

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico sobre la Resolución No.
01942015/SPCINDECOPI

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

Iván Ernesto Vera Arias

ASESOR:

Wendy Rocío Ledesma Orbegozo

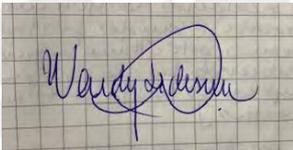
Lima, 2024

Informe de Similitud

Yo, LEDESMA ORBEGOZO, WENDY ROCIO, 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° 01942015/SPCINDECOPI”**, del autor IVÁN ERNESTO VERA ARIAS, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 32%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 28/03/2024.
- 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, 01 de abril del 2024

<u>Apellidos y nombres del asesor / de la asesora:</u> LEDESMA ORBEGOZO, WENDY ROCIO	
DNI: 10803344	Firma: 
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-5290-8868	

RESUMEN

El presente informe tiene como propósito analizar un caso en materia de protección al consumidor sobre la prestación de servicios financieros en los que se denuncia la vulneración al deber de información e idoneidad por la variación, sin comunicación previa, de la tasa de interés aplicable al financiamiento contratado, la atención tardía o no atención de reclamos y comunicaciones presentadas, cobranza no autorizada y el uso de métodos abusivos de cobranza.

La denuncia presentada ha sido formulada por los asociados de una Cooperativa de Ahorro y Crédito que contrataron los servicios de financiamiento en su calidad de miembros de la asociación. Debido a las Cooperativas no forman parte del sistema financiero no tienen permitido captar recursos del público; por tal motivo, los servicios de crédito regularmente son contratados únicamente por sus asociados, tal circunstancia resulta particular al analizar la existencia de una relación de consumo, toda vez que, las partes involucradas se relacionan en condiciones particulares en comparación a la de los servicios de crédito brindados por empresas de manera general al mercado.

Por otro lado, la presente resolución contiene un voto en mayoría y discrepante sobre la calificación de las mediadas de cobranza realizadas por la Cooperativa como métodos abusivos; existe entonces dos interpretaciones sobre la misma conducta acerca de la razonabilidad que debería aplicarse sobre el contenido de las comunicaciones de cobranza, lo que permite analizar un parámetro de diligencia y la aplicación del principio de buena fe.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	2
I. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Justificación de la elección de la resolución	4
1.2. Presentación del caso	4
II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Hechos relevantes del caso.....	8
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	9
3.1. Problema principal.....	9
3.2. Problemas secundarios	10
IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A	10
4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios	10
4.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución	11
V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	13
5.1. Respecto de la existencia de la relación de consumo en el servicio de financiamiento prestado por la Cooperativa en favor de sus asociados.....	13
5.1.1. La regulación del consumidor en nuestro ordenamiento.....	13
5.1.2. La posición adoptada por la Sala de Protección al Consumidor sobre el alcance de consumidor respecto de la existencia de asimetría informativa en la Resolución No. 2960-2013/SPC-INDECOPI.....	19
5.1.3. La vulnerabilidad como elemento adicional al análisis de asimetría informativa.....	21
5.1.4. Respuesta al primer problema principal y secundario sobre la existencia de la relación de consumo por un servicio de crédito prestado por una Cooperativa de Ahorro en favor de sus miembros.....	23
5.2. Respecto de la evaluación de los métodos abusivos de cobranza a la luz de la interpretación de un consumidor razonable.....	24
5.2.1. Respuesta al segundo problema principal y secundario sobre la existencia de evaluación de los métodos abusivos de cobranza.....	26
VI. CONCLUSIONES	28
VII. BIBLIOGRAFÍA	29

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación de la elección de la resolución

La resolución objeto del presente informe nos permitirá analizar dos aspectos relevantes en materia de protección al consumidor, el primero es la definición de consumidor entiendo cuál es la definición de consumidor en el sistema legal de protección al consumidor peruano; y, en segundo lugar, el deber de información e idoneidad, que constituyen elementos esenciales en la materia. En particular sobre el deber de idoneidad podremos evaluar la posición de la Sala sobre los métodos abusivos de cobranza, para lo cual será necesario abordar el concepto estándar del consumidor adoptado por la normativa de protección al consumidor; y si, este concepto incluye al de consumidor razonable, pues al existir lineamientos generales respecto de la legalidad de las gestiones de cobranza, es la jurisprudencia especializada de los órganos resolutivos del INDECOPI la que completará el contenido normativo y de acuerdo con el estándar de consumidor y análisis de razonabilidad que adopten dichos órganos podrá justificarse o calificarse las acciones adoptadas por los proveedores como legítimas o no, tal como sucede con el fallo en mayoría y el voto discrepante.

En ese sentido, a través de la resolución elegida se podrá exponer las diferentes posiciones sobre el alcance y cobertura a las personas naturales y jurídicas en materia de protección al consumidor; así como, el estándar de consumidor adoptado por la jurisprudencia de los órganos resolutivos del INDECOPI. Estos aspectos permiten argumentar válidamente en diversos sentidos lo que podría ser resultar importante y aportar a la discusión para la sustentación del examen de grado.

1.2. Presentación del caso

En la resolución propuesta para el presente informe la Sala de Protección al Consumidor resuelve un caso sobre materia financiera respecto del servicio de préstamo brindado por una cooperativa a sus socios, los cuales denuncian la vulneración de sus derechos como consumidores por la variación de la tasa de

interés sin haber sido informados previamente, la demora y falta de atención en sus reclamos y solicitudes; así como el uso abusivo de medios de cobranza.

Como punto de partida debe apreciarse que la relación que mantienen los denunciantes con la entidad prestadora del servicio se genera en su calidad de titulares o miembros de la Cooperativa, esto es, su vinculación con la entidad denunciado no se produce como terceros contratantes; en ese sentido, es necesario plantear el cómo primer problema el cuestionamiento acerca de si existe realmente una relación de consumo que deba ser tutelada por las normas de protección al consumidor; para ello, es imprescindible establecer si los denunciantes califican como consumidores.

Por ello, resulta imprescindible responder si las normas de protección al consumidor deben aplicarse de forma exclusiva a aquellas transacciones en las cuales un prestador se relacione con un consumidor final y que se entiende como tal, y si esta definición es cerrada o interpretada en sentido estricto o la definición de consumidor puede extenderse a situaciones donde el consumidor actúe como si fuera un consumidor (final o no) atendiendo a la asimetría informativa que afronta en dicha relación.

Considero que el elemento determinante en la definición de consumidor; y en consecuencia, en la existencia de una relación de consumo es la asimetría informativa que tiene el consumidor frente al prestador del servicio o producto; por tanto, es dicho elemento el que debe definir al consumidor como tal incluso en relaciones comerciales que inicialmente podrían estar fuera del ámbito de aplicación de las normas de protección al consumidor, tal como ha sido previsto en la excepción para los microempresarios reconocida de forma expresa en la propia norma¹ o el uso de servicios y/o productos de forma mixta (destinados de manera simultánea para usos personales y comerciales).

