidad al efectuar la retención de los fondos CTS del denunciante sin brindar una información clara, suficiente y comprensible sobre el procedimiento, los fundamentos legales y las consecuencias de dicha medida?

El deber de idoneidad, recogido en el artículo 18º del Código, exige que el servicio se preste de conformidad con las condiciones pactadas y con la normativa que lo regula. En este caso, la CTS es un beneficio protegido por el Decreto Supremo N.º 001-97-TR, que solo puede ser retenido en casos taxativamente previstos, como por ejemplo la “retención por falta grave que origina perjuicio al empleador”.

La cuestión central no es únicamente si el Banco estaba facultado para retener, sino si cumplió con informar de manera clara y suficiente al consumidor. Aunque en segunda instancia se consideró que la actuación se ajustó al marco legal, jurídicamente debe evaluarse si la retención, sin explicar detalladamente el fundamento normativo y sus efectos al cliente, vulneró el derecho a recibir un servicio idóneo.

² Resolución N.º 1827-2023-CC1-INDECOPI, pp. 20-21

Desde esta perspectiva, sostengo que el Banco no incurrió en infracción al retener los fondos, pues actuó conforme a la legislación sobre CTS y a la comunicación del empleador. Sin embargo, sí existió una deficiencia en la información brindada al consumidor, lo que limitó su capacidad de comprender el alcance de la medida y constituye una afectación indirecta al deber de idoneidad en su vertiente informativa.

4.2.1.1. ¿Está el Banco de Crédito del Perú S.A. dentro del marco de su responsabilidad conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que respecta a la obligación de entregar los depósitos de la CTS a su titular, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente que regula estos servicios?

Sí. El Banco actuó dentro de lo previsto en el Decreto Supremo N.º 001-97-TR, que establece la disponibilidad de la CTS a favor del trabajador, salvo que medie retención por mandato legal o contractual. En este caso, la deuda con la Cooperativa estaba garantizada y fue comunicada al Banco por el empleador, por lo que la entidad bancaria se encontraba amparada legalmente para efectuar la retención.

No obstante, la sola legalidad de la medida no excluye la exigencia de idoneidad, que implica que el consumidor reciba un servicio transparente y previsible.

Asimismo, no debemos olvidar que el consumidor no deja de ser una persona que interactúa en el mercado y, en atención al artículo 3º de la Constitución, merece una amplia protección y tutela, que no debe ser limitada a la concreción de una relación de consumo (Espinoza, 2012, p.2).

4.2.1.2. ¿Cumplió el Banco con la obligación de proporcionar información clara, precisa y suficiente sobre el procedimiento seguido para la retención de los fondos de la CTS del denunciante, incluyendo los fundamentos legales que justifican dicha medida, así como las consecuencias y derechos del consumidor respecto a esta acción?

El análisis de este punto exige relacionar la actuación del Banco con el derecho a la información que el propio Código reconoce al consumidor. De acuerdo con el artículo 1º literal b), el consumidor tiene derecho a acceder a una información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, necesaria para tomar decisiones que se ajusten a sus intereses y para hacer un uso adecuado de los servicios contratados. En correspondencia con ello, el artículo 2º del Código establece que el proveedor debe ofrecer toda la información relevante para que el consumidor pueda comprender cabalmente las condiciones del servicio y el impacto de las medidas adoptadas.

De acuerdo a esta normativa, no es suficiente que el Banco haya actuado conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N.º 001-97-TR al proceder con la retención de la CTS; sino que, era indispensable que explicara con claridad al denunciante: (i) cuál era la base legal de la medida, (ii) cuáles eran las consecuencias jurídicas inmediatas, y (iii) cuáles eran los derechos que le asistían frente a la retención. Sin esta explicación detallada, el consumidor se encuentra en una posición de incertidumbre, lo que resulta contrario con el fin del deber de información.

Es cierto que en segunda instancia se consideró que el Banco había actuado dentro de la legalidad, pero desde una perspectiva crítica la cuestión no se agota en la legalidad formal. El deber de información es un pilar autónomo de la protección al consumidor, que busca equilibrar una relación naturalmente asimétrica. Si el proveedor financiero omite explicar al cliente el fundamento y el alcance de una medida que restringe el acceso a sus propios fondos, esa omisión afecta la confianza legítima que debe caracterizar toda relación de consumo.

En consecuencia, sostengo que el Banco incumplió parcialmente su deber de idoneidad en la vertiente informativa. La retención pudo estar respaldada por la legislación sobre CTS, pero la falta de una comunicación suficiente vulneró el derecho del consumidor a recibir información relevante y accesible, previsto en los artículos 1º y 2º del Código. Este déficit informativo tiene relevancia práctica: impide que el consumidor pueda cuestionar, aceptar o prever las consecuencias de la medida, limitando su capacidad de decisión

Así las cosas, Un servicio financiero no puede considerarse plenamente idóneo si, aun actuando conforme a la ley, descuida el deber de brindar información clara y suficiente al consumidor. La verdadera protección no se agota en la legalidad formal, sino que exige también transparencia en la comunicación, ya que únicamente de esa manera se garantiza la confianza del usuario y se atenúa la desigualdad informativa inherente a las relaciones en el mercado financiero.

4.3. Problema complementario

4.3.1. ¿Vulneró la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 los artículos 61° y 62° del Código de Protección y Defensa del Consumidor al emplear métodos de cobranza que inducían a error o generaban una presión indebida sobre los consumidores mediante comunicaciones que advertían medidas cautelares inmediatas sin base judicial?

Los artículos 61° y 62° del Código prevén las conductas que corresponden a los métodos abusivos de cobranza y, de acuerdo a los hechos que arriban el caso, tanto en primera como en segunda instancia se habría concluido que se efectuaron métodos abusivos de cobranza, conforme a lo estipulado en el literal h) del artículo 62° del Código.

En el caso, la Sala precisó que las cartas notariales enviadas por la Cooperativa utilizaban expresiones que daban a entender que podían adoptarse medidas cautelares inmediatas, lo cual excedía sus atribuciones:

“98. En ese sentido, en la carta, la Cooperativa debió informar a sus consumidores que, de continuar con el incumplimiento del pago, solicitaría al juez correspondiente la aplicación de las medidas cautelares a que hace referencia, pues como ya se refirió en párrafos precedentes, ésta es potestad de la autoridad judicial.

99. En consecuencia, resulta insostenible en nuestro ordenamiento jurídico validar los términos en que fue redactado el requerimiento de cobranza remitido por la Cooperativa y de la interpretación que se desprende del mismo, que puede disponer del embargo de los bienes del consumidor, sin necesidad de contar con mandato judicial alguno que lo ampare.”

Por su parte, la vocal Ana Asunción Ampuero Miranda adoptó una posición distinta, señalando que la comunicación debía interpretarse como un aviso de consecuencias legales, más no como una usurpación de potestades judiciales:

“6. En tal sentido, la vocal que suscribe el presente voto considera que a través de los requerimientos de cobranza remitidos por la Cooperativa a sus clientes solo se le informa sobre las consecuencias jurídicas de darse el incumplimiento en sus pagos, no irrogándose facultad alguna de los órganos jurisdiccionales. [...]”

De acuerdo a lo descrito, es posible evidenciar una primera interpretación en donde la Sala considera que la carta remitida por la Cooperativa generaba confusión en los consumidores en tanto se podría inferir que la Cooperativa tenía la facultad de ejecutar medidas cautelares sin depender de la autoridad judicial.

De ahí que, en una segunda interpretación, el voto en discordia prescribe que en realidad no se estaría afirmando que la Cooperativa podría ejecutar medidas cautelares sin autorización judicial, sino que, únicamente se estaba “informando” sobre el inicio de las correspondientes acciones judiciales, por lo que concluye que la Cooperativa sí actuó dentro de sus parámetros de responsabilidad de brindar las comunicaciones frente a eventuales incumplimientos.

Ahora bien, la comunicación en la carta, presuntamente intimidatoria, pudo haber sido tomada dentro del espectro de lo “razonable”, pero también pudo comprender una afectación a los derechos de los consumidores para quienes puedan generarles una presión indebida y, seguidamente, inducirlos a error o confusión.

En suma, considero que la comunicación en la carta genera un lenguaje ambiguo que denota una vulneración a los derechos de los consumidores en cuanto a la protección frente a los métodos abusivos de cobranza, pues la Cooperativa debió haber sido más precisa en su comunicación considerando las consecuencias de ésta, especificando que toda ejecución de media debe ser respaldada por un orden judicial. Con esta aclaración en la redacción, se puede evitar inducir a error o genera presiones indebidas sobre los consumidores.

A nivel crítico, este caso evidencia cómo el análisis de la idoneidad no se limita a la calidad de un producto o servicio, sino que se proyecta también en la forma en que se gestionan las obligaciones derivadas de la relación contractual. Una carta de cobranza, en principio legítima, puede transformarse en un mecanismo abusivo cuando utiliza un lenguaje que sobrepasa los límites de la información razonable y entra en el terreno de la intimidación. El derecho del consumo exige que las comunicaciones de cobranza sean claras, veraces y proporcionales; cualquier desviación de este estándar erosiona la confianza en el mercado financiero y agrava la situación de vulnerabilidad de los deudores.

En esa línea, el criterio de la Sala resulta más acorde con la lógica protectora del Código: no basta que el proveedor afirme que solo “informaba” sobre consecuencias legales, sino que debe hacerlo con precisión y evitando cualquier ambigüedad que otorgue apariencia de facultades indebidas. El voto singular minimiza el impacto psicológico que tales mensajes generan en el consumidor medio, impacto que constituye precisamente el bien jurídico protegido por los artículos 61° y 62°.

V. CONCLUSIONES

- La Cooperativa incurrió en la infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código al modificar unilateralmente la tasa de interés establecida en los contratos de crédito. La referida modificación se realizó sin previa comunicación clara y transparente a los denunciantes, pues no hubo una correcta notificación de la información del cambio contractual.
- La autoridad administrativa está facultada para actuar de oficio cuando se afecten los intereses de un colectivo, empero, hemos dado cuenta de la prescripción de la actuación de oficio, no dejando de lado los procedimientos de los denunciantes toda vez que éstos tomaron conocimiento de las modificaciones dentro del plazo establecido por ley.
- El Banco no vulneró el deber de idoneidad al retener los fondos de CTS del señor Gámez, pues el actuar estuvo dentro de los parámetros legales conforme a la ley de CTS, particularmente respecto a la deuda existente entre el denunciante y la Cooperativa.

- La cooperativa incurrió en un método abusivo de cobranza al enviar una carta con requerimiento de pago que podría implicar que al consumidor le genere confusión o sea interpretado de forma ambigua, pues la información daba a entender que se contaba con una autorización judicial para ejecutar la medida cautelar referida.
- Tanto el Banco como la Cooperativa son responsables en brindar una información clara a los consumidores, garantizando los servicios que ofrecen. En el caso de la Cooperativa, se pone en evidencia la confusión que implica la información brindada en sus comunicaciones, así como los métodos de cobranza que ejerce, correspondiendo a una afectación a los derechos de los consumidores. En el caso del Banco, si bien éste actuó dentro de los parámetros de la ley, es importante que siempre se asegure de brindar debidamente la información que corresponde respecto a los procedimientos y consecuencias legales para evitar oposiciones de sus clientes.
- En definitiva, este caso evidencia que la protección del consumidor no puede ser entendida como un control meramente formal de legalidad, sino como un examen sustantivo sobre la calidad de la relación de consumo. La sola observancia de la norma no basta si el proveedor no asegura que el consumidor comprenda cabalmente las condiciones del servicio. Esta resolución, por tanto, refleja la necesidad de que la autoridad y la doctrina insistan en un estándar de idoneidad que integre tanto la legalidad objetiva como la transparencia subjetiva de la información brindada

VI. BIBLIOGRAFÍA

BALTAZAR DURAND, J. (2023). El deber de idoneidad y su alcance normativo en la contratación inmobiliaria, una mirada garantista a los derechos de los consumidores. *Themis Revista de Derecho*. Recuperado en:

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/28061>

CAPRILE BIERMANN, B. (2015). La modificación unilateral del contrato en el derecho del consumo; la sala: el fallo “Sernac con Cencosud”, los Ds. N° 153, de 19.12.2013 N° 29, de 09.03.2015. *Recuperado en:*

https://derecho.udd.cl/actualidad-juridica/files/2021/01/AJ32_135.pdf

DURAND CARRIÓN, J.B. (2008). El consumidor razonable o diligente, el mito que puede crear un cisma entre los peruanos. *Derecho y Sociedad (31)*, revista de derecho PUCP. Volumen 1. (pp. 327 – 335). Recuperado en:

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17415/17696>

ESPINOZA ESPINOZA, J. (2010). Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *IUS ET VERITAS*. Recuperado en: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12116>

Resolución N.º 1827-2023/CC1, del 02 de agosto del 2023, recaída en el expediente N.º 0081-2023/CC1

Resolución N.º 2293-2024/SPC, del 19 de agosto del 2024, recaída en el expediente N.º 0104-2023/CPC-INDECOPI-LAL

Resolución N.º 2090-2017/CPC, del 27 de junio del 2017, recaída en el expediente N.º 0127-2014/CPC-INDECOPI-JUN

Resolución N.º 0194-2015/SPC-INDECOPI, del 21 de enero del 2015, recaída en los expedientes números 001-2013/CPC-INDECOPI-TAC y 0048-2013/CPC-INDECOPI-TAC



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE TACNA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE Y OFICIO
DENUNCIANTES : NEFFI JULIO GAMEZ COAILA
LUIS JOSE FLORES FLORES
MYRIAM TERESA QUERIE VALDIVIA
DENUNCIADOS : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE ILO LTDA. N° 50
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
ATENCIÓN DE RECLAMOS
MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA
SERVICIOS BANCARIOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco de Crédito del Perú S.A. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del **Consumidor**; y, reformándola, se declara infundada la misma, en la medida que la negativa de entregar al señor Neffi Julio Gámez Coalía los depósitos de su CTS se debió a que conforme a la constancia de cese emitida por su ex-empleador, este mantenía una deuda con Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Tda. N° 50 garantizada con dichos depósitos y por un importe superior **a los mismos**.

Asimismo, se revoca, en parte, la apelada en el extremo que halló responsable a Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por no informar de manera directa, clara y precisa a sus socios que mantenían créditos pendientes de pago sobre el incremento de la tasa de interés de 12,82% a 13,89% que fue aprobado por su Consejo de Administración el 1 de marzo de **2011**; y, reformándola, se declara improcedente el presente extremo, en tanto a la fecha de la imputación de **cargos contra la denunciada, la potestad sancionadora había prescrito**.

De otro lado, se confirma, en parte, la impugnada en el extremo que halló responsable a Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del

Consumidor, por no informar de manera directa, clara y precisa a los señores Neffi Julio Gámez Coaila, Luis Jose Flores Flores y Myriam Teresa Querie Valdivia sobre el incremento de la tasa de interés de 12,82% a 13,89% **a los créditos que mantenían.**

Además, se confirma la recurrida, en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Neffi Julio Gámez Coaila contra Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 por infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1, 19° y 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no cumplió con atender: (i) oportunamente el requerimiento de información del 28 de abril de **2012**; (ii) la solicitud de gestión del 3 de octubre de **2012**; y, (iii) el reclamo del 9 de noviembre de 2011.

Finalmente, se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que halló responsable a Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 por infringir los artículos 61° y 62° literal h) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto a través del contenido de las comunicaciones denominadas "Carta Notarial" incurrió en métodos abusivos de cobranza, al informar a sus clientes que su abogado executor será el encargado de hacer efectiva la medida cautelar que recae sobre los bienes que se encuentren en **sus respectivos domicilios.**

SANCIÓN:

0,5 UIT - Por no atender la solicitud de gestión del 3 de octubre de 2012.

0,5 UIT - Por no atender oportunamente el requerimiento de información del 28 de abril de 2012.

1 UIT - Por no atender el reclamo del 9 de noviembre de 2012.

8 UIT - Por emplear métodos abusivos de cobranza.

Lima, 21 de enero de 2015

ANTECEDENTES

I. Sobre la denuncia del señor Neffi Julio Gámez Coaila (Expediente 0001-2013/CPC-INDECOPI-TAC)

1. El 2 de enero de 2013, el señor Neffi Julio Gámez Coaila (en adelante, el

señor Gámez) denunció a Banco de Crédito del Perú S.A.¹ (en adelante, el Banco) y a Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50² (en adelante, la Cooperativa) por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) señalando los siguientes hechos:

- (i) El 23 de agosto de 2010, adquirió un crédito ante la Cooperativa con una tasa de interés del 12,82%; sin embargo, al 18 de abril de 2012, se percató que se aplicaba a su crédito una tasa de 13,89%, situación que nunca le fue informada;
 - (ii) en el contrato del crédito adquirido, la Cooperativa consignó una cláusula abusiva, referida a que dicha entidad podía inmovilizar y transferir sus fondos de CTS;
 - (iii) en diciembre de 2010, su empleador, la empresa Southern Perú Cooperación Corporación Ilo (en adelante, Southern Perú) le hizo un adelanto de sus utilidades; sin embargo, la Cooperativa cobró dicho beneficio alegando morosidad en el préstamo otorgado y aplicándolo al pago de la cuota de marzo de 2011; dicha situación se repitió en diciembre de 2011, aplicando el pago a marzo de 2012;
 - (iv) pese al tiempo transcurrido, la Cooperativa no había cumplido con atender sus misivas del 28 de abril, 27 de julio, 22 de agosto, 3 de octubre y 9 de noviembre de 2012;
 - (v) el 8 de junio de 2012, la Cooperativa remitió a su domicilio un requerimiento de cobranza que constituía un método abusivo de cobranza; y,
 - (vi) en abril de 2012, el Banco se negó a hacerle entrega de los depósitos de su CTS que se encontraban en dicha entidad, situación que resultaba ilegal.
2. Mediante Resolución 3 del 21 de febrero de 2013, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en adelante, la Comisión) imputó a título de cargo contra las denunciadas las siguientes conductas:

“(…)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 02 de enero de 2013, presentada por el señor Neffi Julio Gámez Coalía contra Banco de Crédito del Perú, por presunta

¹ RUC: 20100047218. Domicilio fiscal: Calle Centenario 156, Urb. Las Laderas De Melgarejo. Distrito de La Molina. Provincia y Departamento de Lima.

² RUC: 20136284593. Domicilio fiscal: Av. Minería S/N Urb. Ciudad Nueva (Mzna -A Lote 1). Provincia de Ilo Departamento de Moquegua.

RESOLUCIÓN 0194-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 0001-2013/CPC-INDECOPI-TAC
0048-2013/CPC-INDECOPI-TAC
(ACUMULADOS)

infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los siguientes hechos:

- (i) Banco de Crédito del Perú no habría brindado un servicio idóneo al señor Neffi Julio Gámez Coalia, toda vez que no cumplió con entregarle la CTS que era de su disposición; lo cual podría constituir una infracción a lo dispuesto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 02 de enero de 2013, presentada por el señor Neffi Julio Gámez Coalia contra la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los siguientes hechos:

- (i) La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 habría modificado los términos del contrato de crédito N° 134120 suscrito por el señor Neffi Julio Gámez Coalia sin contar con su consentimiento, ello toda vez que la tasa de interés compensatorio de su crédito era de 12,82 %; sin embargo, en el año 2012 se incrementó a 13,89 %; lo cual podría constituir una infracción a lo dispuesto en el artículo 56°.1 literal c) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (ii) La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 no habría brindado un servicio idóneo al señor Neffi Julio Gámez Coalia, toda vez que en aplicación de una cláusula contenida en la décimo segunda disposición de su contrato de crédito, habría gestionado ante su ex-empleador la retención de la totalidad de su CTS para cancelar una parte de su deuda, lo cual podría constituir una infracción a lo dispuesto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (iii) La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 habría efectuado el cobro de los adelantos de utilidades que le otorgaron al señor Neffi Julio Gámez Coalia en los meses de diciembre de 2010 y diciembre de 2011; sin embargo, estos conceptos fueron imputados a las obligaciones crediticias del denunciante en marzo de 2011 y marzo de 2012, respectivamente, generando con ello el incremento de intereses por el tiempo transcurrido entre diciembre, en que se cobró el adelanto de utilidades, y marzo, en que se imputó el pago; lo cual podría constituir una infracción a lo dispuesto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (iv) La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 no habría atendido el pedido de información presentado por el señor Neffi Julio Gámez Coalia el 28 de abril de 2012 dentro de un plazo razonable, lo cual podría constituir una infracción a lo dispuesto en los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (v) La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 no habría atendido los pedidos efectuados por el señor Neffi Julio Gámez Coalia mediante escritos presentados el 27 de julio de 2012 y el 3 de octubre de 2012, dentro de un plazo

razonable, lo cual podría constituir una infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- (vi) La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 no habría cumplido con dar atención a los reclamos presentados por el señor Neffi Julio Gámez Coalía los días 22 de agosto de 2012 y 09 de noviembre de 2012 dentro de un plazo de 30 (treinta) días calendario; lo cual podría constituir una infracción a lo dispuesto en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - (vii) La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 habría empleado métodos abusivos en el cobro de la deuda del señor Neffi Julio Gámez Coalía, toda vez que le envió requerimientos de pago (Cartas n° 0138-12-AL-COOPAC ILO y 0162-12-AL-COOPAC ILO) en donde hacen referencia a la ejecución de una medida cautelar sobre sus bienes, sin informar el proceso judicial a seguir y la normatividad aplicable para hacer efectiva tal medida; lo cual podría constituir una infracción a lo dispuesto en los artículos 61° y 62° literal h) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
3. De igual manera, en el acto administrativo previamente mencionado se dispuso la realización de una inspección sin previa notificación en las instalaciones de la Cooperativa, con la finalidad de verificar los formatos utilizados por esta para requerir a sus clientes el pago de las deudas en situación de mora.
4. El 19 de marzo de 2013, se realizó una diligencia de inspección por funcionarios de la Secretaría Técnica de la Comisión en el local de la Cooperativa y ante la presencia del funcionario encargado de dicha entidad, recabándose diversos formatos de cobranza.
- II. Sobre la denuncia de los señores Luis José Flores Flores y Miryam Teresa Querie Valdivia (Expediente 0048-2013/CPC-INDECOPI-TAC)
5. El 4 de enero de 2013, los señores Luis José Flores Flores y Myriam Teresa Querie Valdivia (en adelante, los señores Flores y Querie) denunciaron a la Cooperativa por infracción al Código, en la medida que ambos contrataron con dicha empresa un crédito con una tasa de interés del 12, 8160 %; sin embargo, en setiembre de 2012 tomaron conocimiento que la Cooperativa incrementó la tasa de interés al 13,8933 %, situación que no les fue comunicada. Agregaron que a efectos de cubrir los nuevos importes a cobrar en razón del crédito adquirido, la Cooperativa realizó descuentos de la cuenta de ahorros que mantenían en dicha institución.