Por otro lado, el análisis de la legalidad de los métodos de cobranza es un aspecto que se aborda en la resolución, además de contener un voto discrepante

¹ Conforme lo establecido por el numeral 1.2 del artículo IV del título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

sobre el fallo en mayoría; en este caso cabe la pregunta acerca de si la evaluación de la razonabilidad (legalidad en términos finales) de los métodos de cobranza empleados debe realizarse sobre una lectura objetiva (jurídica-legal) de las comunicaciones enviadas, lo que denotaría la exigencia de un perfil de consumidor con características que deberían ser exigibles a todos los consumidores o se debe considerar la interpretación probable del consumidor en el mercado.

En ese sentido, es necesario revisar el estándar que debe darse al consumidor (razonable), sobre todo en un contexto nacional en el cual los servicios financieros resultan aún complejos para la mayoría de los consumidores, pues de acuerdo con la SBS² solo 1 de cada 5 peruanos entiende el concepto de “tasa de interés”, lo que en el ámbito rural es menor a 1 de cada 10.

Por tanto, el estándar de consumidor en nuestra sociedad, lejos de proteger conductas arbitrarias, irresponsables o antijurídicas, debe responder o tratar de hacerlo en un contexto en el cual la educación y capacidad de los consumidores para relacionarse con los prestadores de servicios y bienes es deficiente; en ese sentido, debe recibir mayor tutela por parte del ordenamiento, sin que ello implique amparar conductas negligentes, sino para orientar a un consumidor que pueda ser perfilado en el tiempo y producto de su interacción constante en el mercado hacia una mejor decisión para satisfacer sus necesidades de consumo.

Finalmente, es necesario destacar que, en una economía de mercado, además de “social” como lo define el artículo 58 de la Constitución peruana³, la actividad privada es el eje principal de la economía; por tanto, es el consumidor quien tiene el rol protagónico en el intercambio de bienes y servicios; en ese sentido, si el consumo es el eje de la economía, sin lugar a dudas, el consumidor merece una

² Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016.

³ Al respecto, el Tribunal Constitucional en la Sentencia recaída en el Expediente No.008-2003 AI/TC ha señalado que dicho artículo tiene una relación estrecha con el inciso 17) del artículo 2 de la Carta Constitucional, la cual establece “*el derecho fundamental de toda persona a participar, ya sea en forma individual o asociada, en la vida económica de la Nación*”

protección particular y amplia⁴ ⁵ pues él es y será siempre en última instancia a quien se orienten las actividades económicas de todos los agentes del mercado⁶.

II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES

2.1. Antecedentes

La presente Resolución resuelve en segunda instancia la denuncia realizada por dos socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ilo Ltda. No. 50⁷ (en adelante, la Cooperativa o CACIL) por haber incrementado la tasa de interés de los créditos que mantenían con dicha institución sin que previamente hayan sido informados de la modificación de las condiciones; así mismo, se denuncia la utilización de comunicaciones de cobranza donde se informa sobre la ejecución de los bienes de los clientes sin hacer referencia a ningún proceso judicial u orden que así lo disponga; finalmente, a la denunciada también se le acusa de no cumplir con la atención oportuna de los reclamos y solicitudes presentadas por los denunciantes.

En este caso la Comisión acumula las dos denuncias presentadas; además considera que existen indicios suficientes para afirmar que la conducta de la Cooperativa respecto del cambio de tasa de interés y métodos de cobranza podrían estar vulnerando los derechos de los demás socios; por tal motivo, procede de oficio a ampliar la denuncia incluyendo como afectados al universo de socios.

Por otro lado, uno de los denunciantes también denuncia al Banco de Crédito del Perú (en adelante, el Banco) debido a que se negó a entregar los fondos de la

⁴ De igual manera, el Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en el Expediente No. 3315-2004-AA (Caso Agua Pura Vida Rovic), al resolver un caso de competencia acerca del intercambio de envases de bebidas, como fundamento para la resolución del caso se priorizó el derecho del consumidor para determinar el uso del envase en el mercado; y en consecuencia, su decisión sobre el uso del mismo en el tráfico comercial respecto del derecho de uso del envase por parte de la embotelladora.

⁵ La Sentencia señalada ha sido citada en SALAZAR CAMPOS, Ernesto (Revista de Análisis Especializado de Jurisprudencia, PE, 2009).

⁶ DURAND, J. B.(2008). el consumidor razonable o diligente, el mito que puede crear un cisma entre los peruanos. derecho y sociedad, revista de derecho pucp. volumen: 1. (pp. 327 - 341).

⁷ Inscrita en el Registro Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Captar Recursos del Público – Registro COOPAC, conforme lo establecido por el artículo 3 del Reglamento General de las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Captar Recursos del Público, aprobado por la Resolución SBS No. 480-2019 y normas modificatorias.

CTS de uno de los denunciados, debido a que en la Carta de Cese proporcionada por el empleador se consignó que el trabajador mantenía una deuda con la Cooperativa cuyo importe era superior a los fondos depositados en el Banco, por lo que procedió a retener el importe depositado.

La Sala confirma la resolución de la Comisión respecto de las denuncias presentadas por las partes, salvo en el extremo de la denuncia presentada contra el Banco, revoca en el extremo que sancionó de oficio a la Cooperativa y lo declara improcedente debido a que la potestad de sancionar había prescrito; por lo que la Comisión no se encontraba facultada para realizar un procedimiento de oficio y ampliación de la denuncia.

2.2. Hechos relevantes del caso

Se formula la denuncia en contra de la Cooperativa por los siguientes hechos:

- El incremento de la tasa de interés pactada de sus créditos sin previa comunicación.
- La utilización de métodos abusivos de cobranza sobre comunicaciones enviadas a los clientes por el atraso de sus créditos, sobre la supuesta ejecución sin referencia a ningún proceso judicial
- La realización de cobros indebidos sin autorización de los clientes para el cobro de sus créditos.
- La atención fuera de plazo de las consultas/reclamos/solicitudes formuladas por sus clientes

Se formula la denuncia en contra el Banco de Crédito:

- Por la falta de entrega de los depósitos de CTS de titularidad de los denunciados

La Comisión en primera instancia administrativa resolvió:

- Sancionar al Banco de crédito por la no entrega de los fondos CTS.
- Sancionar a la cooperativa por el incremento de tasas sin comunicación.