III. Sobre la acumulación, el procedimiento de oficio y la ampliación de cargos contra la Cooperativa

6. Mediante Resolución 1 del 18 de julio de 2013, la Comisión consideró que los hechos denunciados por los señores Flores y Querie resultaban similares a los denunciados por el señor Gámez, en lo referido a la modificación unilateral de la tasa de interés compensatorio aplicado al crédito otorgado. Además, de lo actuado en el expediente -a la referida fecha- consideró que existían indicios de que la Cooperativa incrementó la tasa de interés de los créditos otorgados, sin informar de ello a un grupo mayor de consumidores. Por lo que consideró que dicho hecho debía ser analizado en salvaguarda de los intereses de tal colectivo.
7. Además, en base a la documentación recabada en la diligencia de inspección del 19 de marzo de 2013, la Comisión consideró que existían indicios de una posible afectación a un grupo mayor de consumidores con relación al hecho imputado contra la Cooperativa, referido al empleo de métodos abusivos de cobranza
8. De este modo, en el acto en comentario decidió lo siguiente:

“(…)

SEGUNDO: Acumular el expediente N° 0048-2013/CPC-INDECOPI-TAC al expediente N° 0001-2013/CPC-INDECOPI-TAC.

TERCERO: Modificar la imputación de cargos efectuada mediante Resolución N° 03 del 21 de febrero de 2013, por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI - Tacna, en los siguientes extremos:

- (i) La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 habría incrementado la tasa de interés pactada con los socios que mantenían créditos vigentes al 1 de marzo de 2013, sin informarles de manera directa, clara y precisa sobre dicho incremento, hecho que podría constituir una presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (ii) La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 habría empleado métodos abusivos de cobranza en el cobro de sus acreencias, pues estaría enviando a sus clientes un requerimiento de pago denominado “Carta Notarial” en el que hace referencia a la ejecución de una medida cautelar sobre sus bienes que se

RESOLUCIÓN 0194-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 0001-2013/CPC-INDECOPI-TAC
0048-2013/CPC-INDECOPI-TAC
(ACUMULADOS)

encuentran al interior del domicilio; sin que para ello se informe que dicha medida únicamente puede ser dispuesta por un Juez al interior de un proceso judicial; hecho que podría constituir una infracción a lo dispuesto en los artículos 6º y 62º inciso h) del Código de Protección y Defensa del Consumidor

CUARTO: Admitir a trámite la denuncia interpuesta por los señores Luis José Flores Flores y Miryam Teresa Querie Valdivia en contra de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50, por los siguientes hechos:

- (i) La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 habría realizado descuentos desde el 01 de marzo del 2011, sin autorización de los denunciantes y demás socios en sus cuentas de ahorro, hecho que podría constituir una infracción al artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (ii) La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 no habría informado de manera oportuna a los denunciantes y demás socios respecto de la variación de la tasa de interés y de las cuotas fijas, hechos que podría configurar una presunta infracción a los artículos 1º b), 2º.1 y 2º.2. del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

IV. Sobre la defensa de la parte denunciada

9. Durante la tramitación del procedimiento en la primera instancia, la Cooperativa sustentó su defensa en lo siguiente:

- (i) El señor Gámez mantenía deudas impagas con su entidad por los importes de S/. 64 388,94 y US\$ 54 491,47, siendo que a la fecha el cobro de las mismas se encontraba judicializado;
- (ii) cumplió con brindar una respuesta a toda comunicación remitida por el denunciante ante su entidad, tanto a su domicilio contractual, como a su dirección electrónica;
- (iii) mediante carta del 23 de diciembre de 2009, el señor Gámez autorizó a su entidad para que pudiera realizar descuentos semanales o mensuales de sus remuneraciones, gratificaciones y depósitos de CTS, siendo que las facultades derivadas de dicho documento no se extinguían al cese de la relación laboral del denunciante con su empleador;
- (iv) el 1 de marzo de 2011 efectuó la varió la tasa de interés del crédito otorgado al señor Gámez, siendo que dicha facultad se encontraba pactada en los respectivos documentos contractuales;
- (v) debía considerarse que en tanto su entidad no captaba dinero del público, no se encontraba supervisada por la SBS, por lo que no

- correspondía determinar su responsabilidad en base a las normas sectoriales de las entidades del sistema financiero; no obstante ello, sí cumplió con informar adecuadamente a sus asociados sobre las modificaciones sobre los créditos otorgados, mediante su boletín “el Nuevo Cooperito”, siendo que la información contenida en el mismo estaba disponible en su periódico mural, su página web, en sus ventanillas; así como en los paneles de ingreso a su entidad; y,
- (vi) debía interpretarse adecuadamente el tenor de los requerimientos de cobranza remitidos a los consumidores, en los cuales únicamente se les informaba que en caso de no cumplir con el pago de su deuda se iniciarán las acciones judiciales correspondientes, solicitando el dictado de medidas cautelares respectivas;
10. De otro lado, con relación a la denuncia del señor Gámez, el Banco manifestó lo siguiente:
- (i) El artículo 48° del Decreto Supremo 001-97-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios, prescribía que en caso el trabajador (en este caso, el señor Gámez) mantuviera un adeudo con una cooperativa (en este caso, la co-denunciada), el empleador (en este caso, Southern Perú) debía dejar constancia de ello en el certificado de cese a fin de que el depositario (en este caso, su entidad) abone directamente a las cooperativas la sumas adeudadas;
- (ii) el 27 de abril de 2012, Southern Perú remitió una comunicación a su entidad informándole que procedió a entregar al señor Gámez su respectiva carta de cese, en la cual se especificó que mantenía una deuda a favor de la Cooperativa por el importe de S/. 229 189,22; y,
- (iii) en este contexto, conforme al ordenamiento legal y a la comunicación emitida por el ex-empleador del señor Gámez, su entidad estaba obligada a retener los depósitos de la CTS del consumidor para cancelarlos directamente ante la Cooperativa.

V. Sobre el pronunciamiento de la Comisión

11. El 6 de junio de 2014, mediante Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del artículo 19° del Código, en la medida que no cumplió con otorgar al señor Gámez el monto de sus depósitos CTS que era de su disposición,

- sancionándolo con una multa de 5 UIT;
- (ii) declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa por infracción del artículo 19° del Código, toda vez que no atendió la solicitud de gestión del señor Gámez de fecha 3 de octubre de 2012, sancionándola con una multa de 0,5 UIT;
 - (iii) declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código, en tanto no cumplió con atender el requerimiento de información del señor Gámez del 28 de abril de 2012 en un plazo razonable, sancionándola con una multa de 0,5 UIT;
 - (iv) declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa por infracción del artículo 24° del Código, debido a que no atendió el reclamo del señor Gámez del 9 de noviembre 2012, sancionándola con una multa de 1 UIT;
 - (v) halló responsable a la Cooperativa por infringir el artículo 19° del Código, en tanto no cumplió con informar a sus clientes de manera directa, clara y precisa sobre el incremento de la tasa de interés de 12,82% a 13,89% que fue aprobado por su Consejo de Administración el 1 de marzo de 2011 afectando alrededor 1762 socios que mantenían créditos pendientes de pago, sancionándola con una multa de 35 UIT;
 - (vi) halló responsable a la Cooperativa por infringir los artículos 61° y 62° literal h) del Código, ello en tanto a través del contenido de las comunicaciones denominadas “Carta Notarial” incurrió en métodos abusivos de cobranza, sancionándola con una multa de 10 UIT;
 - (vii) declaró infundada la denuncia contra la Cooperativa por infracción del artículo 19° del Código, en la medida que la gestión realizada por dicha entidad para la retención de los depósitos CTS del señor Gámez no resultaba indebida;
 - (viii) declaró infundada la denuncia contra la Cooperativa por infracción del artículo 19° del Código, en atención a que no realizó una imputación tardía de las utilidades del señor Gámez a las deudas impagas de este;
 - (ix) declaró infundada la denuncia contra la Cooperativa por infracción del artículo 19° del Código, dado que no quedó acreditado que hubiese realizado descuentos de la cuenta de ahorros de los señores Flores y Querie;
 - (x) ordenó al Banco que, en calidad de medida correctiva, cumpla con entregar al señor Gámez el 50% del monto depositado en su cuenta de CTS;
 - (xi) ordenó a la Cooperativa que, en calidad de medida correctiva, cumpla

- con: (a) informar de manera directa, clara y precisa a todos sus socios afectados por el incremento de la tasa de interés compensatorio, sobre que ello fue aprobado en la sesión del Consejo de Administración del 1 de marzo de 2011; (b) modificar los formatos denominados “Carta Notarial” utilizados para la gestión de cartera en mora, a efectos de que la información trasladada a sus consumidores sea veraz; (c) atender la solicitud de gestión del señor Gámez de fecha 3 de octubre de 2012; y, (d) atender el reclamo del señor Gámez de fecha 9 de noviembre de 2012;
- (xii) condenó al Banco y a la Cooperativa al pago solidario de las costas y costos a favor del señor Gámez; y,
 - (xiii) condenó a la Cooperativa al pago de las costas y costos a favor de los señores Flores y Querie.

VI. Sobre los recursos de apelación de la parte denunciada

12. El 23 de junio de 2014, la Cooperativa apeló la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC, señalando lo siguiente:
- (i) De acuerdo a su estatuto, de manera previa a denunciar a su entidad ante el Indecopi los socios debían manifestar sus cuestionamientos propiamente ante su entidad;
 - (ii) el 1 de marzo de 2011 efectuó la varió la tasa de interés del crédito otorgado a todos sus asociados, siendo que dicha facultad se encontraba pactada en los respectivos documentos contractuales. De este modo, sus consumidores ya habían brindado su consentimiento previo;
 - (iii) debía considerarse que en tanto su entidad no captaba dinero del público, no se encontraba supervisada por la SBS, por lo que no correspondía determinar su responsabilidad en base a las normas sectoriales de las entidades del sistema financiero; no obstante ello, sí cumplió con informar adecuadamente a sus asociados sobre las modificaciones sobre los créditos otorgados, mediante su boletín “el Nuevo Cooperito”, siendo que la información contenida en el mismo estaba disponible en su periódico mural, su página web, en sus ventanillas; así como en los paneles de ingreso a su entidad;
 - (iv) a la fecha no existían otros asociados que hubiesen reclamado por el incremento de la tasa de interés de los créditos otorgados, por lo que el análisis del presente caso solo debería realizarse sobre los señores

- Gámez, Flores y Querie;
- (v) resultó imposible notificar al señor Gámez todas las respuestas emitidas por su entidad, dado que el referido denunciante variaba constantemente su domicilio, ello a efectos de evadir el pago de su adeudo. Además, debía considerarse que el señor Gámez presentaba cartas reiterativas;
 - (vi) debía interpretarse adecuadamente el tenor de los requerimientos de cobranza remitidos a los consumidores, en los cuales únicamente se les informaba que en caso de no cumplir con el pago de su deuda se iniciarán las acciones judiciales correspondientes, solicitando el dictado de medidas cautelares respectivas; y,
 - (vii) la Comisión no había emitido pronunciamiento alguno sobre su pedido de suspensión del presente procedimiento en tanto de manera previa a la denuncia del señor Gámez existían procesos judiciales con relación a sus deudas impagas.
13. El 24 de junio de 2014, el Banco apeló el pronunciamiento de la Comisión, reiterando sus argumentos de defensa.
14. Mediante escrito del 17 de noviembre de 2014, la Cooperativa solicitó el uso de la palabra, por lo que el 21 de enero de 2014 se llevó a cabo la audiencia de informe oral con la asistencia de XXX

ANÁLISIS

I. Cuestiones Previas:

(a) Sobre la excepción de incompetencia

15. Ante la denuncia interpuesta por los señores Gámez, Flores y Querie, la Cooperativa señaló que los denunciantes debieron seguir el procedimiento establecido en el estatuto, y no acudir directamente al Indecopi.
16. Conforme al artículo 65º de la Constitución Política del Perú, el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios³. En vía de desarrollo

³ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65º.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

constitucional, el Código reconoce una serie de derechos a favor de los consumidores y, como correlato, establece una serie de deberes a cargo de los proveedores, determinando que la Comisión es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones de la referida norma, así como para imponer las respectivas sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas, salvo disposición legal expresa que deniegue su competencia⁴. Asimismo, dicha competencia es reconocida a la Sala como segunda instancia administrativa⁵.

17. En ese sentido, esta Sala considera que al margen de que en el estatuto de la Cooperativa se hubiese establecido un procedimiento previo a la interposición de una denuncia ante la autoridad de consumo, ello no puede ser opuesto a los consumidores a fin de limitar su derecho a formular una denuncia por una posible infracción a las normas de protección al consumidor; pues lo contrario implicaría negarle la especial tutela que el Estado otorga en esta materia a todos los consumidores. Por ende, el referido procedimiento regulado en el estatuto de la Cooperativa no afecta la competencia del Indecopi para pronunciarse sobre los hechos materia de denuncia.
18. En tal sentido, corresponde desestimar el cuestionamiento de la Cooperativa acerca de la competencia de la Comisión para evaluar el presente caso y, consecuentemente, proseguir con el análisis de fondo de la controversia.

(b) Sobre la presunta afectación al principio de congruencia

⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 105.- Autoridad competente. 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.

⁵ DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 14°.- Funciones de las Salas del Tribunal.- 14.1 Las Salas del Tribunal tienen las siguientes funciones:
a) Conocer y resolver en segunda y última instancia administrativa las apelaciones interpuestas contra los actos que ponen fin a la instancia, causen indefensión o determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento, emitidos por Comisiones, Secretarías Técnicas o Directores de la Propiedad Intelectual, según corresponda. En tal sentido, podrán conocer y resolver sobre la imposición de multas por la realización de infracciones administrativas o multas coercitivas por el incumplimiento de resoluciones finales, de medidas cautelares, preventivas o correctivas, de acuerdos conciliatorios y de pagos de costas y costos; así como sobre el dictado de mandatos o la adopción de medidas cautelares, correctivas o complementarias.

19. En su recurso de apelación, la Cooperativa alegó que la Comisión no había emitido pronunciamiento alguno sobre su pedido de suspensión del presente procedimiento en tanto de manera previa a la denuncia del señor Gámez existían procesos judiciales con relación a sus deudas impagas.
20. Conforme al artículo 3º.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece como requisito de validez de los actos administrativos, el que estos se encuentren debidamente motivados⁶. Asimismo, el artículo 5º.4 de dicha ley dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento⁷. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el administrado⁸.
21. El principio de congruencia se sustenta en el deber de la administración de emitir un pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión la autoridad administrativa emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados.
22. De la revisión del expediente, se advierte que mediante la Resolución 1 -referida a la acumulación y ampliación de cargos- de fecha 18 de julio de 2013, la Comisión precisó lo siguiente:

“(...) 14. Así, en relación al pedido de suspensión se debe tener presente que la misma

⁶ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3º.- Requisitos de validez de los actos administrativos.- Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)

4. Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

⁷ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 5º.- Objeto o contenido del acto administrativo. (...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por éstos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que otorgue posibilidad de exponer su posición al administrado y, en su caso, aporten las pruebas a su favor.

⁸ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 187º.- Contenido de la resolución. (...)

187.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

busca materializar los dos supuestos de hecho de la citada norma; sobre el particular, se debe tener presente que el procedimiento se inicia por los supuestos establecidos en la Resolución N° 03 del 21 de febrero de 2013, emitida por la Secretaría Técnica, los cuales difieren de las pretensiones solicitadas en sede judicial, las cuales se encuentran avocadas al recupero de las obligaciones crediticias pendientes de cumplimiento por el denunciante.

15. Entre el proceso ejecutivo promovido por la Cooperativa y el procedimiento que se sigue ante esta Comisión existen claras diferencias, pues mientras el objeto del procedimiento ejecutivo es el cumplimiento de las obligaciones suscritas por el señor Gámez, el presente procedimiento tiene por objeto verificar el cumplimiento de los derechos del consumidor, ello dentro de la relación de consumo suscrita entre las partes, existiendo entre ambas un evidente distanciamiento no solo de naturaleza sino de finalidad.

16. En tal sentido, el hecho que los procesos judiciales se hayan iniciado con anterioridad al presente procedimiento no limita a este Colegiado en su facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones en materia de protección al consumidor. Por tales consideraciones, corresponde declarar que no hay méritos suficientes para suspender el presente procedimiento administrativo. (...)"

23. Así, contrariamente a lo alegado por la Cooperativa, se advierte que la Comisión sí emitió un pronunciamiento con relación al pedido de suspensión de la Cooperativa. Consecuentemente, corresponde desestimar el alegato de la denunciada en este extremo. Sin perjuicio de lo anterior, cabe agregar que esta Sala se encuentra de acuerdo con la decisión adoptada por la Comisión, en lo referido a que las materias a dilucidar a nivel judicial no suponen una restricción, en el presente caso, para que la autoridad de consumo evalúe la controversia puesta a su conocimiento.

II. Sobre el deber de idoneidad

24. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos⁹.

⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

25. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
26. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.

II.1 Sobre el Banco

27. En su denuncia, el señor Gámez manifestó que en abril de 2012, el Banco se negó a hacerle entrega de los depósitos de su CTS que se encontraban en dicha entidad, situación que resultaba ilegal.
28. En su defensa, el Banco manifestó que conforme al Decreto Supremo 001-97-TR y a la comunicación emitida por el ex-empleador del señor Gámez, su entidad estaba obligada a retener los depósitos de la CTS del consumidor para cancelarlos directamente ante la Cooperativa, con quien mantenía una deuda impaga.
29. La Comisión declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del artículo 19° del Código, en la medida que no cumplió con otorgar al señor Gámez el monto de sus depósitos CTS que era de su disposición, esto es, el 50% de dicho depósito.

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

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

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

30. A través de su recurso de apelación, el Banco reiteró sus argumentos de defensa referidos a que la retención de los depósitos de CTS del señor Gámez se realizó conforme a lo señalado por el ex-empleador de este y al ordenamiento legal.
31. El artículo 32º del Decreto Supremo 001-97-TR precisa que las empresas del sistema financiero en las que puede efectuarse el depósito de la CTS son las entidades bancarias, financieras, cajas municipales de ahorro y crédito, cajas municipales de crédito popular, cajas rurales de ahorro y crédito y las cooperativas de ahorro y crédito¹⁰.
32. Para el retiro de los fondos de la cuenta CTS, el artículo 45º de la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios establece que el depositario procederá al pago de los depósitos y sus intereses a solicitud del trabajador, el cual -para el retiro de estos- deberá presentar la certificación de su empleador en la que se acredite su cese¹¹.

¹⁰ DECRETO SUPREMO 001-97-TR. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS. Artículo 32º.- Las empresas del Sistema Financiero donde puede efectuarse el depósito son las Bancarias, Financieras, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, Cajas Municipales de Crédito Popular, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, así como Cooperativas de Ahorro y Crédito a que se refiere el artículo 289 de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Las cooperativas de ahorro y crédito a que se refieren los numerales 2 al 7 de la vigésimo cuarta disposición final y complementaria de la Ley núm. 26702 pueden ser depositarias de la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) de sus socios siempre y cuando cumplan con la regulación que sobre la materia emita la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y cuenten con opinión favorable del adecuado cumplimiento de dichas normas por parte del ente supervisor de dichas cooperativas.

El depósito se identifica bajo la denominación "Depósito Compensación por Tiempo de Servicios N° ..." o "Depósito CTS N° ..."

Artículo modificado por Ley 29463, Ley que faculta a las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público a captar depósitos de Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) de sus socios, del 27 de noviembre de 2009.

¹¹ DECRETO SUPREMO 001-97-TR. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS. Artículo 45º.- Para el retiro de los depósitos efectuados y sus intereses, el depositario procederá al pago de la compensación por tiempo de servicios a solicitud del trabajador quien acompañará la certificación del empleador en la que se acredita el cese. El empleador entregará dicha certificación al trabajador dentro de las 48 horas de producido el cese.

33. Los artículos 47° y 48° de Ley en comentario¹² prescriben que si el trabajador, al momento del cese, mantuviera adeudos a una o más cooperativas a quienes se otorgó la garantía de su pago con cargo a la CTS, conforme al artículo 79° de la Ley General de Cooperativas¹³, el empleador procederá al pago de las sumas que adeude el trabajador a las cooperativas de las cuales fue socio, descontándolo, en primer lugar de la CTS que deba abonar directamente al ceses del trabajador; y, en caso, aún existiera saldo será pagado por el depositario. En este último supuesto, el empleador dejará

¹² DECRETO SUPREMO 001-97-TR. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS. Artículo 47°.- Las cantidades que adeuden los trabajadores a sus empleadores al cese, por los conceptos mencionados en el Artículo 40 de la presente Ley, se descontarán, en primer lugar de las sumas que tenga que abonar directamente el empleador por este beneficio; en segundo lugar, de la compensación por tiempo de servicios acumulada al 31 de diciembre de 1990 que pudiera mantener en su poder el empleador y el saldo, si lo hubiere, le será abonado por el depositario con cargo a la compensación por tiempo de servicios del trabajador y sus intereses, a cuyo efecto en la constancia respectiva el empleador especificará la suma que le será entregada directamente por el depositario. Tratándose de una deuda a una Cooperativa se procederá en la misma forma y en caso de existir saldo pendiente el empleador efectuará la especificación correspondiente en la constancia de cese a fin de que el depositario cancele el adeudo directamente a la Cooperativa.

Artículo 48.º - Si conforme al Artículo 79 de la Ley General de Cooperativas, el trabajador al cese mantuviera adeudos a una o más cooperativas a quienes se otorgó la garantía de su pago con cargo a la compensación por tiempo de servicios, el empleador procederá al pago de las sumas que adeude el trabajador a las cooperativas de las cuales es socio, observando el orden establecido en el artículo anterior. En caso que existiera algún saldo que deba ser abonado a la cooperativa con cargo al depósito, el empleador dejará constancia de ello en el certificado de cese a fin de que el depositario abone directamente a las cooperativas las sumas adeudadas.

¹³ DECRETO SUPREMO N° 074-90-TR, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY GENERAL DE COOPERATIVAS. Artículo 79°.- Toda dependencia del Sector Público y cualquier empleador de otros sectores deberán descontar y retener con cargo a las remuneraciones, pensiones y/o beneficios sociales de sus servidores activos, cesantes y jubilados, las sumas que éstos deseen abonar por cualquier concepto a una o más cooperativas, a solicitud expresa de ellos y con observancia de las siguientes normas:

1. La solicitud de descuento no podrá ser revocada sino con autorización de la cooperativa o cooperativas beneficiarias;
2. Cada descuento será practicado con prioridad sobre cualquier otra obligación del servidor, salvo los ordenados por mandamiento judicial;
3. Cuando se trate de dos o más cooperativas beneficiarias, la prioridad de los descuentos las favorecerá en el orden cronológico de presentación de las solicitudes de descuento correspondientes;
4. Los descuentos serán hechos sin deducciones adicionales a cargo del servidor ni costo alguno para la cooperativa beneficiaria, salvo los gastos de transferencia pagados a terceros;
5. Las sumas retenidas devengarán a favor de la cooperativa beneficiaria y a cargo del retenedor, el interés máximo legalmente autorizado para las colocaciones bancarias, desde el día siguiente a la fecha del descuento hasta que sean transferidas a aquella;
6. Las sumas descontadas y en su caso los intereses según el inciso anterior serán transferidos a favor de la cooperativa beneficiaria, dentro de los 15 días siguientes al descuento, bajo responsabilidad del retenedor.

constancia de ello en el certificado del cese a fin de que el depositario abone directamente a las cooperativas las sumas adeudadas.