- Sancionar por no atender las consultas formuladas.
- Sancionar por el uso de cobros abusivos
- Infundada sobre la retención de los depósitos de CTS e imputación de importes recaudados y supuestos descuentos indebidos

La Sala resolvió lo siguiente:

- Revocar la sanción la Banco de crédito pues de conformidad con la normativa legal aplicable correspondía retener los importes depositados, toda vez que en la constancia de cese del denunciante su empleador dejó indicado la existencia de deudas con la Cooperativa, en aplicación del artículo 48 de la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios.
- Declarar improcedente la facultad de sancionar de oficio a la Cooperativa por no informar a los consumidores la variación de las tasas de interés.
- Confirmar la sanción por no informar a los denunciantes sobre la variación de tasas de sus créditos.
- Confirmar la sanción por no atender oportunamente solicitudes/consultas/reclamos.
- Confirmar el uso de métodos abusivos de cobranza pues el 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, no resulta conforme a ley vulnerando los derechos de los clientes.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1. Problema principal

3.1.1 ¿Existe una relación de consumo por un servicio de crédito prestado por una Cooperativa de Ahorro en favor de sus miembros?

3.1.2 ¿La evaluación de los métodos abusivos de cobranza debe realizarse sobre un análisis objetivo de la comunicación enviada con ese propósito o además debe considerarse la interpretación probable de un consumidor (razonable)?

3.2. Problemas secundarios

3.2.2 ¿La calificación de consumidor de acuerdo con la normativa vigente permite que asociados o socios de una persona jurídica sean excluidos como consumidores finales o su calificación como consumidores les es aplicable porque actúan en relación de asimetría informativa?

¿En el presente caso existe una relación de consumo en el servicio de crédito brindado por la Cooperativa en favor de sus asociados o miembros?

3.2.1 ¿La lectura de un documento de cobranza con contenido legal debe realizarse desde una interpretación estrictamente legal o desde la interpretación general del posible destinatario o lector común?

¿Existe o es sostenible la aplicación de un criterio de “consumidor razonable”?

IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO

4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

Como se anticipó en la presentación del caso, resulta indispensable revisar la definición de consumidor establecida en nuestra legislación y establecer si tiene un contenido restrictivo que limite el ámbito de aplicación de la norma de protección al consumidor o por el contrario la definición es flexible y permite ampliar la protección de los consumidores a la mayoría de los casos. En cualquiera de las dos situaciones son los operadores jurídicos encargados de resolver las denuncias por las infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código) los que finalmente a través de la jurisprudencia emitida en el tiempo los que definirán el alcance de consumidor.

Ahora bien, el principal fundamento para extender o limitar el ámbito de aplicación de las normas de protección al consumidor debe estar fijado por la asimetría informativa que presentan los usuarios o adquirentes de los bienes y productos en el mercado y su capacidad para superarlas. Además, en la

interpretación del alcance de la definición de consumidor, siempre se tendrá que considerar que la protección del consumidor goza de reconocimiento expreso y especial dentro del régimen económico establecido por la Constitución⁸.

Por otro lado, respecto de la calificación sobre los métodos abusivos de cobranza en relación con la evaluación de la comunicación que realiza el proveedor para tal efecto, debe tenerse como principal elemento de juicio la posible interpretación que realiza el consumidor en concreto sobre el documento, pues aquel es el destinatario del documento; entonces, se debe establecer qué tipo de consumidor o cual es el comportamiento del consumidor que recibe tutela por parte de las normas de protección al consumidor. Solo después de fijar el estándar de consumidor, será posible determinar la existencia de acciones dentro o fuera de lo permitido legalmente en las gestiones de cobranza si, bajo la interpretación realizada por dicho consumidor respecto del contenido del documento de cobranza.

4.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución

En el presente caso, la Comisión admite las denuncias presentadas por los socios de la cooperativa, incluso en primera instancia la Comisión actúa de oficio para extender la denuncia al posible universo de mayores consumidores afectados con el proceder de la denunciada; por su parte la Sala no realiza ninguna consideración adicional sobre la procedencia de la denuncia (lo que si hace sobre la ampliación de oficio de la denuncia).

Queda claro entonces tanto para la Comisión como para la Sala que existe una relación de consumo; y, que los socios pese a ser titulares de la Cooperativa, esto es, que no actúan como terceros respecto del proveedor, tienen calidad de consumidores en la relación que desarrollan dentro del servicio crediticio, pues en la contratación de los servicios actúan como consumidores finales; pues no existe ningún indicio o prueba que demuestre la ausencia de asimetría informativa; y, por tanto, merecen la tutela de sus derechos.

⁸ De acuerdo con lo señalado por el Tribunal Constitucional en la Sentencia recaída en el Expediente No.008-2003 AI/TC respecto de los artículos 58 y 65 de la Carta Constitucional.

Sobre este punto, debemos señalar que la posición adoptada respecto del alcance o ámbito de aplicación de las normas de protección al consumidor debe procurar abarcar a la mayor cantidad de consumidores en el mercado; así como los efectos causados por las relaciones de consumo, atendiendo como elemento determinante en ambos casos la asimetría informativa; por lo cual las situaciones particulares sobre la naturaleza jurídica de las entidades prestadoras del servicio o el tipo de operación económica no podría tener mayor ponderación sobre la relación asimétrica que enfrenta el usuario o consumidor final del servicio o producto.

Asimismo, en cuanto a la calificación de sobre los métodos abusivos de cobranza, resulta relevante recordar que el Artículo V del Código establece como uno de los Principios que informa a la toda la legislación de protección al consumidor es el Principio de Buena Fe, que se define como el actuar tanto de proveedores como consumidores y otras partes involucradas bajo una conducta: *“acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes”*; considero que este principio es determinante al momento de revisar el contenido de una comunicación enviada en la gestión de cobranza, pues en la medida que exista una probable interpretación del mensaje el que se genere alguna eventual confusión, ambigüedad, imprecisión o apreciación distinta a la realidad o la del objeto del mensaje, podemos señalar que no se cumple dicho principio, pues aunque existan otras interpretaciones conformes a legalidad, la existencia de otra interpretación probable pero inexacta de la cual el proveedor tiene conocimiento afecta la confianza del consumidor; y, por lo tanto, resulta un acto inválido para el ordenamiento de protección al consumidor.

En ese sentido, encuentro conforme el fallo de la Comisión y Sala sobre la vulneración de los derechos de los denunciantes respecto de la utilización de los métodos abusivos de cobranza, pues como se desarrollará en los siguientes puntos el mensaje enviado pareciera inducir a error a los deudores respecto de la liquidación de sus bienes en el trámite de una “medida cautelar” sobre la cual no existe ninguna información.

Por tanto, si bien compartimos plenamente el razonamiento legal efectuado en el voto en discordia⁹ realizado sobre la comunicación de cobranza, en la cual se establecen aspectos objetivos por los que se podría llegar a la conclusión que la eventual liquidación de los bienes del deudor es una posibilidad dentro de un proceso judicial que se podría iniciar en su contra, este tipo de comunicado no parece estar conforme una conducta guiada por el principio de buena fe, justamente porque también admite una lectura distinta (la realizada en el fallo en mayoría); por el contrario el proveedor pareciera tener la abierta intención de enviar un mensaje ambiguo en sus términos de modo que pueda hacer caer al deudor en la equivocada idea de un próximo e inminente remate de sus bienes.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

5.1. Respecto de la existencia de la relación de consumo en el servicio de financiamiento prestado por la Cooperativa en favor de sus asociados.