34. Preciado lo anterior, este Colegiado advierte que -conforme al ordenamiento legal- para el retiro de los fondos CTS, el trabajador debe presentar ante el depositario la respectiva certificación del cese, siendo que en caso existan adeudos a cancelarse a una o más cooperativas, dicha circunstancia deberá ser consignada expresamente en dicho documento, ello a fin de que el depositario efectúe el abono directo a los acreedores del trabajador.
35. En ese sentido, para evaluar la responsabilidad del Banco, el cual ostenta la calidad de agente depositario de los fondos CTS del señor Gámez, corresponde verificar, la constancia de cese emitida por Southern Perú, ex-empleador del señor Gámez.
36. De la revisión del expediente, se advierte que al emitir la respectiva constancia de cese, Southern Perú especificó que el señor Gámez mantenía una deuda con la Cooperativa ascendente a S/. 229 189,22, conforme se advierte:

RESOLUCIÓN 0194-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 0001-2013/CPC-INDECOPI-TAC
0048-2013/CPC-INDECOPI-TAC
(ACUMULADOS)

S.A. Banco
BANCO DE CREDITO DEL PERU
Presente.


REF: DEPOSITO COMPENSACION TIEMPO DE SERVICIOS


De conformidad con lo dispuesto por el Art. 45° del D.S. 001-97-TR "Texto Unico Ordenado de la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios D.Leg. 650", por la presente informamos que: NEFFI JIRIO GAMEZ COAILA, Reg. 92325 y D.N.I. No. 04432460 ha concluido su relación laboral con esta Empresa el día 08 de Febrero del 2012.


Consecuentemente, el mencionado ex-trabajador tiene expedito su derecho para solicitar a ustedes la entrega del importe depositado en la cuenta de la referencia por concepto de Compensación por Tiempo de Servicios CTS e intereses acumulados, menos las deducciones a que hubiere lugar. Las deducciones que se deben efectuar se detallan a continuación, debiendo ustedes retener y entregar estos montos directamente a las Cooperativas, al Juzgado respectivo y a Southern Peru según corresponda:

I. Deudas a Alimentistas (Art. 37° del D.S. 004-97TR)	No tiene <input checked="" type="checkbox"/>	Si tiene <input type="checkbox"/>
		MONTO ADEUDADO
		S/.
		S/.
II. Deudas a Cooperativas (Art. 48° del D.S. 001-97-TR)	No tiene <input type="checkbox"/>	Si tiene <input checked="" type="checkbox"/>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ILO		S/.
		229,198.22
		S/.
III. Deudas a Southern Peru (Art. 47 del D.S. 001-97-TR):	No tiene <input checked="" type="checkbox"/>	Si tiene <input type="checkbox"/>
		S/.
		S/.
IV. Deudas a Terceros (Por Mandato Judicial)	No tiene <input checked="" type="checkbox"/>	Si tiene <input type="checkbox"/>
		S/.
		S/.

p. SOUTHERN PERU COPPER CORPORATION


Jacobo Casis Zarzar
Contador Senior de Finanzas


SOUTHERN PERU COPPER CORPORATION
TOQUEPALA


Jorge Torrejón Villacorta
Superintendente de Impuestos

37. Siendo así, correspondía al Banco abonar dicha suma directamente a la Cooperativa con los fondos CTS del consumidor, depositados en su entidad y que garantizaban dicho adeudo. Cabe agregar que de acuerdo a la consulta de saldos aportado por el consumidor, el fondo de su cuenta CTS únicamente ascendía a S/. 13 356,44¹⁴.
38. En ese sentido, considerando que el señor Gámez mantenía una deuda con la Cooperativa por el importe de S/. 229 189,22, conforme se especificó en la respectiva constancia de cese y dado que los fondos en la cuenta CTS

¹⁴ En la foja 14 del expediente.

resultaban inferiores al adeudo en mención, no correspondía al Banco entregar los mismos.

39. Por lo expuesto, corresponde revocar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción al artículo 19º del Código; y, reformándola, declarar infundada la misma, en la medida que la negativa de entregar al señor Gámez los depósitos de su CTS se debió a que conforme a la constancia de cese emitida por su ex-empleador, este mantenía una deuda con la Cooperativa garantizada con dichos depósitos y por un importe superior a los mismos.

II.1 Sobre la Cooperativa

(a) Sobre la modificación de la tasa de interés

40. En su denuncia, el señor Gámez manifestó que el 23 de agosto de 2010, adquirió un crédito ante la Cooperativa con una tasa de interés del 12,82%; sin embargo, al 18 de abril de 2012, se percató que se aplicaba a su crédito una tasa de 13,89%, situación que nunca le fue informada.
41. Por su parte, los señores Flores y Querie denunciaron que ambos contrataron con la Cooperativa un crédito con una tasa de interés del 12,8160 %; sin embargo, en setiembre de 2012 tomó conocimiento que la Cooperativa incrementó la tasa de interés al 13,8933 %, situación que no les fue comunicada.
42. Mediante Resolución del 18 de julio de 2013, la Comisión consideró que los hechos denunciados por los señores Flores y Querie resultaban similares a los denunciados por el señor Gámez, en lo referido a la modificación unilateral de la tasa de interés compensatorio aplicado al crédito otorgado, siendo que incluso de lo actuado en el expediente -a la referida fecha- consideró que existían indicios de afectación a un grupo mayor de consumidores, por lo que en tutela de los intereses de dicho colectivo, inició un procedimiento de oficio contra la Cooperativa.
43. Durante la tramitación del procedimiento ante la primera instancia, la Cooperativa manifestó que el 1 de marzo de 2011 varió la tasa de interés del crédito otorgado al señor Gámez, siendo que dicha facultad se encontraba

pactada en los respectivos documentos contractuales. Agregó que debía considerarse que en tanto su entidad no captaba dinero del público, no se encontraba supervisada por la SBS, por lo que no correspondía determinar su responsabilidad en base a las normas sectoriales de las entidades del sistema financiero; no obstante ello, sí cumplió con informar adecuadamente a sus asociados sobre las modificaciones sobre los créditos otorgados, mediante su boletín "El Nuevo Cooperito", siendo que la información contenida en el mismo estaba disponible en su periódico mural, su página web, en sus ventanillas; así como en los paneles de ingreso a su entidad.

44. La Comisión halló responsable a la Cooperativa por infringir el artículo 19º del Código, en tanto no cumplió con informar de manera directa, clara y precisa sobre el incremento de la tasa de interés de 12,82% a 13,89% que fue aprobado por su Consejo de Administración el 1 de marzo de 2011 afectando alrededor 1762 socios (incluidos los señores Gámez, Flores y Querie) que mantenían créditos pendientes de pago.
45. En su recurso de apelación, la Cooperativa alegó que el 1 de marzo de 2011 varió la tasa de interés del crédito otorgado a todos sus asociados, siendo que dicha facultad se encontraba pactada en los respectivos documentos contractuales. De este modo, sus consumidores ya habían brindado su consentimiento previo.
46. Además, indicó que debía considerarse que en tanto su entidad no captaba dinero del público, no se encontraba supervisada por la SBS, por lo que no correspondía determinar su responsabilidad en base a las normas sectoriales de las entidades del sistema financiero; no obstante ello, sí cumplió con informar adecuadamente a sus asociados sobre las modificaciones de las condiciones de los créditos otorgados, mediante su boletín "El Nuevo Cooperito", siendo que la información contenida en el mismo estaba disponible en su periódico mural, su página web, en sus ventanillas; así como en los paneles de ingreso a su entidad. Finalmente precisó que a la fecha no existían otros asociados que hubiesen reclamado por el incremento de la tasa de interés de los créditos otorgados, por lo que el análisis del presente caso solo debería realizarse sobre los señores Gámez, Flores y Querie.
47. Sobre el particular, este Colegiado considera que en el presente caso debe realizarse una análisis separado de la denuncia de oficio de la Comisión, con relación a las denuncias de parte, conforme se detallará a continuación:

Sobre la prescripción de la potestad sancionadora

48. El artículo 80° de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁵ señala que, para iniciar un procedimiento, las autoridades administrativas, de oficio, deben asegurarse de su propia competencia. En virtud a ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, la competencia de la autoridad de consumo, siendo éste uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado, pues en caso se desprenda de los actuados que el Indecopi no es competente para conocer el hecho materia de denuncia, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia.
49. En este orden de ideas, aún cuando las partes en el presente procedimiento hayan centrado sus alegatos en aspectos de fondo, tal circunstancia no limita a la Administración a pronunciarse sobre este aspecto, puesto que, en salvaguarda de los intereses públicos y el principio de legalidad, la autoridad administrativa deberá corroborar siempre la concurrencia de los requisitos de procedencia de toda denuncia presentada antes de emitir una resolución sobre el fondo de lo petitionado, máxime si se considera que de acuerdo al artículo 3° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la competencia es uno de los requisitos de validez de los actos administrativos¹⁶.
50. La prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo que acarrea indefectiblemente la pérdida del "ius puniendi" del Estado eliminando, por tanto, la posibilidad que

¹⁵ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 80°.- Control de competencia.- Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

¹⁶ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos:

1. Competencia.- Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión.

(...)

la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y aplicar válidamente una sanción al administrado

51. En materia de protección al consumidor, el plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos se rige por el artículo 121° del Código¹⁷, el cual dispone que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los dos años de cometidos dichos ilícitos. Transcurrido dicho plazo, la Administración pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios.
52. El artículo 233° de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁸ establece que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido (infracción instantánea) o desde que cesó (infracción continuada), siendo esta la norma aplicable conforme lo señala el último párrafo del artículo 121° del Código.
53. En tal sentido, una lectura en conjunto del artículo 121° del Código y del artículo 233° de la Ley del Procedimiento Administrativo General determina que en los procedimientos de protección al consumidor iniciados de oficio ,

¹⁷ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa.- Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.
Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

¹⁸ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 233°.- Prescripción
233.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años.

233.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.

El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 235°, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.

233.3 Los administrados plantean la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos, debiendo en caso de estimarla fundada, disponer el inicio de las acciones de responsabilidad para dilucidar las causas de la inacción administrativa. (Subrayado agregado)

el plazo de prescripción se suspende con la notificación de imputación de cargos, por lo que, de no producirse esto último, la potestad sancionadora de la Autoridad se encontraría prescrita luego de transcurridos los dos años de la infracción.

54. De esta forma, la prescripción en los procedimientos de oficio garantiza al administrado-proveedor que su conducta no sea perseguida de manera indefinida y a la vez promueve la proactividad y eficiencia de la Administración Pública en la persecución de una infracción, pues la naturaleza de la prescripción en este tipo de procedimientos evidencia un castigo a la autoridad que no realizó las actuaciones de investigación respectivas durante el trámite del procedimiento o, de ser el caso, pronunciarse con celeridad sobre la responsabilidad del administrado.
55. De lo actuado en el expediente, se verifica que el incremento de la tasa de interés de los créditos otorgados a los socios de la Cooperativa fue aprobado en la sesión del Consejo de Administración del 1 de marzo de 2011, de modo que a partir de dicha fecha la Cooperativa debía proceder a informar dicha circunstancia a la generalidad de sus socios.
56. Sin embargo, es recién a partir de la Resolución 18 de julio de 2013 que la Comisión inició un procedimiento de oficio contra la Cooperativa en la medida que habría modificado la tasa de interés de los créditos otorgados a sus socios, sin informar de manera clara, precisa y directa sobre ello, siendo que dicho acto fue notificado a la Cooperativa el 26 de setiembre de 2013.
57. En este sentido, desde el 1 de marzo de 2011, fecha en que la Cooperativa incrementó la tasa de interés de los créditos otorgados a sus clientes y que debió informar sobre ello, hasta el 26 de setiembre de 2013, fecha en que se notificó a la Cooperativa de la imputación de cargos, transcurrieron más de dos años, por lo que la potestad sancionadora de la Comisión y de la Sala ya habían prescrito.
58. Atendiendo a lo expuesto, corresponde revocar, en parte, la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que halló responsable a la Cooperativa por infracción del artículo 19º del Código, por no informar de manera directa, clara y precisa a sus socios que mantenían créditos pendientes de pago sobre el incremento de la tasa de interés de 12,82% a 13,89% que fue aprobado por su Consejo de Administración el 1 de marzo de

2011; y, reformándola, declarar improcedente el presente extremo, en tanto a la fecha de la imputación de cargos contra la Cooperativa, la potestad sancionadora había prescrito.

59. Sin perjuicio de lo anterior, es importante precisar que la prescripción de la facultad sancionadora no alcanza a las denuncias formuladas por los señores Gámez, Flores y Querie, puesto que para los casos iniciados a consecuencia de una denuncia de parte, deberá tomarse en cuenta la fecha en que los denunciados estuvieron habilitados para conocer la infracción denunciada. Así, conforme a la denuncia del señor Gámez, este recién tomó conocimiento de la modificación no informada el 18 de abril de 2012, mientras que los señores Flores y Querie, en setiembre de 2012; siendo que los denunciados solicitaron tutela ante la autoridad de consumo en el plazo debido.
60. Cabe agregar que la Cooperativa no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que los denunciados fuesen informados de manera previa a las fechas señaladas sobre las modificaciones efectuadas a sus créditos. De ahí que esta Sala considere como válidas las fechas alegadas por los denunciados y proceda al análisis de fondo sobre tales casos.

Sobre las denuncias de parte

61. Debe destacarse que, en el marco del procedimiento, la Cooperativa ha acreditado que en los respectivos contratos de crédito con los consumidores se estipuló que las tasas de interés podrán ser modificadas por su entidad; sin embargo, la controversia del presente caso radica en que la administrada en referencia no habría cumplido con informar de manera directa, clara y precisa dicha modificación.
62. Sobre este punto la Cooperativa ha sustentado su defensa indicando que en tanto su entidad no captaba dinero del público, no se encontraba supervisada por la SBS, por lo que no correspondía determinar su responsabilidad en base a las normas sectoriales de las entidades del sistema financiero; no obstante ello, sí cumplió con informar adecuadamente a sus asociados sobre las modificaciones sobre los créditos otorgados, mediante su boletín "el Nuevo Cooperito", siendo que la información contenida en el mismo estaba disponible en su periódico mural, su página web, en sus ventanillas; así como en los paneles de ingreso a su entidad.

63. Al respecto, contrariamente a lo alegado por la Cooperativa, el Código¹⁹ establece que las empresas que otorgan créditos a los consumidores y que no se encuentran supervisados por la SBS deben cumplir con lo estipulado en la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, para la modificación de estipulaciones contractuales, intereses, comisiones y gastos que se hayan acordado en los respectivos contratos.
64. Así, el artículo 5° de la Ley 28587, estipula lo siguiente:

“(…) Artículo 5°.- Modificación de estipulaciones contractuales

Los contratos que celebren las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley y los usuarios podrán sufrir en el transcurso del tiempo modificaciones en sus términos y condiciones con arreglo a los mecanismos previstos en los respectivos contratos.
(…)

La modificación de las tasas de interés, comisiones o gastos en las operaciones de crédito se sujetarán a lo dispuesto en el artículo siguiente.

La comunicación de la existencia de una modificación en las condiciones contractuales debe asegurar que el usuario tome conocimiento de la misma de manera fehaciente.

Las empresas deberán emplear para tal efecto la forma de comunicación prevista en los contratos, pudiendo consistir ésta en avisos escritos al domicilio de los clientes, o comunicados en televisión, radio y periódicos, mensajes por medios electrónicos o avisos en sus locales y páginas web. En las comunicaciones se señalará la fecha en que la modificación entrará a regir. (Subrayado agregado)

¹⁹

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Capítulo VI. Servicios de crédito prestados por empresas no supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Artículo 91°.- Alcance. Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a los proveedores que brindan crédito a los consumidores bajo cualquier modalidad y no se encuentran bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Artículo 93°.- Aplicación supletoria de la regulación de las empresas supervisadas

Los proveedores deben brindar a los usuarios toda la información que estos soliciten de manera previa a la celebración de cualquier contrato, tales como la referida a las condiciones que se apliquen a la relación crediticia.

En el momento de la contratación, los proveedores deben entregar una copia de los contratos suscritos, adicionándoles la hoja resumen y el cronograma de pagos en el caso de créditos bajo el sistema de cuotas. Para dichos efectos, los proveedores deben observar las disposiciones establecidas en este Código.

Las modificaciones a las estipulaciones contractuales, intereses, comisiones y gastos que se hayan acordado en los respectivos contratos deben observar lo previsto en la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, respecto a los mecanismos y plazos para su modificación, garantizando que el envío de comunicación sea a través de medios idóneos que permitan al consumidor un conocimiento de la comunicación previa. (Subrayado agregado)

65. Tal como se desprende de las norma citada, la comunicación a los crédito-habientes sobre las modificaciones a la tasa de interés de los créditos otorgados debe asegurar que estos tomen conocimiento de la misma de manera fehaciente, a través de los mecanismos previstos contractualmente así como otros canales validados normativamente; sin embargo, dichas comunicaciones deben precisar la fecha en que la modificación va a regir.
66. A este punto, debe señalarse que si bien la Cooperativa ha presentado prints de su página web y de su boletín “El Nuevo Cooperito” a través de los cuales habría informado sobre las modificaciones contractuales realizadas, lo cierto es que en tales documentos no se precisa la fecha en que tales modificaciones comenzarán a regir, desconociendo lo prescrito en la norma. Así, los documentos mencionados no cumplen con informar de manera directa, clara y precisa a los consumidores sobre la modificación realizada.
67. Por último, si bien la Cooperativa ha manifestado que la información sobre la modificación efectuada a la tasa de interés de los créditos otorgados a los denunciantes estaba consignada en su periódico mural y sus ventanillas, lo cierto es que no ha presentado medio probatorio que acredite ello.
68. En atención a las consideraciones expuestas, corresponde confirmar, en parte, la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que halló responsable a la Cooperativa por infracción del artículo 19º del Código, por no informar de manera directa, clara y precisa a los señores Gámez, Flores y Querie sobre el incremento de la tasa de interés de 12,82% a 13,89% a los créditos que mantenían.
- (b) Sobre la solicitud de gestión
69. En su denuncia, el señor Gámez manifestó que el 3 de octubre de 2012 presentó una solicitud de gestión ante la Cooperativa, solicitando que levante la retención de su CTS que había ordenado realizar al Banco, así como que se abstengan de continuar remitiendo requerimientos de cobranza indebidos a su antiguo domicilio, siendo que pese a esperar un plazo prudencial no obtuvo respuesta alguna. Por su parte, la Cooperativa alegó que cumplió con atender la referida misiva.
70. La Comisión declaró fundada la denuncia, toda vez que la Cooperativa no atendió la solicitud de gestión del señor Gámez de fecha 3 de octubre de

2012. A través de su recurso de apelación, la Cooperativa alegó que resultó imposible notificar al señor Gámez todas las respuestas emitidas por su entidad, dado que el referido denunciante variaba constantemente su domicilio, ello a efectos de evadir el pago de su adeudo. Además, debía considerarse que el señor Gámez presentaba cartas reiterativas.

71. Al respecto, correspondía a la Cooperativa dar una respuesta a la solicitud de gestión presentada por el consumidor, en el último domicilio consignado por este, siendo que, de efectuarse un cambio de manera posterior a la notificación de la respectiva respuesta el proveedor quedará exonerado.
72. Por ello, este Colegiado considera que el alegato de la Cooperativa no lo exime de responsabilidad alguna de atender la solicitud del consumidor, teniendo en cuenta que no procedió conforme a lo petitionado; sin embargo, de la revisión del expediente no se advierte medio probatorio alguno que de cuenta de ello.
73. Por último, más allá de alegar una presunta reiterancia en el envío de cartas, ello tampoco exime a la Cooperativa de brindar una respuesta sobre lo petitionado por el consumidor, siendo que además en el presente caso, la anterior solicitud de gestión de fecha 27 de abril de 2012 remitida por el señor Gámez a la denunciada hacía referencia al pedido de un plazo adicional para cancelar su crédito, de modo que la solicitud materia de análisis no resulta ser una mera carta reiterativa.
74. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa por infracción del artículo 19º del Código, en tanto no cumplió con atender la solicitud de gestión del 3 de octubre de 2012 presentada por el señor Gámez.

III. Sobre el deber de información

75. El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en los artículos 1º literal b)²⁰ y 2º.1 del Código²¹, involucra el deber de los

²⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1º.- Derecho de los Consumidores:

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

proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido.

76. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas²². Sin embargo, ello no significa que los proveedores estén obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores bajo el derecho a la información señalado, en tanto ninguna ley ampara el abuso de derecho²³ dado que existen supuestos en los que la información se encuentra en posesión del propio consumidor o este se encuentra en mejor posición de poseerla, por ejemplo, a través de documentos entregados por el proveedor al momento de entablar la relación de consumo; o, cuando la información requerida es ajena al producto adquirido o a los servicios ofrecidos o contratados, tal como, información propia de la organización de la empresa; situaciones en las que el proveedor podría eximirse de su obligación de brindar la información solicitada, sin que ello implique su exoneración de brindar una respuesta formal.
77. En el presente extremo, el señor Gámez denunció que la Cooperativa no cumplió con atender su requerimiento de información del 28 de abril de 2012 en un plazo razonable. Por su parte, la Cooperativa alegó que cumplió con atender la referida misiva.

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...).

²¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2º.- Información relevante.

2.1. El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

²² Weingarten, Celia. Derecho del Consumidor, Editorial Universidad, Buenos Aires, 2007, p. 130.

²³ Para mayores referencias sobre el criterio de la Sala en materia de atención de requerimientos de información, ver Resoluciones 2377-2011/SC2-INDECOPI del 12 de setiembre de 2011 y 3224-2011/SC2-INDECOPI del 28 de noviembre de 2011.

78. La Comisión declaró fundada la denuncia, en tanto la Cooperativa no cumplió con atender el requerimiento de información del señor Gámez del 28 de abril de 2012 en un plazo razonable. A través de su recurso de apelación, la Cooperativa alegó que resultó imposible notificar al señor Gámez todas las respuestas emitidas por su entidad, dado que el referido denunciante variaba constantemente su domicilio, ello a efectos de evadir el pago de su adeudo. Además, debía considerarse que el señor Gámez presentaba cartas reiterativas.
79. Tal como se mencionó anteriormente, los alegatos de la Cooperativa no resultan válidos para eximirse de la responsabilidad de atender oportunamente un requerimiento de información del consumidor. Más aún debe tenerse presente que la Cooperativa no ha manifestado que la demora en la respuesta a la misiva del señor Gámez -la cual se brindó mediante carta del 8 de junio de 2012- se debió a la complejidad de la misma.
80. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa por infracción de los artículos 1º.1 literal b) y 2º.1 del Código, en tanto no cumplió con atender oportunamente el requerimiento de información del señor Gámez del 24 de abril de 2012.