Como punto inicial de análisis pasaremos a revisar brevemente lo señalado por el Código en su Título Preliminar; así como lo dispuesto por la Constitución, para luego abordar los pronunciamientos del INDECOPI sobre los alcances acerca de los alcances de la definición de consumidor.

5.1.1. La regulación del consumidor en nuestro ordenamiento.

Del fundamento Constitucional sobre la defensa y protección del Consumidor

Como punto de partida, debemos empezar por mencionar el reconocimiento del consumidor y su protección dentro de la Carta Constitucional; al respecto el artículo 58 establece:

“La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura”

Como se aprecia del artículo citado, el régimen económico adoptado en la Constitución es el de iniciativa privada libre, con una intervención orientadora del

⁹ Realizado por la Vocal Ana Asunción Ampuero Miranda.

rol estatal lo que denomina el propio artículo como una “economía social de mercado”; en ese sentido, es la voluntad de los particulares en libre intercambio de bienes y servicios el eje principal de la economía nacional, esto es, el consumo; y en consecuencia el consumidor se convierte en un elemento primordial dentro de este sistema económico¹⁰; por lo cual, es necesario y debe ser protegido por el Estado para un correcto funcionamiento del sistema económico adoptado¹¹.

En ese sentido, en concordancia con la importancia del consumo, entendido como resultado de la iniciativa privada, y en particular del consumidor como uno de los ejes del régimen económico, el propio artículo 65 de la norma constitucional establece de manera expresa el reconocimiento de la protección al consumidor como un derecho de las personas y una obligación del Estado de velar por su cumplimiento, así el artículo 65 establece:

“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.”

De este modo el Estado se convierte en garante activo de la defensa de los derechos de los consumidores como parte de su rol como promotor de una economía social de mercado.¹²

¹⁰ De acuerdo con el fundamento 28 de la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente No.008-2003 AI/TC, ***“El consumidor –o usuario- es el fin de toda actividad económica; es decir, es quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios. (...)”***

¹¹ Del mismo modo en el fundamento 29 de la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente No.008-2003 AI/TC, se señala que ***“(...) la condición de consumidor o usuario no es asignable a cualquier individuo o ente, sino a aquel vinculado a los agentes proveedores dentro del contexto de las relaciones generadas por el mercado, las cuales tienen como correlato la actuación del Estado para garantizar su correcto desenvolvimiento.”***

¹² Así, en el fundamento 30 de la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente No.008-2003 AI/TC, se señala al Estado como responsable para velar por el respecto de los derechos de los consumidores, lo que tiene a su vez una dimensión activa en la defensa efectiva ante la vulneración de tales derechos, de acuerdo con lo siguiente: ***“(...) la conducta del Estado sobre la materia, tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, aparece el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación***

Sobre este punto, podemos mencionar que el Tribunal Constitucional, a través de la interpretación del artículo 3¹³, ha tenido apertura en el reconocimiento de diversos derechos que conforman la defensa del consumidor¹⁴ como parte de “expresiones sucedáneas” a los derechos consagrados de forma expresa en el artículo 65, pues estos derechos complementarios resultan de naturaleza análoga a los fines de dicho artículo¹⁵.

El reconocimiento constitucional de la defensa de los consumidores y usuarios como elementos indispensables en una sociedad de consumo, sobre la base de la iniciativa privada para el intercambio de bienes y servicios, es un fundamento que no solo justifica la defensa de dichos derechos por parte del Estado, sino también, en mi opinión la vocación de brindar mayor cobertura para su tutela; en ese sentido, debe formar parte de la interpretación constitucional al momento de establecer la existencia de la relación de consumo a través de la definición de consumidor.

Del mismo modo, la definición de consumidor debería procurar abarcar la defensa de la mayor cantidad de agentes económicos en asimetría informativa y con capacidad limitada para superarla, bajo una posición garantista de los derechos fundamentales de las personas en el mercado.

De la regulación del Consumidor en el Código

El Código establece de forma expresa, en el numeral 1 del artículo 3 del Título Preliminar, la definición de consumidor o usuario de acuerdo con lo siguiente:

“Consumidores o usuarios

efectiva de los derechos de consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor”

¹³ “Artículo 3.- La enumeración de los derechos establecidos en este capítulo no excluye los demás que la Constitución garantiza, ni otros de naturaleza análoga o que se fundan en la dignidad del hombre, o en los principios de soberanía del pueblo, del Estado democrático de derecho y de la forma republicana de gobierno.”

¹⁴ De acuerdo con el fundamento 32 de la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente No.008-2003 AI/TC.

¹⁵ Del mismo modo se debe tener presente el Principio Pro-Consumidor establecido en el artículo V del Título Preliminar del Código, según el cual Estado tiene un rol de protección y acción tuitiva a favor de los consumidores, lo que se plasma en una interpretación de las normas en favor del consumidor.

1.1 Las personas naturales o jurídicas que **adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.** No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente **destinado para los fines de su actividad como proveedor.**

1.2 Los microempresarios **que evidencien una situación de asimetría informativa** con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.
(...)"

La definición contenida en el Código es producto de un largo desarrollo jurisprudencial y normativo con avances y retrocesos sobre la inclusión o exclusión de determinados sujetos; no obstante ello, para efectos de nuestro análisis conviene fijar la atención de la discusión sobre el elemento que subyace y trasciende como requisito común en la definición adoptada; esto es, la asimetría de información como elemento esencial para la protección y calificación del usuario o adquirente del bien o servicio como consumidor; y , en consecuencia como parte de una relación de consumo¹⁶, como requisito para el ámbito de aplicación del Código¹⁷.

Al respecto podemos fijarnos que inicialmente la norma define dentro del consumidor de forma indistinta tanto a las personas naturales como jurídicas; esto es, podemos afirmar sin ninguna duda que la calidad de sujeto en sí mismo

¹⁶ "CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL CONSUMIDOR

Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

(...)

5. Relación de consumo. - Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica."

¹⁷ "CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL CONSUMIDOR

Artículo III.- Ámbito de aplicación

1. El presente Código protege **al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.**"

no configura un elemento determinante para su inclusión como consumidor, de este modo podría tratarse de personas, asociaciones o empresas sin que esto implique a priori una exclusión como consumidor.

Ahora bien, la siguiente característica contenida en la definición es el uso del bien o producto contratado como destinatario final, es decir, que su utilización produce un beneficio directo en favor del adquiriente o usuario (incluidos terceros en la misma condición). Asimismo, establece una condición adicional y es que el acto de consumo no se realice en calidad de agente económico en el mercado como parte de la contratación dentro de la cadena productiva en la prestación de bienes y servicios.