IV. Sobre el deber de atención de reclamos

81. El artículo 24º del Código establece la obligación de atender los reclamos por parte de los proveedores, estableciendo que se encuentran obligados a atenderlos y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario²⁴.

²⁴ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 24º. Servicio de atención de reclamos.

- 24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
- 24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.
- 24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

82. En el presente extremo, el señor Gámez denunció que la Cooperativa no atendió su reclamo del 9 de noviembre de 2012. Por su parte, la Cooperativa alegó que cumplió con atender el referido reclamo.
83. La Comisión declaró fundada la denuncia, toda vez que la Cooperativa no atendió el reclamo del señor Gámez de fecha 9 de noviembre de 2012. A través de su recurso de apelación, la Cooperativa alegó que resultó imposible notificar al señor Gámez todas las respuestas emitidas por su entidad, dado que el referido denunciante variaba constantemente su domicilio, ello a efectos de evadir el pago de su adeudo. Además, debía considerarse que el señor Gámez presentaba cartas reiterativas.
84. Tal como se mencionó anteriormente, los alegatos de la Cooperativa no resultan válidos para eximirse de la responsabilidad de dar una respuesta al reclamo presentado por el señor Gámez.
85. Así, en tanto no obra medio probatorio alguno que acredite que la Cooperativa cumplió con atender el reclamo interpuesto por el señor Gámez, corresponde confirmar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa por infracción del artículo 24° del Código, en tanto no cumplió con atender el reclamo interpuesto por el señor Gámez el 9 de noviembre de 2012.

V. Sobre los métodos abusivos de cobranza

86. El artículo 61° del Código establece la prohibición a los proveedores de utilizar métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros²⁵. En ese sentido, el artículo 62° de la misma norma estipula de manera enunciativa los supuestos prohibidos, estableciendo así en su literal h) la posibilidad de calificar a otros mecanismos análogos como métodos abusivos de cobranza²⁶.

²⁵ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.- Artículo 61°.- Procedimientos de cobranza.- El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

²⁶ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.- Artículo 62°.- Métodos abusivos de cobranza.- A efectos de la aplicación del artículo 61°, se prohíbe:

- Enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.
- Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados.
- Colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante, o en locales diferentes de éstos, requiriéndole el pago de sus obligaciones.

87. El supuesto descrito en el literal h) constituye una cláusula general que debe ser interpretada a la luz de los ejemplos citados por la norma, teniendo en cuenta los bienes jurídicos tutelados por dicho precepto. Conforme a ello, para determinar el presupuesto de hecho establecido en el literal h) de la norma en cuestión, es necesario delimitar su contenido en concordancia con el fin último previsto por la norma.
88. Al respecto, de una lectura de los supuestos previstos en el artículo 62° del Código, se puede deducir que la finalidad de la norma prevista en los artículos 61° y 62° del Código, no solo es evitar que el proveedor utilice términos que afecten la reputación del deudor o su imagen frente a terceros, sino también el uso de aquellos mecanismos que afecten la tranquilidad del consumidor de forma indebida al trasladarle información no veraz tomando en cuenta que todos los supuestos regulados prohibidos por la norma generan un efecto disuasivo en el consumidor mediante el ejercicio abusivo de un derecho de crédito, que lo inducirá a efectuar el pago de la deuda.
89. Así, en el presente caso, la Comisión halló responsable a la Cooperativa por infringir los artículos 61° y 62° literal h) del Código, en tanto a través del contenido de las comunicaciones denominadas “Carta Notarial” incurrió en métodos abusivos de cobranza, al informar a sus clientes que su abogado ejecutor será el encargado de hacer efectiva la medida cautelar que recae sobre los bienes que se encuentren en sus respectivos domicilios.
90. A través de su recurso de apelación, así como lo largo del procedimiento, la Cooperativa ha manifestado que debía interpretarse adecuadamente el tenor de los requerimientos de cobranza remitidos a los consumidores, en los cuales únicamente se les informaba que en caso de no cumplir con el pago de su deuda se iniciarán las acciones judiciales correspondientes, solicitando el dictado de medidas cautelares respectivas.

-
- d. Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.
- e. Difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial, la información brindada a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.
- f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.
- g. Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.
- h. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente. (Subrayado agregado)

91. Sobre el particular, el artículo 2º numeral 7) de la Constitución Política del Perú²⁷ protege el derecho fundamental al honor y a la buena reputación. En tal sentido, dicho derecho “está estrechamente vinculado con la dignidad de la persona, (...); su objeto es proteger a su titular contra el escarnecimiento o la humillación, ante sí o ante los demás, e incluso frente al ejercicio arbitrario de las libertades de expresión o información, puesto que la información que *se comunique, en ningún caso puede resultar injuriosa o despectiva*”²⁸.
92. Así, el Tribunal Constitucional ha establecido que, tratándose de requerimientos de pagos efectuados por entidades privadas encargadas al efecto, estos deben efectuarse con escrupuloso respeto de las condiciones que para tal fin establecen las respectivas normas jurídicas. Si se procede de modo contrario, se habrá producido una lesión del derecho fundamental al honor.
93. Asimismo, debe recordarse que “el monopolio de la actividad coercitiva corresponde al Estado, como tercero imparcial, y por tal le corresponde resolver las controversias que le sean planteadas, ejerciendo dichas facultades, con el objeto que se cumplan sus decisiones, situación que en ningún caso queda librada al criterio o a la voluntad de las partes, sino al de *la autoridad competente*”²⁹.
94. Partiendo de las premisas anteriores, para el análisis del presente caso este Colegiado seguirá los criterios establecidos por el Tribunal Constitucional respecto a controversias como la presente³⁰.
95. De la revisión uno de los requerimientos de cobranza remitidos a los clientes de la Cooperativa se advierte lo siguiente:

A efecto de optimizar el procedimiento nuestra JEFATURA LEGAL hará uso de sus facultades para proceder con la documentación que nos respalda, a iniciar las acciones judiciales pertinentes al cobro de esta acreencia según lo establecido por el Artículo 642 y demás pertinentes del Código Procesal Civil.

27 CO
pe
7. Frente a esta medida le comunicamos que se señalo como domicilio real la consignada línea arriba y por tanto de conformidad con lo establecido por el Artículo 40 del Código Civil, cualquier cambio domiciliario no podrá ser opuesto, si es que no es comunicado de manera indubitable por el mismo deudor. Por lo que; el abogado ejecutor será el encargado de hacer efectiva la **MEDIDA CAUTELAR** sobre sus bienes que se encuentran en su domicilio, conforme a los derechos de nuestro patrocinado “**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ILO Ltda.**” 2 P.- Toda
agen

28 STC
29 STC Así mismo le informamos que esta notificación tiene por objeto dejar constancia de que Usted, en su condición de deudor, deberá asumir los intereses, gastos y costas del proceso judicial que se instaure en su contra.

30 El razonamiento del Tribunal Constitucional fue desarrollado en la siguientes sentencias: 2790-2002-AA/TC, 5637-2006-PA/TC y 04072-2009-PA/TC

96. Este Colegiado considera que la forma en que la denunciada se ha expresado en sus requerimientos de pago, atendiendo al lenguaje que utiliza en ellos, da a entender que –sin autorización de la autoridad judicial– tiene ciertas facultades para procurarse el pago de la deuda demandada, por lo que en la práctica se trataría de una carta intimidatoria.
97. Así, la comunicación materia de análisis no señala que el será el juez quien, una vez iniciado el proceso y de ameritarse, dictará las medidas cautelares correspondientes, así siguiendo la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, se desprende que la Cooperativa se estaría atribuyendo funciones que le corresponden a la autoridad judicial, pues del contenido de sus requerimientos se infiere que es dicha empresa quien efectuaría o aplicaría los embargos respectivos.
98. En ese sentido, en la carta, la Cooperativa debió informar a sus consumidores que, de continuar con el incumplimiento del pago, solicitaría al juez correspondiente la aplicación de las medidas cautelares a que hace referencia, pues como ya se refirió en párrafos precedentes, ésta es potestad de la autoridad judicial.
99. En consecuencia, resulta insostenible en nuestro ordenamiento jurídico validar los términos en que fue redactado el requerimiento de cobranza remitido por la Cooperativa y de la interpretación que se desprende del mismo, que puede disponer del embargo de los bienes del consumidor, sin necesidad de contar con mandato judicial alguno que lo ampare.
100. En tal sentido, corresponde confirmar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC, en el extremo que halló responsable a la Cooperativa por infringir los artículos 61º y 62º literal h) del Código, en tanto a través del contenido de las comunicaciones denominadas “Carta Notarial” incurrió en métodos abusivos de cobranza, al informar a sus clientes que su abogado ejecutor será el encargado de hacer efectiva la medida cautelar que recae sobre los bienes que se encuentren en sus respectivos domicilios.

VI. Sobre las multas impuestas a la Cooperativa

101. En atención a que la Cooperativa no ha fundamentado su apelación respecto a la graduación de la sanción impuesta, más allá de señalar que no era responsable por la infracción materia de análisis, este Colegiado, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General³¹ asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre los extremos referidos a las siguientes multas:

- (i) Por no atender la solicitud de gestión del señor Gámez: 0,5 UIT
- (ii) por no atender oportunamente el requerimiento de información del señor Gámez: 0,5 UIT; y,
- (iii) por no atender el reclamo del señor Gámez: 1 UIT.

(a) Sobre la modificación contractual no informada

102. El artículo 10°.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General³², establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, uno de los cuales es la debida motivación del acto en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico³³.

103. La Comisión halló responsable a la Cooperativa por infringir el artículo 19° del Código, en tanto no cumplió con informar de manera directa, clara y precisa sobre el incremento de la tasa de interés de 12,82% a 13,89% que fue aprobado por su Consejo de Administración el 1 de marzo de 2011 afectando alrededor 1762 socios (incluidos los señores Gámez, Flores y Querie) que

³¹ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del Acto Administrativo.- (...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...)

³² LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 10°.- Causales de nulidad. Son vicios del acto administrativo que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes: (...)

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14. (...).

³³ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)

4.Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

mantenían créditos pendientes de pago; sancionándola por tal conducta con una multa de 35 UIT.

104. Sin embargo, en la medida que el análisis de la conducta de la Cooperativa referida a incrementar la tasa de interés de los créditos otorgados a sus consumidores ha sido únicamente confirmada por esta instancia en lo que respecta a las denuncias de los señores Gámez, Flores y Querie, esta Sala no cuenta con elementos suficientes para graduar la sanción de 35 UIT impuesta a la Cooperativa sobre dichos consumidores.
105. Por ello, corresponde declarar la nulidad de la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo de la multa de 35 UIT impuesta a la Cooperativa por modificar la tasa de interés aplicada a los créditos otorgados sin informar de ello; así como ordenar a la Comisión que efectúe una nueva graduación de la sanción, preservando únicamente la multa impuesta en el extremo confirmado por esta Sala referido a las denuncias de los señores Gámez, Flores y Querie.

(b) Sobre los métodos abusivos de cobranza

106. El artículo 112° del Código establece los criterios para determinar la sanción aplicable al infractor de las normas de protección al consumidor tales como el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, la reincidencia o incumplimiento reiterado y, otros criterios que considere adoptar la Comisión³⁴.
107. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados.

³⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción;
 2. La probabilidad de detección de la infracción;
 3. El daño resultante de la infracción;
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado;
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- (...)

Así, el fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.