Entonces tenemos, en primer lugar, que el consumidor (incluido su entorno social y familiar) debe ser el beneficiario directo del servicio o bien contratado, considerado como última instancia en la cadena de productiva, lo que conocemos como, consumidor final.

Esta primera definición tiene como premisa que para los agentes económicos que actúan en el mercado como parte de la cadena productiva, la contratación de productos y servicios solo constituye un eslabón adicional dentro de la producción; por tanto, son consumidores especializados y manejan información o tienen la capacidad de adquirirla con mayor facilidad respecto de los bienes y servicios que contratan; por tanto, la diferencia informativa entre el proveedor no resulta asimétrica o a pesar de serlo es altamente probable superarla o incluso desaparece pudiendo además imponer condiciones de mercado en función de su tamaño.

Sobre este punto, resulta bastante gráfico referirnos a las condiciones de pago establecidas por las grandes corporaciones, en su calidad de adquirentes de bienes y servicios, las cuales imponen al proveedor sus políticas de pagos que varían entre 60 y 90 días desde la conformidad del bien o servicio contratado, si bien este aspecto no guarda relación directa con el tema materia de análisis, pero sí nos permite apreciar que dependiendo del tamaño del sujeto en el mercado, este puede no solo desaparecer la asimetría (en este ejemplo

económica) sino que incluso imponer sus propias condiciones, debido a ello el estado promulgo normas de pago en favor de las MYPES¹⁸.

Como consecuencia de lo anterior, queda claro que no todos los agentes económicos dentro de la cadena de producción son iguales; en ese sentido, algunos merecen mayor tutela y protección; con lo cual tenemos que consumidores que no son destinatarios finales de los bienes y servicios por actuar como consumidores “intermedios” en su rol como proveedores podrían tener también tutela dentro de las normas de protección al consumidor.

Es importante destacar una vez más, que el elemento que determina la condición de consumidor dentro de una relación de consumo, esto es, sujeto de protección dentro del ámbito de aplicación del Código es la asimetría informativa frente al proveedor y su capacidad o ausencia de ella para superarla.

De este modo, la norma establece como segundo supuesto en calidad de consumidor, a los microempresarios (una vez más cabe recordar que carece de relevancia si actúan como personas naturales u a través de otro tipo de entidad, como sociedades o asociaciones) que *“evidencien una situación de asimetría informativa”*.

Como hemos afirmado anteriormente, la diferencia informativa se encuentra presente en todas las relaciones comerciales establecidas entre proveedores y adquirientes de bienes y/o servicios; sin embargo, la existencia de asimetría en esta diferencia de la información y su capacidad para superarla se encuentra directamente relacionada al tamaño de la empresa pues este factor está asociado a la especialidad y sofisticación como consumidor dentro del mercado y la capacidad económica para superar diferencia (asimétrica o no) de la información; por tanto, en las relaciones entre proveedores y microempresarios

¹⁸ Esto generó por parte del Gobierno la promulgación de la Ley 31362 – “Ley de pago de Facturas MYPE a treinta días”, justamente para brindar a las micro y pequeñas que normalmente tienen una menor capacidad financiera, la posibilidad de recibir flujos dinerarios en un menor tiempo. A modo de analogía podemos trasladar el mismo fundamento para la tutela de empresas en el marco de las normas de protección al consumidor cuando aquellas no tienen la posibilidad de superar la diferencia de información con sus proveedores, prevaleciendo a pesar de actuar también como proveedores dentro de la cadena productiva la asimetría informativa.

resulta menos probable para estos últimos de superar la asimetría; por lo que, la norma extiende su tutela para estos casos.

Asimismo, la norma recoge en su redacción que la asimetría sea evidente; es decir, que resulte manifiesta o latente, que de un simple análisis de los hechos no se generen dudas sobre la falta de información para el microempresario. Sobre este punto, a efectos de analizar el carácter evidente de la asimetría, la norma agrega que el producto o servicio no forme parte del giro del negocio, con lo cual se consideraría la existencia de asimetría informativa simplemente con la acreditación de que el bien o producto no guarda relación directa con la actividad económica.

Cabe señalar, como antecedente normativo que el Decreto Legislativo No. 1045¹⁹, señalaba respecto de la asimetría informativa de los microempresarios acerca de bienes y servicios no relacionados con el giro de negocio; esto es, el Código amplió el alcance de protección a los microempresarios pues existirá asimetría informativa incluso cuando se trate de servicios o bienes, aunque relacionados al giro de negocio no forman parte de aquel²⁰.

En conclusión, la normativa vigente establecida en el Código recoge como elemento determinante para la calificación de consumidor sujeto de tutela a la asimetría informativa y la capacidad para superarla antes y durante la relación de consumo; por tanto, este presupuesto es el que debe servir para definir si entre los asociados de una cooperativa, existe una relación de consumo.

5.1.2. La posición adoptada por la Sala de Protección al Consumidor sobre el alcance de consumidor respecto de la existencia de

¹⁹ De acuerdo con la modificación introducida al literal a) del artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor, se estableció como consumidores o usuarios a *“Las personas naturales que, en la adquisición, uso o disfrute de un bien o contratación de un servicio, actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional y, excepcionalmente, a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor **respecto de aquellos productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio.**”*

²⁰ El comentario realizado por Rodríguez García, ha sido citado en ESCUDERO, Luis. (2017). El concepto de consumidor y sus alcances a la luz de la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP.

asimetría informativa en la Resolución No. 2960-2013/SPC-INDECOPI.

Consideramos relevante revisar el fallo de la Sala de Protección al Consumidor recaído en la Resolución No. 2960-2013/SPC en la cual se resolvió un caso en el cual el denunciante adquirió un vehículo bajo leasing aduciendo que la compra fue para uso personal, en primera instancia la comisión declaró improcedente pues consideró que por el tipo de contrato este se encontraba enmarcado necesariamente dentro de una actividad empresarial propia del giro de negocio del denunciante.

Así la Comisión, señaló que el denunciante no calificaba como consumidor en los términos del Código, ya que conforme la documentación presentada en el expediente por el denunciante de acuerdo con el “Contrato de Leasing de Vehículo a Plazo Determinado para Servicio de Taxi” la unidad habría sido comprada con el propósito expreso para ser utilizado para brindar el servicio de taxi; por tanto, al ser un bien relacionado directamente con la actividad económica realizada por el denunciante, resulta razonable exigirle un conocimiento mínimo sobre el bien adquirido; por lo tanto, no se evidenciaría una asimetría informativa que lo califique como consumidor en los términos del Código.

Al respecto la Sala revocó el fallo de la Comisión, al considerar que el denunciante si calificada como consumidor pues existía la duda sobre el destino del bien; por tanto, invocando la definición de consumidor establecida en el numeral 1.3 del artículo IV del Título Preliminar del Código²¹, correspondía considerarlo como consumidor, la respecto la Sala señaló:

De acuerdo a lo señalado precedentemente y siendo que las partes han participado del presente procedimiento aportando los medios probatorios

²¹ “Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

(...)

1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.”

que han creído convenientes para sustentar sus respectivas posiciones, consideramos que los elementos con los que este Colegiado cuenta, no son suficientes para determinar inequívocamente el destino final del vehículo adquirido por denunciante, lo que en buena cuenta constituye una duda respecto al uso del bien, ya que existen indicios de ambos usos por parte de éste, lo cual nos ubica en el supuesto de la norma contenida en el numeral 1.3 del artículo IV del Título Preliminar del Código citado precedentemente, que establece expresamente que en caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se calificará como consumidor a quien lo adquiere o utiliza.

La posición de la Sala en la presente resolución demuestra que en la medida que se demuestre la existencia de asimetría informativa por tratarse de sujetos que carecen de conocimiento de los bienes y servicios adquiridos, se encuentran dentro de la tutela de derechos establecidos por el Código.

Nótese que en la medida que se hubiera mantenido su calificación como microempresario que adquiere un bien vinculada al giro de negocio, la presunción de la asimetría informativa desaparece, pues se le es exigible conocimiento sobre el bien y/o servicio contratado.

Al respecto, resulta pertinente mencionar el uso mixto de bienes y servicios en los cuales la utilización puede darse juntamente con fines personales y comerciales de manera simultánea, de este modo habrá que apreciar en estos casos si el bien o servicio guarda relación directa con el giro de negocio, nuevamente resulta indispensable establecer la vinculación con la actividad económica a efecto de poder exigir al adquirente conocimientos específicos sobre el bien y producto contratado.

5.1.3. La vulnerabilidad como elemento adicional al análisis de asimetría informativa.

Sobre el particular, resulta conveniente mencionar brevemente que en la doctrina se ha reconocido supuestos y/o contextos específicos de vulnerabilidad que evidentemente podrían agudizar la asimetría informativa e incluso causar situaciones de indefensión frente a la contratación de bienes y servicios, estos

consumidores son definidos como subconsumidores, consumidores vulnerables, doblemente vulnerables o hipervulnerables²².

De acuerdo con lo señalado por Isler Soto, estos consumidores son sujetos que por situaciones particulares de diversa índole como nivel económico, cultura, lenguaje, condición migratoria, estrato social, condiciones de discapacidad física o mental, falta de experiencia con los medios de comercio utilizado, edad, entre otras se dificulta el entendimiento de la información respecto de un consumidor medio; por tanto, son consumidores que presentan una asimetría informativa mayor o incluso absoluta a la que proviene del solo hecho de encontrarse en el mercado como posibles destinatarios de bienes y servicios.

Este concepto trasladado al contexto peruano resulta bastante ilustrativo para el mercado de servicios financieros, pues si apreciamos que de acuerdo con la SBS²³ solo 1 de cada 5 peruanos entiende el concepto de “tasa de interés”, lo que en el ámbito rural es menor a 1 de cada 10, resulta por lo menos razonable plantear la posible existencia de sujetos que podrían necesitar una mayor tutela de sus derechos, la determinación y alcance de estos consumidores con mayor necesidad de tutela se encontrará estrechamente relacionado con la posición que podamos adoptar como estándar de consumidor.

Por tanto, claramente si la tasa de interés representa un componente importante del servicio financiero que impacta directamente con la prestación de aquel y la posibilidad de tomar una mejor decisión de consumo sobre la comparación de las condiciones ofrecidas por los proveedores en competencia dentro del mercado, de acuerdo con los preceptos constitucionales de defensa activa del consumidor, resulta razonable que estos consumidores en situación de vulnerabilidad reciban por lo menos una tutela específica que garantice sus derechos o incluso una mayor protección.

²² ISLER SOTO, Erika. “Acerca del reconocimiento de los consumidores hipervulnerables, en VÁSQUEZ, María Fernanda (dir.) Estudios de Derecho Comercial, X Jornadas Nacionales de Derecho Comercial (Valencia, Editorial Tirant lo Blanch, 2020), pp.199

²³ Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016.

5.1.4. Respuesta al primer problema principal y secundario sobre la existencia de la relación de consumo por un servicio de crédito prestado por una Cooperativa de Ahorro en favor de sus miembros.

Conforme lo expuesto en el Punto III del presente informe es necesario revisar si existe una relación de consumo entre los asociados a una cooperativa de ahorro y crédito en el marco de la prestación del servicio de financiamiento, pues los asociados tienen una vinculación directa con la Cooperativa en calidad de prestador del servicio.

De este modo, como pregunta secundaria cabe cuestionarse si al existir una vinculación directa como titulares de la Cooperativa, los denunciantes actúan como agentes económicos parte de la cadena productiva o en su defecto se desvanece la asimetría informativa.

Al respecto, conforme se ha expuesto en los puntos precedentes el elemento determinante para la calificación consumidor como parte de la relación de consumo es la existencia de asimetría informativa.

En ese sentido, revisaremos la naturaleza de las Cooperativas para establecer la relación con sus asociados, sobre el particular la SBS señala que las Cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades asociativas que no captan dinero de público y se dedican a captar ahorro y otorgar préstamos a sus asociados.

Como se aprecia, al ser entidades que se encuentran prohibidas a captar dinero del mercado público, solo pueden brindar servicios financieros a sus asociados; en ese sentido, para poder acceder a la prestación de servicios financieros de una cooperativa es requisito formar parte de ella como asociado.

Ahora bien, la condición de asociado no se encuentra sujeta a ningún requisito o calificación adicional que permita suponer que para la aceptación o incorporación de los asociados, estos requieran de un mayor conocimiento o información superior que un consumidor que realiza operaciones con una empresa del sistema financiero; en tal sentido, de manera objetiva su condición de asociado no cambia la diferencia informativa frente a la cooperativa; por tanto, no debería tener una exclusión como consumidor.

Por otro lado, su condición de asociado, tampoco lo convierte en un eslabón dentro de la cadena económica, pues sigue actuando como beneficiario directo del servicio financiero brindado por la Cooperativa, cabe señalar que si bien es cierto que eventualmente podría recibir rendimientos de la Cooperativa en su calidad de asociado, esto no constituye un elemento que lo convierta en empresario o generador de rentas empresariales, del mismo modo que un accionista puede vincularse con la empresa del cual es titular sin que esto cambie la condición de consumidor final.

Por tanto, en la medida que los asociados se relacionan como beneficiarios directos del servicio de financiamiento prestado por la Cooperativa y no tienen una posición que les permita obtener más información que elimine la asimetría informativa existente en la prestación del servicio, estos pueden ser considerados como consumidores finales en una relación de consumo con la Cooperativa.

5.2. Respecto de la evaluación de los métodos abusivos de cobranza a la luz de la interpretación de un consumidor razonable.

De acuerdo con los artículos 61 y 62 del Código se encuentran proscritas las gestiones abusivas de cobranza, en particular el artículo 62 en los literales a) hasta el g) establece de manera expresa diversas conductas objetivas que califican como métodos abusivos, dejando en el literal h) una cláusula general sobre cualquier conducta análoga.

En el presente caso la Comisión y la Sala confirmaron el uso de comunicaciones enviadas a los denunciantes que califican como métodos abusivos de cobranza bajo el literal h) del artículo 62 del Código, esto es una conducta similar a las proscritas por el Código.

En concreto la Sala resolvió lo siguiente:

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.

Cabe señalar que la Vocal Asunción Ampuero Miranda, tuvo un Voto en discordia en el cual señaló:

“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.”

Como se aprecia, la misma comunicación genera en este caso dos posibles interpretaciones, la primera, de acuerdo con el fallo en mayoría considera que la carta induce al destinatario a considerar que la Cooperativa podría ejecutar sus bienes; en cambio en la segunda, del voto discrepante, considera que se le comunica al deudor las posibles consecuencias que se generarán en un eventual proceso judicial.

Aunque ambas interpretaciones resultan plausibles, la pregunta en realidad debería ser cual es la interpretación que debería prevalecer tomando como referencia a un consumidor razonable o diligente; no obstante, conforme se expresará en el siguiente punto, la aplicación del principio de buena fe pareciera ser un tamiz que permita dilucidar cual debería ser el parámetro de razonabilidad en la interpretación del consumidor o en su defecto descartar interpretaciones que aunque probables y razonables pueden afectar la confianza del consumidor.

5.2.1. Respuesta al segundo problema principal y secundario sobre la existencia de evaluación de los métodos abusivos de cobranza.

A efectos de establecer el estándar de consumidor razonable, resulta necesario tener en consideración el principio de buena fe, pues como hemos indicado sobre la base de dicho principio podemos señalar si la posible actuación del consumidor, en este caso interpretación probable de la carta corresponde a una actuación de buena fe por parte del proveedor.

De acuerdo con la comunicación denominada “carta notarial” la cooperativa envió la siguiente comunicación:

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.

En este caso, considero que el fallo en mayoría recoge la interpretación de la comunicación enviada que realizaría un consumidor razonable e incluso uno promedio; que no necesariamente conoce de leyes o tiene formación jurídica que le permita inferir que las actuaciones sobre la ejecución de sus bienes se darán ante un eventual posible proceso judicial; asimismo, sumado al principio de buena fe, la interpretación realizada por el voto en discordia, aunque objetivamente correcta resulta ajena a dicho principio.

Por tanto, aunque resulta también posible e incluso razonable la lectura del voto en discordia, quedaría descartado en aplicación del Principio de Buena fe, pues desde mi punto vista, partiendo del Principio de Buena fe el consumidor confía plenamente en la información enviada por el proveedor es veraz; en ese sentido, si existe una segunda probable interpretación (la que comparte la mayoría) en la cual lo entendido por el consumidor parece ser una situación ajena a la realidad, en aplicación de dicho principio el proveedor debería abstenerse de realizar dicha comunicación y modificar su contenido.

El solo hecho que el proveedor sea consciente que exista una posible interpretación razonable de la comunicación que producto de la imprecisión, ambigüedad o confusión del consumidor, tenga una lectura no se ajuste a la realidad o al veracidad del mensaje, ocasionaría una vulneración del principio de buena fe por parte del proveedor; por tanto, no es posible de considerar como un comportamiento permitido por el ordenamiento

Por tanto, la definición del estándar de consumidor razonable o diligente debe verse siempre complementado con el principio de buena fe a efectos de determinar que en el estándar de consumidor incluso las interpretaciones probables del consumidor medio deben ser filtradas bajo el principio de buena fe de modo que se permita ampliar la tutela de los consumidores prevista por el ordenamiento.

VI. CONCLUSIONES.

- El elemento determinante para establecer la existencia de un consumidor; y, en consecuencia, la de una relación de consumo, es la asimetría informativa, esto se extiende incluso como criterio o principio rector a situaciones no reguladas de manera expresa en el Código, o situaciones híbridas en las que ciertos elementos de la relación comercial podrían excluir en primera instancia a ciertos consumidores.
- Cabe cuestionar que el solo hecho de la existencia de contextos de vulnerabilidad, tal como se verifica en el mercado peruano para el acceso a servicios financieros, podría generar en concordancia con el rol constitucional del estado como protector activo de los derechos de los consumidores una regulación específica o mayor tutela de sus derechos.
- En el servicio de financiamiento prestado por una cooperativa en favor de sus asociados no se aprecia ninguna posible exclusión de esto últimos para ser calificados como consumidores finales; toda vez que la calidad de asociados como parte de la Cooperativa no cambia su condición de beneficiarios finales ni los convierte en parte de la cadena productiva de los servicios de financiamiento, de modo que se verifica la asimetría informativa propia de una relación de consumo.
- La evaluación del consumidor diligente o razonable debe estar siempre informado por el principio de Buena fe, de modo que se eliminen posibles conductas que, aunque plausibles de ser consideradas como válidas se encuentran reñidas con dicho principio, pues la sola posibilidad de que el consumidor pueda percibir o interpretar la conducta de forma que se

vulneran sus derechos en aplicación del Principio de Buena Fe, no podría validarse la actuación del proveedor.

- La interpretación en mayoría realizada por la Sala respecto de la existencia de métodos abusivos de cobranza en las comunicaciones enviadas por la Cooperativa se ajusta a una interpretación posible de la carta en la cual se comunican situaciones no conformes a la realidad; por tanto, no resulta un comportamiento por parte del proveedor que cumpla con el Principio de buena fe.
- El voto discrepante, aunque contiene también una interpretación plausible y lógica, que podría ser tomada por un consumidor promedio o razonable, por lo que no transgrediría las normas de protección al consumidor, la existencia de una segunda probable interpretación en contrario, en aplicación del principio de buena fe debe complementar la evaluación del estándar consumidor.
- Para efectos de aplicación del Principio de Buena Fe, a efectos de evaluar los métodos abusivos de cobranza se debe observar necesariamente las probables interpretaciones del destinatario de la comunicación, esto es, al consumidor medio contratante del servicio, lo que podría entrar eventualmente en oposición con el consumidor razonable.

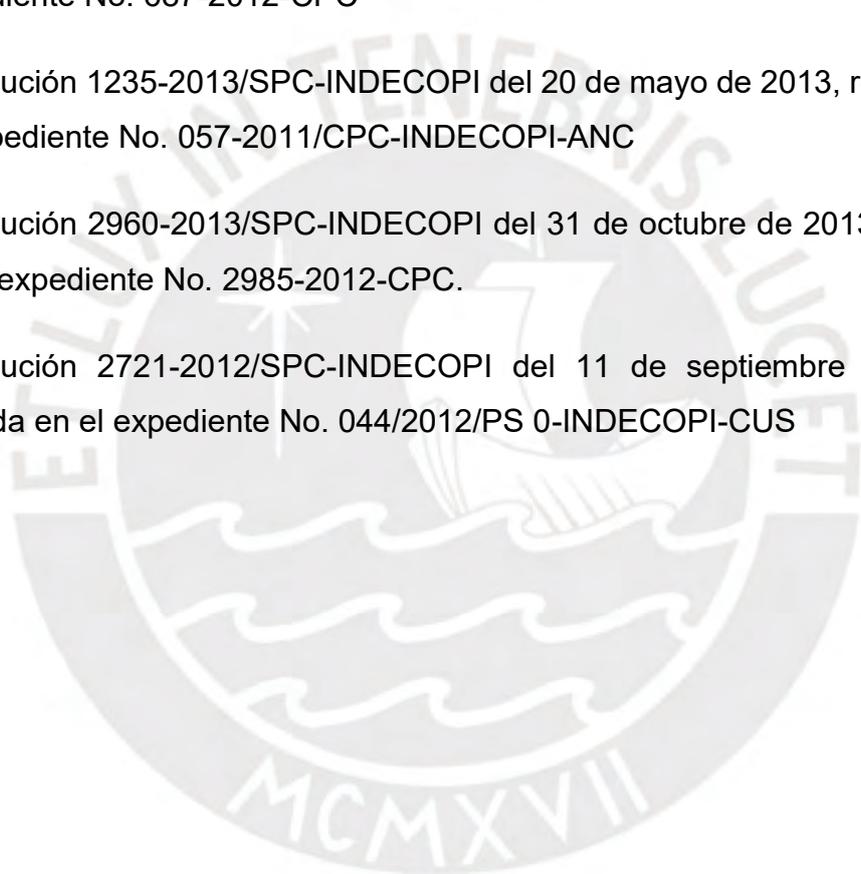
VII. BIBLIOGRAFÍA

1. SALAZAR CAMPOS, Ernesto (Revista de Análisis Especializado de Jurisprudencia, PE, 2009).
2. 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 a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17415>

3. DURAND CARRIÓN, J. B. (2013). Nuevos Criterios Resolutivos de la Sala Especializada en Protección del Consumidor del Tribunal del Indecopi, una Nueva Mirada de la Dimensión Real del Mercado y los Consumidores en el Perú. *Derecho & Sociedad*, (41), 289-296. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/12779>
4. DURAND, J. B.(2005). Los derechos del consumidor y su desarrollo constitucional. *Vox juris: revista de derecho*. Volumen: 1. (pp. 337 - 350).}
5. LUCHETTI RODRÍGUEZ, A. B. (2005). El Tribunal Constitucional y la protección de los consumidores y usuarios. *Foro Jurídico*, (04), 24-30. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18375>
6. Cavero Safrá, E. (2016). ¿Efecto dominó o efecto mariposa? El (distorsionado) concepto de consumidor protegido en el derecho peruano. *IUS ET VERITAS*, 24(53), 34-47. <https://doi.org/10.18800/iusteveritas.201701.002>
7. Aldana Ramos, E., & Gagliuffi Piercechi, I. (2004). La noción de consumidor final : el ámbito de aplicación subjetiva de la Ley de Protección al Consumidor según el nuevo precedente de observancia obligatoria del Indecopi. *IUS ET VERITAS*, 14(29), 47-61. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/11722>
8. Espinoza Espinoza, J. (2010). Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *IUS ET VERITAS*, 20(41), 164-169. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12116>
9. Quinteros Cortez, A. (2023). La protección del consumidor a través de la Constitución Política del Perú y la jurisprudencia del tribunal Constitucional. *Athina*, (015), 280-299. <https://doi.org/10.26439/athina2023.n015.6498>

10. RODRÍGUEZ GARCÍA, Gustavo. 2013. El consumidor en su Isla: Una visión alternativa del sistema de protección al consumidor. Universidad del Pacífico, Lima.
11. BULLARD, Alfredo. 2010 “¿Es el Consumidor un Idiota? El Falso Dilema entre el Consumidor Razonable y el Consumidor Ordinario” En: *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*. Lima Vol. 6 Núm. 10. ([pp. 5-58](#))
12. VILLOTA, Marco. 2010 “Avances y orientaciones del nuevo código de protección y defensa del consumidor” En: *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*. Lima Vol. 6 Núm. 11 ([pp. 5 -39](#)).
13. ISLER SOTO, Erika. “Acerca del reconocimiento de los consumidores hipervulnerables, en VÁSQUEZ, María Fernanda (dir.) Estudios de Derecho Comercial, X Jornadas Nacionales de Derecho Comercial (Valencia, Editorial Tirant lo Blanch, 2020), pp.197-214
14. ESCUDERO, Luis. (2017). El concepto de consumidor y sus alcances a la luz de la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8729>
15. AVENDAÑO, Leonor. (2018). La transparencia de la información como medio de reducción de la asimetría informativa y protección al consumidor financiero [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13075>
16. Sentencia del Tribunal Constitucional del 11 de noviembre de 2003, recaída en el expediente No. [0008-2003-AI/TC](#).
17. Sentencia del Tribunal Constitucional del 24 de marzo de 2004, recaída en el expediente No. [0858-2003-AA/TC](#).

18. Sentencia del Tribunal Constitucional del 17 de enero de 2005, recaída en el expediente No. [03315-2004-AA/TC](#).
19. Sentencia del Tribunal Constitucional del 25 de agosto de 2008, recaída en el expediente No. [00629-2008-AA/TC](#).
20. Resolución 0641-2013/SPC-INDECOPI del 14 de marzo de 2013, recaída en el expediente No. 1015-2011/PS2
21. Resolución 1043-2013/SPC-INDECOPI del 29 de abril 2013, recaída en el expediente No. 687-2012-CPC
22. Resolución 1235-2013/SPC-INDECOPI del 20 de mayo de 2013, recaída en el expediente No. 057-2011/CPC-INDECOPI-ANC
23. Resolución 2960-2013/SPC-INDECOPI del 31 de octubre de 2013, recaída en el expediente No. 2985-2012-CPC.
24. Resolución 2721-2012/SPC-INDECOPI del 11 de septiembre de 2014, recaída en el expediente No. 044/2012/PS 0-INDECOPI-CUS



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 Corporativa 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

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 denunciados 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 denunciados 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 65° 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 65°.- 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 denunciantes 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 denunciantes 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 denunciantes 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 denunciantes 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 peticionado; 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 peticionado 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 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.

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 ejecutor 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