108. A efectos de graduar la sanción a imponer, la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora el de razonabilidad³⁵, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones.
109. De otro lado, la aplicación del principio de predictibilidad³⁶ a los órganos resolutivos administrativos demanda que la autoridad sea congruente al resolver un caso con decisiones anteriores sobre los mismos hechos o asuntos.
110. En el presente extremo, la Comisión sancionó a la Cooperativa con una multa de 10 UIT por emplear métodos abusivos de cobranza, calificando la infracción como grave y considerando como daño resultante de la misma a aquel ocasionado a los usuarios de la Cooperativa que recibieron el documento "Carta Notarial" en tanto recibieron una información incorrecta sobre las presuntas facultades de la Cooperativa para asegurarse el cobro de las obligaciones impagas.
111. En relación al efecto negativo en el mercado, se precisó que en atención al

³⁵ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.- La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b) El perjuicio económico causado;
- c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e) El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

³⁶ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

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

requerimiento de cobranza remitido a los clientes de la Cooperativa, estos considerarían que la denunciada podría hacer efectiva una medida cautelar sobre sus bienes que se encuentran en sus domicilios, ello a través de su abogado ejecutor, sin mediar con la aprobación de un juez.

112. Otro criterio considerado por la primera instancia estaba referido al beneficio ilícito esperado, el cual estaba constituido por los costos evitados por la Cooperativa al no contar con procedimientos adecuados que aseguren la ejecución de mecanismos de cobro legalmente aceptados, que no incluyan información no veraz, como podría ser el contar con un área o personal especializado que elabore o supervise la redacción de los textos usados en los requerimientos de cobranza utilizados, antes de su remisión a los usuarios.
113. Si bien esta Sala comparte los argumentos esgrimidos por la Comisión para graduar la multa a imponer a la Cooperativa por el empleo de métodos abusivos de cobranza, lo cierto es que en atención al principio de predictibilidad que orienta el procedimiento administrativo, la multa a ser impuesta debe ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados.
114. Así, es importante destacar que en procedimientos anteriores iniciados en relación a la infracción de los artículos 61º y 62º literal h) del Código, la Sala ha impuesto una multa ascendente a 8 UIT³⁷; de ahí que corresponda sancionar a la denunciada con una multa de igual cuantía.
115. En ese sentido, tomando en cuenta los elementos valorados en la presente, corresponde revocar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que sancionó a la Cooperativa con una multa ascendente a 10 UIT; y, reformándola, sancionarla con una multa de 8 UIT por emplear métodos abusivos de cobranza contra sus clientes.

VII. Sobre las medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento

116. Considerando que la Cooperativa en su recurso de apelación, no ha cuestionado las medidas correctivas, ni la condena al pago de las costas y costos del procedimiento ordenadas por la Comisión, más allá de alegar la

³⁷ Resolución 1241-2014/SPC-INDECOPI del 14 de abril de 2014

ausencia de infracción alguna, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6º de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

117. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que ordenó a la Cooperativa que, en calidad de medida correctiva, cumpla con:

- (i) Informar de manera directa, clara y precisa a los señores Gámez, Flores y Querie sobre el incremento de la tasa de interés compensatorio que fue aprobado en la sesión del Consejo de Administración del 1 de marzo de 2011;
- (ii) modificar los formatos denominados "Carta Notarial" utilizados para la gestión de cartera en mora, a efectos de que la información trasladada a sus consumidores sea veraz;
- (iii) atender la solicitud de gestión del señor Gámez de fecha 3 de octubre de 2012; y,
- (iv) atender el reclamo del señor Gámez de fecha 9 de noviembre de 2012.

118. Asimismo, se confirma la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que condenó a la Cooperativa al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de los señores Gámez, Flores y Querie.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC del 6 de junio de 2014, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Neffi Julio Gámez Coalía contra Banco de Crédito del Perú S.A. por infracción del artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, declarar infundada la misma, en la medida que la negativa de entregar al denunciante los depósitos de su CTS se debió a que conforme a la constancia de cese emitida por su ex-empleador, este mantenía una deuda con Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Tda. N° 50 garantizada con dichos depósitos y por un importe superior a los mismos.

SEGUNDO: Revocar, en parte, la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que halló responsable a Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N°

50 por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por no informar de manera directa, clara y precisa a sus socios que mantenían créditos pendientes de pago sobre el incremento de la tasa de interés de 12,82% a 13,89% que fue aprobado por su Consejo de Administración el 1 de marzo de 2011; y, reformándola, declarar improcedente el presente extremo, en tanto a la fecha de la imputación de cargos contra la denunciada, la potestad sancionadora había prescrito.

TERCERO: Confirmar, en parte, la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que halló responsable a Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por no informar de manera directa, clara y precisa a los señores Neffi Julio Gámez Coalia, Luis Jose Flores Flores y Myriam Teresa Querie Valdivia sobre el incremento de la tasa de interés de 12,82% a 13,89% a los créditos que mantenían.

CUARTO: Confirmar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Neffi Julio Gámez Coalia contra Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no cumplió con atender la solicitud de gestión del 3 de octubre de 2012.

QUINTO: Confirmar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Neffi Julio Gámez Coalia contra Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, dado que no cumplió con atender oportunamente el requerimiento de información del 28 de abril de 2012.

SEXTO: Confirmar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Neffi Julio Gámez Coalia contra Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 por infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que no cumplió con atender el reclamo del 9 de noviembre de 2011.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que halló responsable a Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 por infringir los artículos 61° y 62° literal h) del Código de Protección y Defensa del

Consumidor, en tanto a través del contenido de las comunicaciones denominadas “Carta Notarial” incurrió en métodos abusivos de cobranza, al informar a sus clientes que su abogado executor será el encargado de hacer efectiva la medida cautelar que recae sobre los bienes que se encuentren en sus respectivos domicilios.

OCTAVO: Confirmar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que ordenó a Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 que, en calidad de medidas correctivas, cumpla con: (a) informar de manera directa, clara y precisa a los denunciantes sobre el incremento de la tasa de interés compensatorio que fue aprobado en la sesión del Consejo de Administración del 1 de marzo de 2011; (b) modificar los formatos denominados “Carta Notarial” utilizados para la gestión de cartera en mora, a efectos de que la información trasladada a sus consumidores sea veraz; (c) atender la solicitud de gestión del señor Neffi Julio Gámez Coalia de fecha 3 de octubre de 2012; y, (d) atender el reclamo del señor Neffi Julio Gámez Coalia de fecha 9 de noviembre de 2012.

NOVENO: Declarar la nulidad de la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que impuso Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 con una multa de 35 UIT por modificar la tasa de interés aplicada a los créditos otorgados sin informar de ello. Asimismo, se dispone que la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna efectúe una nueva graduación de la sanción, preservando únicamente la multa impuesta en el extremo confirmado por esta Sala referido a las denuncias de los señores Neffi Julio Gámez Coalia, Luis Jose Flores Flores y Myriam Teresa Querie Valdivia sobre el incremento de la tasa de interés de 12,82% a 13,89% a los créditos que mantenían.

DÉCIMO: Confirmar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que sancionó a Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 con una multa de 0,5 UIT por no atender la solicitud de gestión del señor Neffi Julio Gámez Coalia de fecha 3 de octubre de 2012.

DÉCIMO PRIMERO: Confirmar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que sancionó a Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 con una multa de 0,5 UIT por no atender oportunamente el requerimiento de información del señor Neffi Julio Gámez Coalia de fecha 28 de abril de 2012.

DÉCIMO SEGUNDO: Confirmar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que sancionó a Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 con

una multa de 1 UIT por no atender el reclamo del señor Neffi Julio Gámez Coalia de fecha 9 de noviembre de 2012.

DÉCIMO TERCERO: Revocar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que sancionó a Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 con una multa de 10 UIT por emplear métodos abusivos de cobranza; y, reformándola, sancionarla con una multa de 8 UIT.

DÉCIMO CUARTO: Confirmar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. N° 50 al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de los señores Neffi Julio Gámez Coalia, Luis Jose Flores Flores y Myriam Teresa Querie Valdivia³⁸.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, **Javier Francisco Zúñiga Quevedo** y **Julio Carlos Lozano Hernández**.

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente

El voto en discordia de la señora vocal Ana Asunción Ampuero Miranda, **respecto a la aplicación de métodos abusivos de cobranza:**

1. El artículo 61° del Código establece la prohibición a los proveedores de utilizar métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros. En ese sentido, el artículo 62° de la misma norma estipula de manera enunciativa los supuestos prohibidos, estableciendo así en su literal h) la posibilidad de calificar a otros mecanismos análogos como métodos abusivos de cobranza.
2. En el presente caso, la Comisión halló responsable a la Cooperativa por infringir los artículos 61° y 62° literal h) del Código, en tanto a través del

³⁸ Las reglas para el reconocimiento del pago de las costas y costos del procedimiento y el uso de medios de pago se encuentran desarrollados en la Resolución 2964-2011/SC2-INDECOPI.

contenido de las comunicaciones denominadas “Carta Notarial” incurrió en métodos abusivos de cobranza, al informar a sus clientes que su abogado ejecutor será el encargado de hacer efectiva la medida cautelar que recae sobre los bienes que se encuentren en sus respectivos domicilios.

3. Al respecto, de la revisión de uno de los requerimientos de cobranza remitidos por las Cooperativa a sus clientes que mantienen créditos atrasados con su entidad, se advierte lo siguiente:

A efecto de optimizar el procedimiento nuestra JEFATURA LEGAL hará uso de sus facultades para proceder con la documentación que nos respalda, a iniciar las acciones judiciales pertinentes al cobro de esta acreencia según lo establecido por el Artículo 642 y demás pertinentes del Código Procesal Civil.

Frente a esta medida le comunicamos que se señalo como domicilio real la consignada línea arriba y por tanto de conformidad con lo establecido por el Artículo 40 del Código Civil, cualquier cambio domiciliario no podrá ser opuesto, si es que no es comunicado de manera indubitable por el mismo deudor. Por lo que; el abogado ejecutor será el encargado de hacer efectiva la **MEDIDA CAUTELAR** sobre sus bienes que se encuentran en su domicilio, conforme a los derechos de nuestro patrocinado “**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ILO Ltda.**”.

Así mismo le informamos que esta notificación tiene por objeto dejar constancia de que Usted, en su condición de deudor, deberá asumir los intereses, gastos y costas del proceso judicial que se instaure en su contra.

4. De la lectura del documento citado, la vocal que suscribe este voto, considera que si bien la Cooperativa consignó en sus requerimientos que “el abogado ejecutor será el encargado de hacer efectiva la MEDIDA CAUTELAR sobre sus bienes que se encuentran en su domicilio...”, también es cierto que el resto de párrafos se expresa que se procederá al inicio de acciones judiciales y que ante el incumplimiento de pago el consumidor también deberá asumir las costas de un proceso judicial que se instaure en su contra.
5. En ese sentido, de una lectura integral del requerimiento de pago remitido por la Cooperativa a sus clientes, se desprende que las medidas cautelares aludidas son aquellas que se determinarán durante el proceso judicial que se iniciaría en contra del deudor.
6. En tal sentido, la vocal que suscribe el presente voto considera que a través de los requerimientos de cobranza remitidos por la Cooperativa a sus clientes solo se le informa sobre las consecuencias jurídicas de darse el incumplimiento en sus pagos, no irrogandose facultad alguna de los órganos

RESOLUCIÓN 0194-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTES 0001-2013/CPC-INDECOPI-TAC
0048-2013/CPC-INDECOPI-TAC
(ACUMULADOS)

jurisdiccionales. Consecuentemente, a criterio de la suscribiente corresponde revocar la Resolución 264-2014/INDECOPI-TAC en el extremo que halló responsable a la Cooperativa por infringir los artículos 61º y 62º literal a) del Código; y, reformándola, corresponde liberal de responsabilidad a la misma, al no haberse evidenciado el empleo de métodos abusivos de cobranza.

ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA