

RESOLUCIÓN FINAL N° 0679-2015/CC1

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : JOSÉ ALBERTO WATSON VARGAS
(EL SEÑOR WATSON)
DENUNCIADOS : CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DE LUREN
S.A.
(LA CAJA)
EL PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS
S.A.
(PACÍFICO)
ASOCIACIÓN AZ TAXI SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA -
ASOCIACIÓN AZ TAXI S.A.C.
(AZ TAXI)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
CONSUMIDOR FINAL
PRESCRIPCIÓN
IDONEIDAD
MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS
CRÉDITO VEHICULAR COFIGAS
SEGURO VEHICULAR
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SANCIÓN: -CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DE LUREN: VEINTE (20) UIT

Lima, 12 de mayo de 2015

ANTECEDENTES

1. El 20 de junio de 2013, el señor Watson denunció a la Caja¹ por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) En el año 2009, celebró con la Caja el “Contrato de Línea de Crédito en forma de Mutuo Dinerario”, a fin de adquirir un vehículo bajo la modalidad de pago de consumo de GNV (Gas Natural Vehicular) - sistema “Infogas”.

¹ Mediante Memorandum N° 715-2013/ILN-PS0 del 25 de noviembre de 2013, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor – Indecopi Lima Norte declinó competencia para conocer la denuncia, remitiéndola a esta Comisión.

² Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010 y vigente desde el 2 de octubre de 2010.

- (ii) El crédito debía ser cancelado mediante el pago de setenta (70) cuotas mensuales de S/. 1 202,68, con una tasa de interés anual de 19%; sin embargo, nunca le fue entregado un cronograma de pagos.
- (iii) En el mes de octubre de 2010, la Caja incrementó *-sin que medie comunicación previa-* el factor de recaudo del consumo de GNV.
- (iv) Ante ello, acudió a las oficinas de la Caja donde se le indicó que dicho incremento se realizó a fin de que se apersona para ser informado sobre la obligación que le estaría exigiendo la Superintendencia de Banca, Seguros y Asociaciones Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, la SBS).
- (v) Dicha obligación consistía en la celebración de un nuevo contrato *-respecto del saldo pendiente de pago del crédito primigenio-* a una tasa de interés anual de 14%, siendo que si no celebraba el nuevo contrato, debía cancelar el íntegro del saldo deudor o, de lo contrario, su vehículo sería adjudicado por la Caja.
- (vi) Ante ello, el 26 de febrero de 2011, se vio inducido a firmar el nuevo contrato denominado “Contrato de Otorgamiento de Crédito en forma de Mutuo Dinerario con Fianza”, en cuyo contenido la Caja obvió señalar que la recaudación se realizaba mediante el “sistema Infogas”; asimismo, omitió consignar que el domicilio contractual de su institución era el ubicado en la ciudad de Ica.
- (vii) Desde octubre de 2010 hasta la fecha del desembolso del nuevo crédito, realizó diversos pagos *-mediante depósitos directos y consumos de GNV-* ascendentes a S/. 4 000,00, siendo informado por la Caja que dichos abonos serían imputados a su nuevo crédito. Sin embargo, pese a que solicitó a la entidad financiera amortizar con dicha suma las cuotas de su nuevo crédito, no se efectuó tal liquidación, desconociéndose los pagos realizados.
- (viii) De otro lado, la Caja celebró con Az Taxi un “Contrato de gestión de préstamo Pymes” sin su consentimiento, en virtud del cual dicha empresa se convertía en su aval y gestor de cobranza de la deuda que mantenía con la entidad financiera.
- (ix) AZ Taxi lo hostigó al remitirle una carta notarial mediante la cual se presentó como su aval y gestor de cobranza, requiriéndole el pago de la deuda.
- (x) Durante la ejecución del nuevo contrato, la Caja apagó el motor de su vehículo, haciendo un mal uso del sistema de GPS contratado.
- (xi) En la póliza de su seguro vehicular, se le consignó solamente como un asegurado, estipulándose a un tercero como propietario de su vehículo.

- (xii) La Caja inició en su contra un proceso de incautación de bien mueble, pero demandando a un tercero con quien no tenía vínculo alguno.
 - (xiii) El 8 de mayo de 2013, la Caja le requirió el pago de un saldo deudor ascendente a S/. 37 160,06, pese a que su deuda fue cancelada mediante el consumo de GNV por S/. 16 584,84, pagos directos hasta por la suma de S/. 4 000,00 y la entrega de su vehículo (valorizado en S/. 47 391,43),
 - (xiv) En dicha carta, la Caja lo amenazó con embargar sus bienes mediante un proceso ejecutivo, en caso no cancele su deuda.
 - (xv) Finalmente, la entidad financiera desconoció la tasación del vehículo objeto de garantía, informándole que había sufrido una variación, hecho que resultaba falso, pues cuando fue capturado para la adjudicación tenía apenas un año de uso.
2. Mediante Resolución N° 1 del 23 de agosto de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Comisión) admitió a trámite la denuncia contra la Caja y dispuso la inclusión de oficio al presente procedimiento de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y Asociación Az Taxi S.A.C., en calidad de co-denunciados, conforme a lo siguiente:

“(...)

Respecto a la Caja

- (i) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría inducido al denunciante a firmar el “contrato de otorgamiento de crédito en forma de mutuo dinerario con fianza”.*
- (ii) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría indicado en el “contrato de otorgamiento de crédito en forma de mutuo dinerario con fianza” del 26 de febrero de 2011, que la recaudación se realizaba mediante el sistema Infogas de Cofide.*
- (iii) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría cumplido con efectuar el descuento de S/. 4 000,00 acordado con el denunciante.*
- (iv) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría procedido a apagar el motor del vehículo mientras estaba en uso, haciendo un uso indebido del sistema GPS contratado.*
- (v) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría omitido consignar su domicilio en la ciudad de Ica, en el contrato celebrado con el denunciante.*

- (vi) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría iniciado un proceso judicial de incautación de bien mueble contra el denunciante, pero haciendo referencia a un tercero.*
- (vii) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría comunicado al denunciante que mantiene una deuda pendiente de S/. 37 160,06, desconociendo que dicha acreencia había sido cancelada en su totalidad, mediante el consumo GNV, pagos directos en ventanilla y la adjudicación del vehículo adquirido a través del crédito de mutuo dinerario, en virtud de una orden judicial.*
- (viii) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría desconocido el resultado de la tasación efectuada en el vehículo, en tanto éste habría sufrido una variación, hecho que resultaba falso puesto a la fecha de adjudicación había transcurrido un año desde de su compra.*
- (ix) *Presunta infracción a los artículos 1° numeral 1 literal c) y 56° literal c) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría incrementado el recaudo del consumo de GNV.*
- (x) *Presunta infracción a los artículos 1° numeral 1 literal c) y 56° literal c) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría celebrado con Az Taxi un contrato de gestión de préstamo Pymes, sin consentimiento del denunciante, en virtud del cual esta empresa se convertía en aval y gestor de cobranza respecto de la deuda que aquel mantenía en la entidad financiera.*

Respecto a AZ Taxi

- (xi) *Por presunta infracción a los artículos 18°, 19°, 61° y 62° literal h) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría remitido una carta notarial mediante la cual habría hostigado al denunciante por la deuda que estaría pendiente de cancelación.*

Respecto a Pacífico

- (xii) *Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría consignado al denunciante, en la póliza de seguro, únicamente como un asegurado, mientras que a un tercero como propietario.
(...)”.*

3. Mediante escrito del 5 de setiembre de 2013, la Caja presentó sus descargos señalando lo siguiente:

- (i) El 26 de febrero de 2011, celebró con el señor Watson un contrato de línea de crédito en forma de mutuo dinerario con fianza, en virtud del cual le otorgó la suma de S/. 48 576,00, que debía ser utilizada exclusivamente en la adquisición de un vehículo apto para el consumo de GNV y ser cancelada en cuarenta y cinco (45) cuotas mensuales.

- (ii) El denunciante fue informado de la forma de desembolso y las condiciones de otorgamiento del crédito (monto, plazo, intereses, comisiones y gastos), suscribiendo *-en mérito a ello-* el referido contrato en señal de conformidad, por lo que no puede alegar que fue inducido a su celebración.
- (iii) En el “Contrato de línea de crédito en forma de mutuo dinerario” celebrado con el denunciante en el año 2009, se consignó como domicilio suyo el ubicado en la ciudad de Ica y como medios de pago del crédito las modalidades de pago directo y consumo de GNV, condiciones que no fueron modificadas en el contrato suscrito en el año 2011 y de las cuales tuvo conocimiento el señor Watson.
- (iv) El “Contrato de Gestión y Préstamo Pymes”, en virtud del cual AZ Taxi se constituyó en aval y gestor de cobranza del señor Watson, fue celebrado exclusivamente entre él y dicha empresa, estableciéndose en su cláusula séptima el procedimiento de cobranza *-consistente en el apagado motor del vehículo-* ante el incumplimiento de pago de las cuotas pactadas.
- (v) Mediante acta de acuerdo del 19 de mayo de 2011 se comprometió a amortizar los S/. 4 000,00 cuestionados al crédito del denunciante, hecho que cumplió, conforme se verifica del Reporte de Gestión de Pagos.
- (vi) Respecto al presunto incremento del factor de recaudo de consumo de GNV, no cabe atribuirsele responsabilidad alguna, pues no realizó ninguna actuación irregular.
- (vii) El señor Watson no cumplió con el Cronograma de Pagos del crédito, toda vez que canceló la cuarta cuota con cuarenta y cinco (45) días de retraso y la décima cuota con sesenta y siete (67) días de retraso.
- (viii) Ante tales incumplimientos de pago, mediante carta notarial del 31 de enero de 2012, puso en conocimiento del denunciante que daría por vencido todos los plazos y, en virtud del contrato de constitución de garantía mobiliaria, procedería a la ejecución de la garantía mobiliaria.
- (ix) En la medida que dicha carta no obtuvo ninguna respuesta del señor Watson, inició un proceso judicial de incautación de bien mueble en su contra ante el Séptimo Juzgado Civil Comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, ordenándose la ubicación y captura del vehículo del denunciante. Así, el 9 de mayo de 2012, se le hizo entrega del referido bien mueble.
- (x) Si bien en la sumilla de la Resolución N° 1 del 2 de marzo de 2012 que admitió a trámite su demanda de incautación de bien mueble se consignó al señor Roberto Vitaliano Flores como demandado, de la lectura de la parte resolutive se verifica

que la demanda fue interpuesta contra el señor Watson, constituyente de la garantía mobiliaria.

- (xi) En aplicación de los numerales 2 y 3 de la cláusula decimoquinta del contrato de constitución de garantía mobiliaria, gestionó la actualización de la tasación del bien mueble objeto de garantía, siendo que el vehículo fue valorizado en un monto inferior al realizado inicialmente, motivo por el cual dicho monto no canceló el saldo deudor del denunciante.
- (xii) En consecuencia, al 4 de setiembre de 2013, de las cuarenta y cinco (45) cuotas del crédito, el señor Watson sólo había cancelado diez (10) de ellas, por lo que mantiene una deuda con su institución.

4. El 18 de setiembre de 2013, AZ Taxi presentó sus descargos, conforme a lo siguiente:

- (i) La carta objeto de cuestionamiento fue remitida en respuesta a una comunicación del señor Watson y no supone hostigamiento alguno, por el contrario, fue remitida con fines aclaratorios.
- (ii) En efecto, en el contenido de dicha carta se limitó a indicar al denunciante que ostenta la condición de aval y gestor de su crédito en virtud del contrato de gestión y préstamo Pymes suscrito por ambas partes, así como a informarle que la aplicación del procedimiento de cobranza previsto contractualmente obedeció a su incumplimiento de pago.
- (iii) Sin perjuicio de lo expuesto, solicitó que la denuncia sea declarada improcedente al considerar que el señor Watson no calificaba como consumidor final, debido a que mediante el otorgamiento del crédito se financió la adquisición de un vehículo que fue destinado a la prestación de servicio de taxi; en ese sentido, el servicio financiero brindado por la Caja contribuyó al desarrollo de la actividad económica del denunciante, no evidenciando una situación de asimetría informativa.

5. Mediante escrito del 17 de diciembre de 2013, Pacifico presentó sus alegatos señalando lo siguiente:

- (i) En el año 2009, el señor Watson contrató la póliza vehicular N° 3613799, cuya vigencia se mantuvo desde el 4 de marzo de dicho año hasta el 4 de marzo de 2011, consignándosele como asegurado y propietario del vehículo con placa de rodaje CQX-264.
- (ii) Vencida la vigencia de dicha póliza, la Caja contrató *-a nombre del señor Watson-* un seguro colectivo vehicular, expidiéndose la póliza N° 5506755, cuya vigencia se mantuvo desde el 4 de marzo de 2011 hasta el 4 de marzo de 2012 y en cuyo

contenido se consignó, por error involuntario, a un tercero como propietario de su vehículo.

- (iii) Al vencer la vigencia de esta última póliza, expidió la póliza N° 6715756 -*cuya vigencia se mantuvo desde el 4 de marzo de 2012 hasta el 4 de marzo de 2013*- en la que se consignó al denunciante como asegurado y propietario del vehículo, es decir, sin ningún error material.
- (iv) Desde la emisión de la póliza cuestionada hasta antes de la interposición de la presente denuncia, el denunciante no le advirtió del error consignado en la póliza ni interpuso reclamo alguno al respecto.
- (v) En suma, a la fecha, la póliza objeto de cuestionamiento por el denunciante no se encuentra vigente, por lo que no resulta razonable atribuirle responsabilidad alguna.
- (vi) Sin perjuicio de lo expuesto, la denuncia debe declararse improcedente por prescripción, puesto que la póliza fue emitida en el mes de marzo de 2011, siendo que desde dicho momento el señor Watson estuvo en posibilidad de tomar conocimiento del error consignado en ella; sin embargo, interpuso la denuncia en su contra luego de más de dos años de ocurridos tales hechos.

6. El 19 de febrero de 2014, el señor Watson reiteró los argumentos expuestos en su denuncia y objetó los alegatos de Pacífico, conforme a lo siguiente:

- (i) En el año 2011, la Caja contrató con Pacífico un seguro colectivo para su vehículo; sin embargo, no le entregó copia de la póliza en cuestión.
- (ii) Mediante carta del 30 de marzo de 2011, solicitó a la Caja la entrega de una copia de dicha póliza, requerimiento que fue atendido mediante carta del 17 de enero de 2012, por lo que recién pudo advertir que se había consignado erróneamente a un tercero como propietario de su vehículo.
- (iii) Ante ello, mediante carta notarial del 23 de febrero de 2012, solicitó a Pacífico la rectificación del error sobre su condición de propietario del vehículo y su domicilio, así como que se abstenga de expedir, sin su consentimiento, póliza alguna; no obstante ello, no obtuvo respuesta de la aseguradora.
- (iv) Así, la póliza N° 6715756, cuya vigencia se mantuvo desde el 4 de marzo de 2012 hasta el 4 de marzo de 2013, fue expedida de forma irregular, puesto que la Caja la contrató *-en su nombre y a su cargo-* cuando ya no era propietario del vehículo y sin su consentimiento.

- (v) En la medida que recién tomó conocimiento de la expedición irregular de dicha póliza, solicitó la ampliación de su denuncia en ese sentido.
 - (vi) Respecto a la prescripción de la acción para conocer la denuncia, debe tenerse en cuenta que, conforme a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, el plazo prescriptorio es de cinco (5) años desde que se cometió la infracción y no de dos (2) años como argumenta Pacífico.
7. Mediante escrito del 17 de junio de 2014, el señor Watson solicitó que se declare extemporánea la presentación de los descargos de Pacífico, toda vez que no fueron presentados dentro del plazo concedido para tal efecto.
8. El 7 de mayo de 2014, la Caja cuestionó los argumentos esgrimidos por el señor Watson señalado que:
- (i) De conformidad con la cláusula décimotercera del contrato de otorgamiento de crédito en forma de mutuo dinerario con fianza, el señor Watson la facultó a contratar una póliza de seguro vehicular a su cargo y cuenta.
 - (ii) Posteriormente, mediante la suscripción del documento denominado "Autorización de débito automático para pago de póliza de seguro vehicular, seguro de desgravamen y sistema de rastreo satelital", el denunciante prestó su consentimiento para que contratase a su nombre dichos seguros, cuyos costos serían debitados automáticamente de su cuenta de ahorros.
 - (iii) Dicho documento establece también que la autorización tiene vigencia durante todo el plazo del crédito, por lo que las pólizas vehiculares N°s. 3613799, 5506755 y 6715756 fueron contratadas de forma regular.
9. Mediante escrito del 15 de octubre de 2014, el señor Watson manifestó lo siguiente:
- (i) La cláusula contractual a la que alude la Caja establece que, salvo pacto expreso en contrario, dicha entidad financiera se encontraba facultada a contratar, a su cuenta, una póliza de seguro vehicular.
 - (ii) El 19 de mayo de 2011, suscribió con la Caja un acuerdo en virtud del cual se comprometió, por cuenta propia, a realizar la renovación de la póliza del seguro vehicular; en consecuencia, existía un pacto en contrario, por lo que dicha cláusula resultaba inaplicable.
 - (iii) Adicionalmente, solicitó a la aseguradora que se abstenga de expedir alguna póliza a su favor que sea gestionada por la Caja sin su previo consentimiento.

10. El 11 de febrero de 2015, AZ Taxi presentó un escrito reiterando los argumentos de sus descargos.

ANÁLISIS

Cuestiones previas

Sobre la enmienda de la Resolución N° 1 del 23 de agosto de 2013

11. El artículo 201° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que los errores materiales en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.³
12. En la parte considerativa de la Resolución N° 1 del 13 de diciembre de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión informó a la Caja que los doce (12) cargos imputados en su contra; sin embargo, en los puntos resolutivos se consignó erróneamente sólo diez (10) cargos, omitiéndose los referidos a la presunta infracción a los artículos 1° numeral 1.1, inciso b), 2° y 96° inciso j) del Código, en tanto no habría entregado el cronograma de pagos al denunciante, con ocasión de la celebración del contrato primigenio, así como a la presunta infracción a los artículos 61° y 62° literal a) del Código, en tanto habría remitido una carta mediante la cual se le informó al denunciante que de no cancelar la deuda pendiente, sus bienes serían embargados mediante un proceso ejecutivo.
13. De la lectura integral de la resolución que admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Watson *-esto es, considerando los rubros “ANTECEDENTES” y “DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA”-* se verifica que la Caja estuvo en posibilidad de conocer todos los cargos que fueron imputados en su contra, por lo que la omisión detectada en la parte resolutiva no afectó su derecho de defensa.
14. En ese sentido, a criterio de la Comisión el error material advertido en la Resolución N° 1 debe ser materia de rectificación, en tanto no altera lo sustancial de su contenido.
15. En consecuencia, corresponde enmendar el error por omisión incurrido en el numeral segundo del rubro “RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA” de la Resolución N° 1 del 13 de diciembre de 2013, que admitió a trámite la denuncia presentada en contra

³ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 201°.- Rectificación de errores

201.1 Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.

de la Caja, consignándose que los hechos imputados a título de cargo son los siguientes:

(i) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría inducido al denunciante a firmar el “contrato de otorgamiento de crédito en forma de mutuo dinerario con fianza”.

(ii) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría indicado en el “contrato de otorgamiento de crédito en forma de mutuo dinerario con fianza” del 26 de febrero de 2011, que la recaudación se realizaba mediante el sistema Infogas de Cofide.

(iii) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría cumplido con efectuar el descuento de S/. 4 000,00 acordado con el denunciante.

(iv) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría procedido a apagar el motor del vehículo mientras estaba en uso, haciendo un uso indebido del sistema GPS contratado.

(v) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría omitido consignar su domicilio en la ciudad de Ica, en el contrato celebrado con el denunciante.

(vi) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría iniciado un proceso judicial de incautación de bien mueble contra el denunciante, pero haciendo referencia a un tercero.

(vii) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría comunicado al denunciante que mantiene una deuda pendiente de S/. 37 160,06, desconociendo que dicha acreencia había sido cancelada en su totalidad, mediante el consumo GNV, pagos directos en ventanilla y la adjudicación del vehículo adquirido a través del crédito de mutuo dinerario, en virtud de una orden judicial.

(viii) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría desconocido el resultado de la tasación efectuada en el vehículo, en tanto éste habría sufrido una variación, hecho que resultaba falso puesto a la fecha de adjudicación había transcurrido un año desde de su compra.

(ix) Presunta infracción a los artículos 1° numeral 1 literal c) y 56° literal c) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría incrementado el recaudo del consumo de GNV.

(x) Presunta infracción a los artículos 1° numeral 1 literal c) y 56° literal c) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría celebrado con Az Taxi un contrato de gestión de préstamo Pymes, sin consentimiento del denunciante, en virtud del cual esta empresa se convertía en aval y gestor de cobranza respecto de la deuda que aquel mantenía en la entidad financiera.

(xi) Presunta infracción a los artículos 1° numeral 1.1, inciso b), 2° y 96° inciso j) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría entregado el cronograma de pagos al denunciante, con ocasión de la celebración del contrato primigenio.

(xii) Presunta infracción a los artículos 61° y 62° literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría remitido una carta mediante la cual se le informó al denunciante que de no cancelar la deuda pendiente, sus bienes serían embargados mediante un proceso ejecutivo”.

Sobre la solicitud de ampliación de denuncia

16. El artículo 428° del Código Procesal Civil,⁴ de aplicación supletoria al presente procedimiento, establece las reglas para la procedencia de la modificación y ampliación de la denuncia, estableciendo que la parte demandante puede ampliar la demanda antes que ésta sea notificada a la otra parte.
17. En el presente caso, mediante escrito del 19 de febrero de 2014, el señor Watson solicitó que se amplíe la imputación de cargos realizada mediante la Resolución N° 1, señalando que la vehicular póliza N° 6715756, cuya vigencia se mantuvo desde el 4 de marzo de 2012 hasta el 4 de marzo de 2013, fue expedida de forma irregular, puesto que la Caja la contrató *-en su nombre y a su cargo-* cuando ya no era propietario del vehículo y sin su consentimiento.
18. De la revisión de la documentación que obra en el expediente, se verifica que el 28 de agosto de 2013 se notificó a la Caja con la Resolución N° 1, mediante la cual se admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Watson, y que la solicitud de ampliación de denuncia fue presentada el 19 de febrero de 2014, esto es, con posterioridad a la notificación realizada al denunciado.
19. Por tanto, corresponde denegar la solicitud de ampliación de denuncia solicitada por el señor Watson.

Sobre la solicitud de declaración de rebeldía de Pacífico

20. Mediante escrito del 17 de junio de 2014, el señor Watson solicitó que se declare extemporánea la presentación de los descargos de Pacífico, toda vez que no fueron presentados dentro del plazo concedido para tal efecto.
21. Al respecto, mediante Resolución N° 2 del 29 de noviembre de 2013, la Secretaría Técnica concedió a Pacífico un plazo adicional de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación, para la presentación de sus descargos.

⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 428.- Modificación y ampliación de la demanda.-
El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada.
(...)

22. De la revisión del expediente, se ha verificado que la aseguradora fue notificada con dicha resolución el 5 de diciembre de 2013 y, en consecuencia, tenía hasta el 12 de diciembre de 2013 para cumplir con presentar sus descargos; sin embargo, los presentó el 17 de diciembre de 2013, por lo que *-de conformidad con el artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807⁵, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi-* corresponde ser declarado rebelde.
23. En la medida que la Administración tiene el deber de ordenar la realización de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento de los hechos denunciados,⁶ así como de verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones,⁷ se tendrá por presentado el escrito de descargos de Pacífico, a efectos de ser valorado al emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.
24. Por tanto, corresponde declarar rebelde a Pacífico, sin perjuicio de tener presente su escrito de descargos y los medios probatorios presentados.

Sobre la condición de consumidor final del denunciante

25. El numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del Código define quiénes pueden ser considerados como consumidores o usuarios, y que por ende, pueden acceder al nivel de protección especial que brinda la normativa de protección al consumidor.⁸

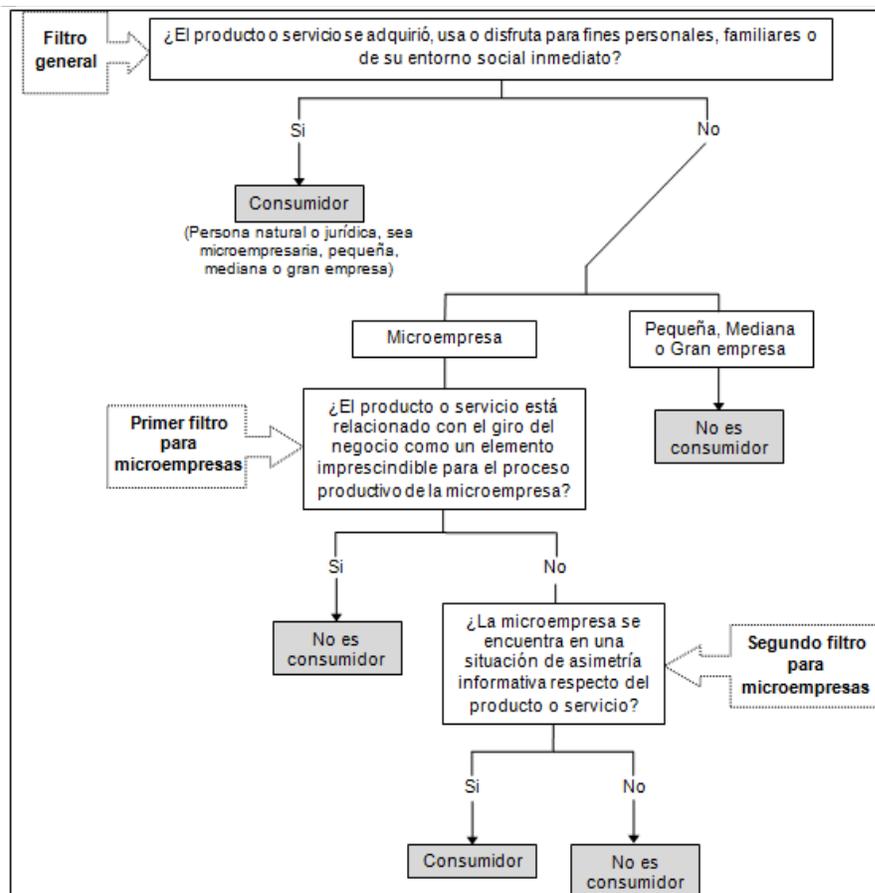
⁵ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 26.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.
(...)

⁶ **LEY N° 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:
(...)
1.3. Principio de impulso de oficio.- Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

⁷ **LEY N° 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:
(...)
1.11. Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

⁸ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo IV.- Definiciones
Para los efectos del presente Código, se entiende por:
1. Consumidores o usuarios

26. La norma señalada establece que son consumidores las personas naturales o jurídicas que adquieren, usan o disfrutan un producto o servicio en beneficio propio o de su entorno familiar o social; actuando así en un ámbito ajeno a la actividad empresarial. Asimismo, se incluye en la misma categoría a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos bienes que no formen parte del giro propio de su negocio.
27. De acuerdo a lo previsto por el legislador peruano a partir del Código, la Comisión considera que, a efectos de evaluar la calidad de consumidor de la parte interesada, debe seguirse el siguiente esquema:



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.

28. En atención a ello, existe un filtro general que la presente instancia debe evaluar a efectos de determinar si la parte accionante posee la calidad de consumidor. Este filtro consiste en analizar si la adquisición, uso o disfrute que la parte denunciante realiza sobre el producto o servicio materia de controversia está vinculado a un fin personal, familiar o de su entorno social inmediato, en cuyo caso la persona natural o jurídica encajará en la noción de consumidor. Cabe precisar que en este filtro es irrelevante si la persona natural o jurídica posee la calidad de microempresa, pequeña, mediana o gran empresa.
29. En principio, la normativa señala que, frente a la denuncia de una persona natural o jurídica que adquiere, usa o disfruta un producto o servicio para fines distintos a los personales, familiares o de entorno social inmediato, la Comisión no podría considerar a dicha accionante como consumidor; sin embargo, el propio Código establece un supuesto de excepción para las microempresas que se encuentren en una situación de asimetría informativa respecto de los productos que no son imprescindibles para su proceso productivo.
30. En este punto, el análisis de procedencia se sujetará a los siguientes parámetros:
- (i) Para determinar si se trata de una microempresa, la Comisión determinará si la parte denunciante encaja en la noción de microempresario prevista en el Decreto Supremo N° 007-2008-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (en adelante, Ley MYPE)⁹; esto es, si posee un máximo de 10 trabajadores y si no posee ventas anuales que superen las 150 Unidades Impositivas Tributarias.¹⁰ En consecuencia, de determinarse que no se trata de un microempresario, la denuncia deberá ser declarada improcedente.
 - (ii) Una vez acreditado el carácter de microempresario, deberá analizarse si el producto o servicio denunciado está relacionado con el giro del negocio¹¹ como un

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROMOCIÓN DE LA COMPETITIVIDAD, FORMALIZACIÓN Y DESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA Y DEL ACCESO AL EMPLEO DECENTE, LEY MYPE**
Artículo 5°.- Características de las MYPE
Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes: (...)
Microempresa: de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). (...)

¹⁰ Al respecto, es preciso señalar que si bien el artículo 5° de la Ley MYPE fue modificado por el artículo 11° de la Ley N° 30056, publicada el 2 de julio de 2013 -estableciéndose que la categoría de microempresas se define, exclusivamente, en función al volumen de ventas anuales- al efectuar el análisis de este extremo se aplicará el texto primigenio de la Ley MYPE por ser la norma vigente al momento de la interposición de la denuncia.

¹¹ La Comisión entiende por “giro propio del negocio” aquellas actividades esenciales del proceso productivo, es decir, aquellas actividades imprescindibles sin las cuales el negocio no puede desarrollarse. De esta manera, las actividades que no forman parte del proceso productivo y respecto de las cuales cabe, en principio, la tutela administrativa de la Comisión, son aquellas de apoyo al proceso productivo.

elemento imprescindible para el proceso productivo que realiza la unidad productiva. En este punto, si se comprueba que el bien materia de cuestionamiento forma parte esencial del proceso productivo, la denuncia deberá ser declarada improcedente.

(iii) Finalmente, para el caso de las microempresas cuyo producto o servicio no está relacionado con el giro propio del negocio como un elemento imprescindible del proceso productivo, deberá analizarse si respecto de dicho bien la persona natural o jurídica se encuentra en una situación de asimetría informativa¹².

31. De verificarse la existencia de la asimetría informativa en el caso concreto, la parte denunciante encajará en la noción de consumidor. Por el contrario, si se acredita que el microempresario no se encuentra en una situación de asimetría respecto del producto o servicio controvertido, la denuncia deberá ser declarada improcedente.
32. En el presente caso, AZ Taxi solicitó que la denuncia sea declarada improcedente al considerar que el señor Watson no calificaba como consumidor final, debido a que mediante el otorgamiento del crédito se financió la adquisición de un vehículo que fue destinado a la prestación de servicio de taxi; en ese sentido, el servicio financiero brindado por la Caja contribuyó al desarrollo de la actividad económica del denunciante, no evidenciando una situación de asimetría informativa.
33. En atención a lo expuesto, la Comisión analizará si el señor Watson encaja en la noción de consumidor establecida por el Código.

Filtro general

34. De la revisión del escrito de denuncia, así como de los medios probatorios que obran en el expediente, se verifica que el señor Watson celebró con AZ Taxi un contrato en virtud del cual esta empresa se constituyó en su aval y gestora de cobranza respecto a un crédito que fue otorgado con la finalidad de adquirir un vehículo que fue destinado a la prestación del servicio de taxi.
35. En ese sentido, la Comisión considera que la parte denunciante en este caso es una persona natural que solicitó un crédito que fue utilizado para la adquisición de un vehículo destinado a la prestación del servicio de taxi, es decir, para fines distintos a los personales, familiares o de entorno social inmediato.

¹² **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por: (...)

7. Asimetría informativa.- Característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores.

Filtro especial

(i) Sobre la calidad de microempresario

36. De acuerdo al resultado obtenido luego de aplicar el filtro general, la Comisión debería declarar la improcedencia de la denuncia. Sin embargo, tal como se ha expuesto previamente, debe analizarse adicionalmente si el señor Watson está en el supuesto de excepción previsto por el Código para las microempresas.
37. Tal como se ha indicado, corresponde determinar si el señor Watson encaja en la noción de microempresario establecido a nivel legal, esto es, si cuenta con uno (1) hasta diez (10) trabajadores y que sus ventas anuales no superan las 150 Unidades Impositivas Tributarias (para el año 2013, no debieron superar los S/. 555 000,00).
38. Así, en virtud de los Principios de Impulso de Oficio y Verdad Material, establecidos en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General,¹³ la Comisión verificó la información publicada en la página web de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, “SUNAT Operaciones en Línea – Consulta de RUC”¹⁴, en la cual se registra que el denunciante es una persona natural sin negocio y no cuenta con trabajadores a su cargo.
39. No obstante ello, considerando que el vehículo objeto de financiamiento fue destinado a la prestación del servicio de taxi, corresponde determinar si el servicio de seguro estaba o no relacionado con el giro propio del negocio que desarrolla que el señor Watson.

(ii) Si el producto o servicio está relacionado con el giro propio del negocio

¹³ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo IV.- PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

(...)

1.3. Principio de impulso de oficio.- Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

(...)

1.11. Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.

¹⁴ Ver en www.sunat.gob.pe

40. Teniendo en consideración que las normas de protección al consumidor deben ser interpretadas desde una perspectiva tuitiva hacia el consumidor (pro consumidor),¹⁵ la interpretación jurídica de lo que significa “giro propio del negocio” debe permitir una adecuada protección de los microempresarios.
41. Asimismo, debe considerarse que la situación del microempresario no se puede comparar con una pequeña empresa, y menos aún con una gran empresa, como, por ejemplo, una que cuente con servicios centrales encargados de realizar análisis complejos e investigaciones de mercados. Por lo general, es el propio fundador de la microempresa quien tiene contacto directo con el mercado y, por tanto, será su experiencia (muchas veces inicial o poca por su reciente ingreso al mercado) la que tenga gran influencia en las decisiones que adopte la compañía.
42. Por giro propio del negocio debemos entender aquellas actividades esenciales del proceso productivo, es decir, aquellas actividades imprescindibles sin las cuales el negocio no puede desarrollarse. Sería reprochable que el microempresario no tuviera al menos un mínimo de información especializada, superior a la detectada por cualquier ciudadano, al momento de adquirir estos productos o contratar estos servicios vinculado al proceso productivo. En este aspecto recae la naturaleza de la asimetría de la información, por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores.¹⁶

¹⁵ **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo V.- Principios El presente Código se sujeta a los siguientes principios:
(....)

2. Principio Pro Consumidor.- En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

¹⁶ Así por ejemplo, cuando un sastre elabora trajes para sus clientes, se espera que tenga un conocimiento superior respecto de cualquier ciudadano en lo relativo a cortes y calidad de las telas que utiliza, la calidad de hilos y botones. A criterio de la Comisión, estos elementos son esenciales dentro de su proceso productivo, por lo que no podría acceder al ámbito de protección que brinda la Comisión respecto de estos bienes. Sin embargo, ello no sucede cuando el microempresario solicita abrir una cuenta corriente en una entidad financiera y realiza transacciones de abono o cargo en ella, cuando adquiere un equipo de aire acondicionado para mejorar las zonas de atención a sus clientes o cuando adquiere una máquina de coser por primera vez, es decir, para iniciar su actividad económica. Tal como se señaló en párrafos precedentes, muchas veces el titular de la microempresa es una persona natural que no cuenta con los conocimientos necesarios respecto del bien que pretende adquirir o el servicio a contratar, siendo él quien decide personalmente sobre el desarrollo propio del negocio. En este contexto, las decisiones iniciales se basan en su intuición y percepción del negocio que emprende, y son tomadas a pesar de la poca experiencia con la que cuenta.

Otro ejemplo sería el de una microempresa courier dedicada a la distribución y comercialización de productos al interior del país. Respecto de ella, se espera que conozca las mejores rutas por las cuales puede enviar sus productos, las empresas que ofrecen servicios confiables, o los sistemas de embalaje que debe emplear y que le permitirán garantizar que sus productos lleguen en adecuadas condiciones. Sin embargo, no le sería reprochable no conocer sobre la calidad del mobiliario adquirido para que sus trabajadores desarrollen sus labores o las computadoras que compró para realizar coordinaciones entre sus trabajadores y con los clientes del interior del país.

43. Acorde con lo expuesto, las actividades que no forman parte del proceso productivo de las cuales cabe, en principio, la tutela administrativa de la Comisión, son aquellas de apoyo al proceso productivo. Es pertinente precisar que este criterio se sustenta en el hecho de que sin dichos productos o servicios, el proceso productivo del microempresario no se detiene, pues son contrataciones realizadas de manera esporádica o circunstancial por el microempresario. En ese sentido, y conforme a lo establecido por la norma, deberá analizarse si el microempresario se encontraba en una situación de asimetría informativa a efectos de acceder a la tutela que brinda la Comisión.
44. Cabe señalar que mediante Resolución N° 2188-2011/SC2-INDECOPI del 18 de agosto de 2011, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (actualmente, la Sala Especializada en Defensa del Consumidor) señaló que constituyen “productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio” aquellos que pese a ser complementarios y facilitar la actividad económica del microempresario, no son absolutamente imprescindibles para el desarrollo de la misma, tales como los servicios transversales a todo esquema productivo o de comercialización, como por ejemplo los servicios de publicidad, transporte de mercaderías o determinados servicios financieros.
- 17
45. En el presente caso, se ha verificado que la actividad económica del señor Watson consiste en la prestación del servicio de taxi, esto es, la prestación del servicio de transporte de pasajeros, por lo que corresponde verificar si el servicio contratado con AZ Taxi forma parte del giro de su negocio.
46. Sobre el particular, la Comisión considera que la contratación de un servicio de avalía y gestión de cobranzas no constituye una actividad esencial o imprescindible para la prestación del servicio de taxi, toda vez que la ausencia de su contratación no supone la paralización de su actividad económica.
47. En consecuencia, la contratación de dicho servicio constituyó una actividad complementaria o transversal al proceso productivo del servicio de taxi prestado por el denunciante, por lo que se concluye que no forma parte del giro propio de su negocio.
- (iii) *Si evidencia una situación de asimetría informativa con el proveedor, respecto de los bienes y servicios no relacionados con el giro propio del negocio*
48. Finalmente, corresponde a la Comisión determinar si respecto del bien o servicio materia de cuestionamiento y que no está relacionado con el giro propio del negocio, el denunciante padece o no de asimetría informativa en el caso concreto.

¹⁷ Ver fundamento 33 de la Resolución N° 2188-2011/SC2-INDECOPI del 18 de agosto de 2011.

49. Puede ocurrir que no padezca de dicha asimetría si es que, por ejemplo, ha estado inmerso en operaciones repetitivas que permiten suponer que ha obtenido información relevante sobre el desempeño de la industria o negocio de que se trate. En otros casos, sin embargo, a pesar de tratarse de actos repetitivos, la complejidad de la información a procesar puede impedir que con el tiempo se desarrolle un equilibrio informativo, lo que suele ocurrir en mercados complejos donde se procesa abundante información especializada, como es el caso de determinados servicios financieros (p.e. contratos de leasing).
50. En ese sentido, habrán casos en los cuales la existencia de operaciones repetitivas genere convicción en la Comisión de que el microempresario ha superado la asimetría informativa que padecía frente al proveedor, y en los cuales no será sujeto de protección ante esta instancia administrativa; sin embargo, habrán otros casos en los cuales, a pesar de existir operaciones repetitivas, la complejidad de la información a procesar induzca a la autoridad administrativa a considerar que el microempresario no estaba en condiciones de superar la asimetría informativa.
51. Adicionalmente, podrían existir supuestos en los cuales si bien el producto o servicio adquirido no forma parte del giro del negocio de la actividad que realiza el microempresario, dada la clase de servicio objeto de contrato, podría no demandar conocimientos especializados por encima de lo que razonablemente se podría esperar de cualquier consumidor razonable; por tanto, no podría considerarse que el denunciante se encontrara afectado por la desigualdad informativa en la relación de consumo y, por consiguiente deba ser considerado como consumidor para efectos del Código. De determinarse que el microempresario no se encuentra en una situación de asimetría, la denuncia deberá ser declarada improcedente.
52. Cabe señalar que mediante la Resolución N° 2188-2011/SC2-INDECOPI, la Sala consideró que los servicios transversales no se encuentran relacionados con el giro del negocio del microempresario, debiéndose analizar la asimetría informativa en la que se encuentra el consumidor frente al proveedor respecto del servicio cuestionado a fin de verificar si el mismo ostenta la condición de consumidor final.
53. En ese sentido, la Sala precisó que respecto de los productos y servicios que no forman parte del giro propio del negocio del microempresario denunciante, se presume que este se encuentra en asimetría informativa frente al correspondiente proveedor; sin perjuicio de que dicho proveedor pueda acreditar lo contrario. Asimismo, debe tomarse en cuenta que la ley obliga a evaluar la asimetría informativa en relación con el rubro de productos o servicios materia de denuncia, esto es, considerándolos de manera genérica y abstracta.¹⁸

¹⁸ Ver fundamento 38 de la Resolución N° 2188-2011/*SC2-INDECOPI.

54. De acuerdo a lo expuesto, al no dedicarse a la prestación de los servicios de avalía y gestión de cobranzas, la Comisión considera que es evidente la situación de asimetría informativa del denunciante respecto al servicio objeto de cuestionamiento, consistente en la contratación de un aval y gestor de cobranzas de un crédito utilizado para la adquisición de un vehículo destinado al servicio de taxi.
55. Por lo expuesto, ha quedado acreditado que el señor Watson posee la calidad de consumidor, de acuerdo a lo establecido en el Código, por lo que corresponde desestimar la solicitud de improcedencia formulada por AZ Taxi.

Sobre la prescripción de la denuncia

56. 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 ende, la posibilidad de que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y pueda imponer válidamente una sanción al responsable.
57. El artículo 121° del Código establece¹⁹ que las infracciones prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que se hubieran cometido o desde que cesaron, si se trata de una infracción continuada. Asimismo, se indica que el cómputo y suspensión del plazo prescriptorio se regirá por lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG).²⁰
58. Sobre el particular, a criterio de la Comisión, es a partir de que el consumidor se encuentra en posibilidad de conocer el hecho infractor que debe contarse el plazo para verificar si se ha configurado la prescripción, pues sólo a partir de aquel momento el titular de un derecho de acción se encuentra en posibilidad de ejercerlo.

¹⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 121°.-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 núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

²⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
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 de los plazos para la prescripción de las demás responsabilidades que la infracción pudiera ameritar. En caso de no estar determinado, prescribirá en cinco años computados a partir de la fecha en que se cometió la infracción o desde que cesó, si fuera una acción continuada.
233.2 El plazo de prescripción sólo se interrumpe con la iniciación del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo si el expediente se mantuviera paralizado durante más de un mes 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.

59. No obstante, al momento de analizar los alcances de la prescripción en los procedimientos de protección al consumidor, dicho aspecto se debe ponderar en función a otras normas del sistema de protección al consumidor y a los derechos de las partes involucrados en los procedimientos.
60. Así tenemos que, el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi (en adelante, la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi), establece que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia, a pedido de parte, mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico, esto es, comienza con la presentación del escrito de denuncia.²¹
61. Si la prescripción se suspendiera con la notificación de la resolución de imputación de cargos al proveedor denunciado, el consumidor denunciante tendría que calcular el tiempo que le tomaría a la Comisión admitir a trámite la denuncia y notificar la resolución correspondiente al proveedor para presentar su denuncia antes del vencimiento del plazo de dos años establecido en la ley.
62. En el supuesto e hipotético negado que se considerara que existe una duda razonable sobre qué norma es la que debe aplicarse en este supuesto, en aplicación del principio in dubio pro consumidor recogido en el numeral 2 del artículo V del Título Preliminar del Código, lo dispuesto en el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807 debe prevalecer, pues, como se ha señalado, es lo que más beneficia a los consumidores al pretender hacer valer sus derechos ante la instancia administrativa.
63. En consecuencia, el cómputo del plazo de prescripción de dos años previsto en el artículo 121° del Código, se calculará desde el día en que el interesado tomó conocimiento de la infracción o desde que cesó si fuera una acción continuada, y se suspenderá a partir del día en que el consumidor presenta su denuncia, en aplicación concordada del numeral 233.2 del artículo 233° de la LPAG y el artículo 23° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.²²

²¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DE INDECOPI**
Artículo 23°.- El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

²² **LEY N° 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

64. Cabe indicar que en aquellos casos en los cuales se declare la prescripción de la acción para que la autoridad competente conozca los hechos materia de denuncia, el administrado no se queda en estado de indefensión, toda vez que nuestro ordenamiento legal ha previsto que pueda acceder a la vía judicial, de considerarlo pertinente.

Sobre la falta de entrega del cronograma de pagos

65. El señor Watson denunció que, al momento de la celebración del contrato de crédito primigenio, la Caja no le entregó el cronograma de pagos correspondiente.
66. Sobre el particular, ambas partes han coincidido en sostener que el “Contrato de Línea de Crédito en forma de Mutuo Dinerario” fue celebrado en el año 2009; en ese sentido, esta Comisión considera que, en dicha oportunidad, el señor Watson tomó conocimiento de la presunta omisión incurrida por la entidad financiera, la cual estaría constituida por la falta de entrega del cronograma de pagos.
67. Desde el año 2009, el señor Watson estuvo en posibilidad de interponer una denuncia ante esta instancia administrativa por tal omisión; sin embargo, esta fue presentada recién el 20 de junio de 2013, cuando ya había transcurrido en exceso el plazo prescriptorio.
68. Por lo expuesto, corresponde declarar improcedente el presente extremo de la denuncia presentada por el señor Watson contra la Caja, por haber prescrito la competencia de la Comisión para conocer el presunto hecho infractor.

Sobre el incremento del factor de recaudo

69. El señor Watson denunció que en el mes de octubre de 2010, la Caja incrementó *-sin comunicación previa-* el factor de recaudo del consumo de GNV.
70. En ese sentido, conforme a los propios términos del escrito de denuncia y no existiendo en el expediente medio probatorio alguno que desvirtúe su afirmación, se verifica que el señor Watson tomó conocimiento de la presunta infracción incurrida por la Caja en el mes de octubre de 2010.

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.

71. En consecuencia, desde dicha fecha el señor Watson estuvo en posibilidad de interponer una denuncia ante esta instancia administrativa; sin embargo, esta fue presentada el 20 de junio de 2013, esto es, cuando ya había transcurrido en exceso el plazo prescriptorio.
72. Por lo expuesto, corresponde declarar improcedente el presente extremo de la denuncia presentada por el señor Watson contra la Caja, por haber prescrito la competencia de la Comisión para conocer el presunto hecho infractor.

Sobre el descuento de los S/. 4 000,00

73. El señor denunció que, desde octubre de 2010 hasta la fecha del desembolso del nuevo crédito, realizó diversos pagos *-mediante depósitos directos y consumos de GNV-ascendentes a S/. 4 000,00*, siendo informado por la Caja que dichos abonos serían imputados a su nuevo crédito; sin embargo, pese a que solicitó a la entidad financiera que cumpla con amortizar con dicha suma las cuotas de su nuevo crédito, no se efectuó tal liquidación, desconociéndose los pagos realizados.
74. Obra en el expediente copia de la carta notarial del 30 de marzo de 2011,²³ presentada en calidad de medio probatorio por el propio denunciante, mediante el cual el señor Watson señala a la Caja lo siguiente:

“(...)

TERCERO.- Solicito se me informe como se va a descontar el dinero retenido mediante el chip, al momento del consumo del combustible, durante todo el tiempo que duró el trámite de la nueva transacción comercial, en el caso mío, los tratos comenzaron en el mes de octubre del 2010, habiendo hasta la fecha del mismo desembolso, la suma de mas de S/. 4.000.00 retenida por concepto de pago de auto nuevo.

(El subrayado es nuestro).

75. Asimismo, en los actuados durante el procedimiento, obra también la carta notarial del 29 de abril de 2011,²⁴ mediante la cual el señor Watson reitera a la Caja su requerimiento de que los S/. 4000,00 en cuestión sean amortizados a su nuevo crédito, lo que significa que *-a dicha fecha-* el denunciante tenía conocimiento de la presunta infracción incurrida por la entidad financiera.
76. En consecuencia, desde el 29 de abril de 2011, el señor Watson estuvo en posibilidad de interponer una denuncia ante esta instancia administrativa; sin embargo, esta fue presentada el 20 de junio de 2013, esto es, cuando ya había transcurrido en exceso el plazo prescriptorio.

²³ Ver fojas 23 y 24 del expediente.

²⁴ Ver foja 22 del expediente.

77. Por lo expuesto, corresponde declarar improcedente el presente extremo de la denuncia presentada por el señor Watson contra la Caja, por haber prescrito la competencia de la Comisión para conocer el presunto hecho infractor.

Sobre la inducción a celebrar el nuevo contrato de crédito

78. El señor Watson denunció que el 26 de febrero de 2011 se vio inducido a firmar el nuevo contrato denominado "Contrato de Otorgamiento de Crédito en forma de Mutuo Dinerario con Fianza", toda vez que la Caja le señaló que si no celebraba dicho contrato, debía cancelar el íntegro del saldo deudor del crédito anterior o, de lo contrario, su vehículo sería adjudicado a su favor.
79. Si bien en la copia del contrato en cuestión que obra en el expediente no se verifica la fecha de su celebración, en la medida que ambas partes del procedimiento coinciden en ello y que, adicionalmente, la Hoja Resumen²⁵ -*anexo del contrato*- suscrita por ellas data del 26 de febrero de 2011, para efectos de esta resolución se tendrá aquella como fecha cierta del contrato de crédito.
80. En la medida que el señor Watson tomó conocimiento de la presunta infracción incurrida por la Caja el 26 de febrero de 2011, al suscribir y aceptar los términos de dicho contrato, desde aquel momento estuvo en posibilidad de interponer una denuncia ante esta instancia administrativa; sin embargo, esta fue presentada el 20 de junio de 2013, esto es, cuando ya había transcurrido en exceso el plazo prescriptorio.
81. Por lo expuesto, corresponde declarar improcedente el presente extremo de la denuncia presentada por el señor Watson contra la Caja, por haber prescrito la competencia de la Comisión para conocer el presunto hecho infractor.

Sobre la falta de información del sistema de recaudación

82. El señor Watson denunció que, en el contenido del nuevo contrato de crédito celebrado el 26 de febrero de 2011, la Caja omitió señalar que la recaudación del pago del crédito se realizaba mediante el "sistema Infogas".
83. Así, de la revisión de la copia de los contratos suscritos por el señor Watson en los años 2009 y 2011, se verifica que la omisión cuestionada se evidencia en el contrato celebrado el 26 de febrero de 2011, conforme al siguiente detalle:

CONTRATO CELEBRADO EN 2009	CONTRATO CELEBRADO EN 2011
----------------------------	----------------------------

²⁵ Ver fojas, 94, 95 y 96 del expediente.

<p>PRIMERA: ANTECEDENTES: LA CAJA y la Corporación Financiera de Desarrollo S.A. COFIDE, han celebrado un contrato de <u>recaudación de recursos COFIGAS</u>, a través el cual otorgará a EL CLIENTE un crédito pagadero, entre otros, bajo el <u>esquema de recaudación INFOGAS de COFIDE</u>, mediante consumo de gas GNV en cada oportunidad que éste acuda a un establecimiento autorizado de venta al público de GNV.</p>	<p>PRIMERA: Por el presente contrato LA CAJA, a solicitud de LOS PRESTATARIOS, ha convenido en concederles una facilidad crediticia, sujeta a los límites que regulan su propia actividad, hasta por la suma de <u>743,340,57...</u> (SEISCIENTOS Y CUARENTA Y CINCO MIL QUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS) las condiciones en que LA CAJA otorga la facilidad crediticia y que LOS PRESTATARIOS, se obligan a pagar y/o reembolsar son las siguientes:</p>
---	---

84. En la medida que el señor Watson tomó conocimiento de la presunta infracción incurrida por la Caja el 26 de febrero de 2011, al suscribir y aceptar los términos de dicho contrato, desde dicha fecha estuvo en posibilidad de interponer una denuncia ante esta instancia administrativa; sin embargo, esta fue presentada el 20 de junio de 2013, esto es, cuando ya había transcurrido en exceso el plazo prescriptorio.
85. Por lo expuesto, corresponde declarar improcedente el presente extremo de la denuncia presentada por el señor Watson contra la Caja, por haber prescrito la competencia de la Comisión para conocer el presunto hecho infractor.

Sobre la falta de consignación del domicilio de la Caja

86. El señor Watson denunció que, en el contenido del nuevo contrato de crédito celebrado el 26 de febrero de 2011, la Caja omitió consignar que el domicilio contractual de su institución era el ubicado en la ciudad de Ica.
87. Sobre el particular, obra en el expediente copia de los contratos suscritos por el señor Watson en los años 2009 y 2011, en los que se verifica que la omisión cuestionada se evidencia en el contrato celebrado el 26 de febrero de 2011, conforme al siguiente detalle:

CONTRATO CELEBRADO EN 2009	CONTRATO CELEBRADO EN 2011
<p><u>CONTRATO DE LINEA DE CREDITO EN FORMA DE MUTUO DINERARIO</u></p> <p>Consta por el presente documento el Contrato de Línea de Crédito en forma de Mutuo de Dinero, que celebran, de una parte la <u>CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO "SEÑOR DE LUREN" S.A.</u>, con RUC N° 20219960256, sociedad inscrita en la Partida Electrónica N°11000259 del Registro de Personas Jurídicas de Ica, con domicilio en la Esquina de la Av. Grau con <u>Ayacucho</u>, de la ciudad de Ica, debidamente representado por su Gerente Crédito Sr. Armando Zeta Chulle, identificado con DNI N° 02737525 y por su Administrador - Agencia LUMIN Sr. EDUARDO ETIAS VÁSQUEZ ANILTA, identificado con DNI N° 02694715, según poderes inscritos en la Partida Electrónica mencionada, a la que en lo sucesivo se denominará LA CAJA; y de la otra parte, el Sr(a) <u>WATSON, WALTER SERGIO</u>, identificado con DNI N° <u>01088834</u> y su cónyuge, Sr(a) <u>ROSSE, OLGA ESTER</u>, identificadas con DNI N° <u>01088834</u> y <u>01088834</u> <u>ambos con domicilio común en</u> <u>Av. Grau N° 1000</u>, distrito de <u>San Juan</u>, ciudad de <u>Ayacucho</u>, a quienes en el presente documento se les denominará EL CLIENTE, todo en los términos y condiciones siguientes:</p>	<p><u>CONTRATO DE OTORGAMIENTO DE CREDITO EN FORMA DE MUTUO DINERARIO CON FIANZA</u></p> <p>Consta por el presente documento el Contrato de Otorgamiento de Crédito en forma de Mutuo de Dinero, que celebran, de una parte la <u>CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO "SEÑOR DE LUREN"</u>, con RUC N° 20219960256, sociedad inscrita en la Partida Electrónica N° 11000259 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Ica, debidamente representado por sus representantes que suscriben al final del presente contrato, según poderes inscritos en la Partida Electrónica mencionada a la que en lo sucesivo se denominará LA CAJA; y de la otra parte, <u>LOS PRESTATARIOS Y FIADORES</u> cuyas generales de Ley se indican en la parte final del presente contrato, todo en los términos y condiciones siguientes:</p>

88. En la medida que el señor Watson tomó conocimiento de la presunta infracción incurrida por la Caja el 26 de febrero de 2011, al suscribir y aceptar los términos de dicho contrato, desde dicha fecha estuvo en posibilidad de interponer una denuncia ante esta instancia administrativa; sin embargo, esta fue presentada el 20 de junio de 2013, esto es, cuando ya había transcurrido en exceso el plazo prescriptorio.
89. Por lo expuesto, corresponde declarar improcedente el presente extremo de la denuncia presentada por el señor Watson contra la Caja, por haber prescrito la competencia de la Comisión para conocer el presunto hecho infractor.

Sobre la celebración de un contrato con AZ Taxi sin consentimiento del denunciante

90. El señor Watson denunció que la Caja celebró con Az Taxi un “Contrato de gestión de préstamo Pymes” sin su consentimiento, en virtud del cual dicha empresa se convertía en su aval y gestor de cobranza de la deuda que mantenía con la entidad financiera.
91. Obra en el expediente copia de la carta notarial del 30 de marzo de 2011,²⁶ presentada en calidad de medio probatorio por el propio denunciante, mediante el cual el señor Watson señala a la Caja lo siguiente:

“(...)

SEGUNDO.- Solicito se me informe porque aparece como aval o fiador mío así como gestor de mi préstamo, Asociación AZ - TAXI SAC, jamás solicité intervención alguna, yo hice directamente mi solicitud a la Caja por intermedio del analista HUAROTO AMARINGO MIGUEL, el cual en ningún momento me hizo de conocimiento de nada parecido (...)”.

(El subrayado es nuestro).

92. En virtud de los términos de dicha comunicación, se verifica que al 30 de marzo de 2011 el señor Watson ya había tomado conocimiento de la presunta infracción incurrida por la Caja, por lo que desde dicha fecha estuvo en posibilidad de interponer una denuncia ante esta instancia administrativa; sin embargo, esta fue presentada el 20 de junio de 2013, esto es, cuando ya había transcurrido en exceso el plazo prescriptorio.
93. Por lo expuesto, corresponde declarar improcedente el presente extremo de la denuncia presentada por el señor Watson contra la Caja, por haber prescrito la competencia de la Comisión para conocer el presunto hecho infractor.

Sobre la póliza de seguro vehicular

94. El señor Watson denunció que Pacífico lo consignó como un asegurado en la póliza de su seguro vehicular, señalando a un tercero como propietario de su vehículo.
95. Según se verifica de los medios probatorios que obran en el expediente, la póliza del seguro vehicular cuestionada fue suscrita por el denunciante el 17 de marzo de 2011,²⁷ por lo que la Comisión considera que en dicha oportunidad aquel se encontró en posibilidad de tomar conocimiento del error consignado en ella, toda vez que su suscripción significó su conformidad con los términos y condiciones establecidos, siendo responsabilidad suya verificar que estos hayan sido consignados correctamente.

²⁶ Ver fojas 23 y 24 del expediente.

²⁷ Ver foja 33 del expediente.

96. A mayor abundamiento, debe tenerse en cuenta que en la póliza en cuestión se estipula que “[e]l asegurado declara que antes de suscribir la presente póliza ha tomado conocimiento de todas y cada una de las condiciones establecidas en el contrato de seguro;” en ese sentido, resulta razonable que un consumidor que suscribe un contrato en dichos términos -como ocurrió en este caso- haya tomado las precauciones para revisar todo su contenido, así como el de sus anexos, máxime si el error cuestionado es evidente, tal como se verifica en las siguientes imágenes:

The left image is a signature page from an insurance policy. It features two signatures: Teobaldo Llosa, Gerente de Riesgos, and Jorge Ostolaza, Gerente Operaciones. A red box highlights the date '17 días del mes de Marzo de 2011' at the top. Another red box highlights the signature of the insured, with the text 'FIRMA DEL ASEGURADO' and 'DNI: 413243687' below it. The bottom of the page indicates 'Pág. 1 de 6 Agente'.

The right image is the 'ANEXOS DE AUTOMOVILES' section of the policy. It lists the policy number 'JURI-5506755' and 'ANEXO 00'. The contractant is 'CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO SENOR' and the insured is 'WATSON VARGAS JOSE ALBERTO'. A table below lists vehicle details:

PLACA	INC.	CLASE	MARCA / MODELO	AÑO	MOTOR	DANO PROPIO	PRIMA	PROPIETARIO
CO1284	1	AUTOMOVIL	CHEVROLET / CHEVY	2008	7H0018608	10.200.00	593.22	VARGAS ROJAS GISE
TOTAL							10.200.00	593.22 1

97. En consecuencia, el señor Watson tomó conocimiento de la presunta infracción incurrida por la Caja el 17 de marzo de 2011, al suscribir y aceptar los términos de la póliza contratada, por lo que desde dicha fecha estuvo en posibilidad de interponer una denuncia ante esta instancia administrativa; sin embargo, esta fue presentada el 20 de junio de 2013, esto es, cuando ya había transcurrido en exceso el plazo prescriptorio.
98. Adicionalmente, el señor Watson señaló que la Caja no le entregó oportunamente copia de la póliza vehicular cuestionada, puesto que recién el 17 de enero de 2012 -a solicitud suya- le remitió una copia de ella, por lo que recién pudo advertir que se había consignado erróneamente a un tercero como propietario de su vehículo.
99. Al respecto, la Comisión considera que la presunta falta de entrega de la copia de la póliza del seguro vehicular no implica que el señor Watson no haya podido tomar conocimiento del error cuestionado con anterioridad; puesto que la suscripción de la póliza fue el primer momento en que estuvo en posibilidad de conocer dicho error.
100. Por lo expuesto, corresponde declarar improcedente el presente extremo de la denuncia presentada por el señor Watson contra la Caja, por haber prescrito la competencia de la Comisión para conocer el presunto hecho infractor.

Sobre el deber de idoneidad

Sobre la Responsabilidad de la Caja

101. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú²⁸ señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Así, como parte del cumplimiento de dicho deber de defensa especial del interés de los consumidores, la normativa de protección al consumidor reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado.
102. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor²⁹.

²⁸ **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 encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.

²⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

103. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

Sobre el apagado motor del vehículo

104. El señor Watson denunció que, durante la ejecución del nuevo contrato de crédito, la Caja apagó el motor de su vehículo mientras estaba en uso, haciendo un uso indebido del sistema GPS contratado.
105. En sus descargos, la Caja señaló que el “Contrato de Gestión y Préstamo Pymes”, en virtud del cual AZ Taxi se constituyó en aval y gestor de cobranza del señor Watson, fue celebrado exclusivamente entre él y dicha empresa, estableciéndose en su cláusula séptima el procedimiento de cobranza *-consistente en el apagado motor del vehículo-* ante el incumplimiento de pago de las cuotas pactadas. Por su parte, AZ Taxi señaló que la aplicación del procedimiento de cobranza previsto contractualmente obedeció al incumplimiento de pago incurrido por el señor Watson.
106. En virtud a lo expuesto por las partes, la facultad de apagar el motor del vehículo del denunciante se encuentra prevista contractualmente y fue ejercida por el gestor, por encargo de la denunciada; por tanto, el análisis del presente extremo estará circunscrito a determinar si su aplicación constituye una infracción al deber de idoneidad.
107. Este Colegiado conviene en precisar que los mecanismos de cobro empleados por los proveedores a fin de obtener el pago de su acreencia no deberían involucrar la puesta en riesgo de la vida, integridad física y/o seguridad de los consumidores, bienes jurídicos de inestimable valor.
108. Sin perjuicio de ello, si el mecanismo de cobro no conlleva *per se* un riesgo intolerable, corresponde a la Autoridad Administrativa analizar la razonabilidad de su aplicación y los efectos que podría producir en el mercado según las circunstancias de cada situación en concreto, así como las razones jurídicas y económicas que subyacen al ofrecimiento de un determinado producto o servicio.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

109. Ahora bien, la Comisión considera que en el marco del otorgamiento de un crédito vehicular garantizado, el hecho consistente en que las partes pacten la inmovilización del bien que garantiza el cumplimiento de la obligación como mecanismo de cobro de la deuda, no constituye por sí misma una práctica contraria al deber de idoneidad, siempre que la ejecución de dicho mecanismo se efectúe salvaguardando los derechos de los consumidores.
110. En el presente caso, el mecanismo puesto en práctica por la Caja -a través de su gestor de cobranza AZ Taxi- consistió en el apagado del motor del vehículo que garantiza la obligación que el consumidor ha contraído con la denunciada, cuyo procedimiento se encuentra establecido en la cláusula séptima del “Contrato de gestión y préstamo Pymes” celebrado entre el denunciante y el gestor de cobranza:

“(…)

SÉTIMO: El procedimiento de cobranza, se iniciará si **EL PRESTATARIO** incumpliera con los pagos pactados de acuerdo al cronograma expedido por la Caja Señor de Luren.

El procedimiento de cobranza, se realizará a través del sistema del GPS Apagado/Encendido, el cual consta de las siguientes etapas:

6.1 **ASOCIACIÓN AZ TAXI SAC** procurará ubicar al cliente **MOROSO** vía llamadas telefónicas durante las siguientes 24 horas.

6.2 La empresa GPS recibirá por parte de **EL GESTOR** correo electrónico y llamada telefónica indicando la orden de iniciar el Procedimiento de Cobranza. Asimismo, se indicará vía correo electrónico a la empresa GPS los datos actualizados de **EL PRESTATARIO** y su estado de morosidad.

6.3 Transcurridas las 24 horas la empresa GPS realizará el Apagado del Vehículo. Si en el transcurso de dicho procedimiento **EL PRESTATARIO** hace algún acuerdo con la **ENTIDAD FINANCIERA**, esta comunicará a **ASOCIACIÓN AZ TAXI SAC** vía correo electrónico y/u otro medio sobre dicho acuerdo y **ASOCIACIÓN AZ TAXI SAC** avisará a la empresa GPS sobre la cancelación del procedimiento de cobranza.

6.4 En caso de que el **PRESTATARIO** no conteste las llamadas de aviso para proceder al apagado del vehículo, se procederá sin perjuicio de lo antes descrito, a la inmediata ubicación y recuperación del vehículo.

(…)”.

(El subrayado es nuestro).

111. De la lectura integral de dicha cláusula se aprecia que el procedimiento de cobranza objeto de controversia debe ser aplicado *-regularmente-* conforme a lo siguiente: (i) aviso al usuario sobre el apagado del motor del vehículo; (ii) orden de iniciar el referido apagado; y, (iii) ejecución del apagado.
112. En la medida que el referido procedimiento de cobranza establece que el consumidor debe ser puesto en conocimiento de forma anticipada de la inmovilización del vehículo que garantiza la obligación que ha asumido, este Órgano Colegiado considera que la aplicación regular del mecanismo de cobro previsto contractualmente no contraviene la normativa de protección al consumidor.

113. En sentido contrario, si la acción de cobranza consistente en apagar el motor del vehículo se realiza de forma súbita o repentina, no resultaría amparable por este Colegiado, toda vez que dicha actuación generaría la puesta en riesgo de la vida, integridad física y/o seguridad de los consumidores.
114. Bajo el razonamiento desarrollado en los párrafos precedentes, el elemento que tornaría en inadecuado dicho mecanismo de cobro resultaría la situación súbita a la que se encontrarían expuestos los consumidores.
115. Adicionalmente, en tanto el vehículo que garantiza la obligación constituye el espacio físico donde los consumidores prestan el servicio de taxi, debe tenerse en cuenta que tal práctica se agrava porque la aplicación súbita de dicha acción de cobranza resulta susceptible de generar efectos colaterales perjudiciales a los usuarios del referido servicio *-puesta en riesgo de su vida, integridad y/o seguridad-* pese a que constituyen sujetos ajenos a la relación contractual establecida entre la Caja y el consumidor.
116. Pues bien, conforme a lo señalado por la Caja y su gestor de cobranza, en el presente caso el mecanismo de cobranza objeto de controversia fue aplicado para recuperar la acreencia del señor Watson; en consecuencia, le corresponde a la denunciada la carga de acreditar que la puesta en práctica de dicho mecanismo se efectuó conforme al procedimiento previsto contractualmente, esto es, sin poner en riesgo la vida, integridad física y/o seguridad del denunciante.
117. Sobre el particular, el Tribunal Constitucional se ha pronunciado sobre la carga probatoria dinámica mediante Sentencia del 26 de enero de 2007, recaída en el Expediente 01776-2004-AA/TC, señalando lo siguiente:

“(...)

Si bien la carga probatoria dinámica significa un apartamiento de los cánones regulares de la distribución de la carga de la prueba cuando ésta arroja consecuencias manifiestamente disvaliosas para el propósito del proceso o procedimiento, la misma implica el planteamiento de nuevas reglas de reparto de la imposición probatoria, haciendo recaer el onus probandi sobre la parte que está en mejores condiciones profesionales, técnicas o fácticas para producir la prueba respectiva.

(...)”

(El subrayado es nuestro).

118. Conforme lo ha señalado el Tribunal Constitucional,³⁰ en determinados casos compete al proveedor aportar todos los medios probatorios permitidos por la Ley para desvirtuar

³⁰ En la misma Sentencia, el Tribunal Constitucional señala que: “La doctrina de las cargas probatorias dinámicas interviene para responder a una concepción de un derecho dúctil y una concepción más dinámica del devenir del proceso, tal como amerita el supuesto planteado. Así, no correspondería al demandante la carga de la prueba del hecho (de índole negativo) sino que el demandado tendría la carga de probar el hecho positivo.

los defectos atribuidos por el consumidor, no bastando meras alegaciones sobre un actuar diligente. Dicho criterio se condice con el numeral 2 del artículo 162° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General,³¹ que establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones.

119. Sobre el particular, obra en el expediente la carta notarial del 31 de enero de 2012 remitida por la Caja al denunciante, mediante la cual indica la resolución del contrato y el consecuente vencimiento de todos los plazos del crédito para proceder a solicitar la ejecución de la garantía mobiliaria; sin embargo, la entidad financiera no ha alegado que dicha comunicación se realizó con antelación a la ejecución del apagado del motor del vehículo del denunciante.
120. En efecto, durante la tramitación del procedimiento, la Caja no ha precisado o presentado medio probatorio alguno que acredite que, de forma directa o a través de su gestor de cobranza, comunicó al señor Watson que procedería con el apagado de motor de su vehículo, a fin de evitar exponerlo de forma injustificada a un riesgo para su vida, integridad y/o seguridad.
121. En virtud a lo expuesto, la Comisión considera que no ha quedado acreditado que el apagado de motor del vehículo del denunciante fue realizado con la adopción de medidas idóneas para evitar que su ejecución resulte susceptible de generar daño al consumidor.
122. Adicionalmente, la Caja alegó que el procedimiento de cobranza en cuestión fue previsto en un contrato suscrito exclusivamente entre AZ Taxi y el señor Watson, por lo que no resulta responsable de su aplicación. Al respecto, obra en el expediente copia del “Convenio Marco para la Adquisición de Unidades Vehiculares GNV” celebrado entre la Caja y AZ Taxi, en cuya cláusula cuarta se establece lo siguiente³²:

“CUARTA.- OBLIGACIONES DEL GESTOR. Constituyen obligaciones de EL GESTOR:
(...)

3. Asistir a LA CAJA en la gestión de cobranza EL/LOS CLIENTE/S y, en su caso, la recuperación de la unidad vehicular y recolocación de ésta, para lo cual el nuevo adquirente deberá someterse a la calificación crediticia con arreglo a la Cláusula Sexta del presente Convenio. Al respecto EL GESTOR declara que ha suscrito y/o suscribirá con EL/LOS CLIENTE/S en forma simultánea a la aprobación del crédito por LA CAJA en el marco del presente convenio, un Contrato de Gestión Vehicular que, en la relación interna con su

³¹ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 162°.- Carga de la prueba
(...)

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

³² Ver fojas 183 y 184 del expediente.

contraparte, lo autoriza a adoptar acciones relativas a asegurar el cumplimiento del pago del crédito por parte de EL/LOS CLIENTE/S, incluyendo la desposesión de la unidad vehicular.
(...)." (El subrayado es nuestro).

123. Del precitado contrato se desprende que si bien la Caja delegó en un tercero la realización de las acciones de cobranza del crédito otorgado al señor Watson, dichas actuaciones se realizaron con el fin de garantizar el cumplimiento de la obligación asumida por el denunciante, es decir, por cuenta y cargo suyo.
124. Así, aun cuando la cláusula décima del referido convenio establece que la Caja no asume responsabilidad alguna derivada de las relaciones contractuales entre AZ Taxi y los clientes, conforme al principio de relatividad aplicable a los contratos³³, éstos sólo regulan a las partes y sus efectos no son oponibles a terceros, como en este caso al consumidor; por tanto, corresponde desestimar el argumento de la Caja.
125. En atención a lo antes expuesto, ha quedado acreditado que el apagado de motor del vehículo del denunciante fue realizado mientras estaba en uso sin haberle comunicado de forma previa, precisa e inequívoca de la ejecución de dicha acción de cobro, por lo que corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Watson contra la Caja, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre la demanda de incautación de bien mueble

126. El señor Watson denunció que la Caja inició en su contra un proceso de incautación de bien mueble, pero demandando a un tercero con quien no tenía vínculo alguno.
127. En sus descargos, la Caja señaló que si bien en la sumilla de la Resolución N° 1 del 2 de marzo de 2012 que admitió a trámite su demanda de incautación de bien mueble se consignó al señor Roberto Vitaliano Flores como demandado, de la lectura de la parte resolutive de aquella se verifica que la demanda fue interpuesta contra el señor Watson, constituyente de la garantía mobiliaria.
128. Obra en el expediente, copia de la Resolución N° 1 del 2 de marzo de 2012, emitida en el marco del proceso de incautación de bien mueble, tramitado bajo el Expediente N° 1081-2012-1817-JR-CO-07 ante el Séptimo Juzgado Civil Subespecializado en lo Comercial, en cuyo contenido se observa lo siguiente:

³³

CÓDIGO CIVIL

Artículo 1363.- Los contratos sólo producen efectos entre las partes que los otorgan y sus herederos, salvo en cuanto a éstos si se trata de derechos y obligaciones no transmisibles.

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA SETIMO JUZGADO CIVIL SUB ESPECIALIDAD EN LO COMERCIAL	
EXPEDIENTE	: 001081-2012-1817-JR-C0-07
MATERIA	: INCAUTACION
ESPECIALISTA	: MERINO BUSTAMANTE, JUAN
EJECUTANTE	: CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO SEÑOR DE LUREN
EJECUTADO	: VITALIANO FLORES, ROBERTO
RESOLUCION N° 1	
Lima, 02 de Marzo del 2012 .-	

IC
02/03/12

SE RESUELVE:
1- ADMITIR a trámite la demanda de INCAUTACION DE BIEN AFECTADO EN GARANTIA MOBILIARIA interpuesta por CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO SEÑOR DE LUREN, en contra del constituyente de la garantía JOSE ALBERTO WATSON VARGAS .

129. De dicho medio probatorio se desprende que el presunto defecto alegado por el señor Watson no resulta atribuible a la Caja, toda vez que la consignación del nombre del demandado en la sumilla de la resolución que admite a trámite una demanda de incautación de bien mueble no se encuentra de su ámbito de control y, en consecuencia, no resultaría razonable imputarle responsabilidad alguna por un hecho que le compete a un tercero, en este caso, el Poder Judicial.
130. Por el contrario, de una lectura integral de la resolución judicial en cuestión se verifica que la parte resolutive señala *-de forma indubitable-* que la demanda fue interpuesta contra el señor Watson, constituyente de la garantía mobiliaria, por lo que ha quedado acreditado que la entidad financiera actuó de forma idónea, y en tal sentido, el error material detectado en la sumilla de la referida resolución no puede serle atribuido.
131. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Watson contra la Caja, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre la retasación del vehículo garantizado

132. El señor Watson denunció que la Caja desconoció el resultado de la tasación efectuada en el vehículo, alegando que éste habría sufrido una variación, hecho que resultaría falso puesto que transcurrió un año desde de la compra hasta la fecha de su adjudicación.
133. En sus descargos, la Caja señaló que *-en aplicación de los numerales 2 y 3 de la cláusula decimoquinta del contrato de constitución de garantía mobiliaria-* gestionó la

actualización de la tasación del bien mueble objeto de garantía, siendo que el vehículo fue valorizado en un monto inferior al realizado inicialmente.

134. Al respecto, se ha verificado que la cláusula quinta del “Contrato de constitución de garantía mobiliaria”, suscrito por las partes en el año 2009, establece que si bien el vehículo objeto de garantía fue valorizado en S/. 47 391,43, se deja constancia que *“en caso de estimarlo conveniente LA CAJA, podrá solicitar una tasación actualizada al tiempo de venta para establecer el nuevo valor comercial.”*⁸⁴
135. Este Colegiado considera que la suscripción por parte del denunciante de dicho contrato implicó el conocimiento y la aceptación de cada uno de los términos contractuales, cuyo contenido determinó los alcances de los derechos y obligaciones que asumen ambas partes.
136. En consecuencia, al suscribir un contrato en tales términos, un consumidor conocía que, bajo el supuesto de ejecución del bien dado en garantía, la Caja se encontraría facultada a solicitar una tasación actualizada al tiempo de la venta para establecer el nuevo valor comercial, toda vez que resultaría aplicable la cláusula quinta del contrato.
137. En ese sentido, se puede determinar que la Caja se encontraba facultada a solicitar la tasación actualizada del vehículo otorgado en garantía por el denunciante, facultad que permitió estimar que el valor de comercial del bien mueble ascendía a S/. 13 513,50 en virtud del “Informe de valuación de un vehículo a valor comercial en el mercado”,³⁵ realizado el 22 de abril de 2013 por el perito Alfredo Sarmiento Guerrero.
138. Así, mediante carta notarial del 30 de mayo de 2013, la entidad financiera puso en conocimiento del señor Watson que su vehículo fue valorizado en S/. 14 337,66 *-suma, incluso, mayor a la estimada en el mencionado informe-* monto por el cuál fue adjudicado y liquidado.
139. Si bien el señor Watson cuestionó el valor de la retasación de su vehículo bajo el argumento que a la fecha de su adjudicación había transcurrido sólo un año desde de su compra, dicha afirmación carece de sustento, en tanto que los medios probatorios permiten verificar que el vehículo fue adquirido en el año 2008 y entregado a la Caja el 9 de mayo de 2012 *-tal como se indica en el “Acta de entrega de vehículo y llave de contacto,”*³⁶ - es decir, aproximadamente con cuatro (4) años de uso.

³⁴ Ver foja 98 del expediente.

³⁵ Ver desde foja 119 hasta 133 del expediente.

³⁶ Ver foja 114 del expediente.

140. En la medida que la retasación del mueble otorgado en garantía obedeció a la aplicación de cláusula contractual pactada de común acuerdo entre las partes, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Watson contra la Caja, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre el cobro de una deuda cancelada

141. El señor Watson denunció que el 8 de mayo de 2013 la Caja le remitió una carta notarial requiriéndole el pago de S/. 37 160,06, pese a que su deuda fue cancelada mediante el consumo de GNV por S/. 16 584,84, pagos directos hasta por la suma de S/. 4 000,00 y la entrega de su vehículo (valorizado en S/. 47 391,43).

142. En sus descargos, la Caja señaló que, al 4 de setiembre de 2013, de las cuarenta y cinco (45) cuotas del crédito contratado, el señor Watson sólo había cancelado diez (10), por lo que aún mantiene una deuda con su institución.

143. Es preciso señalar que el denunciante no ha presentado ningún medio probatorio que acredite haber efectuado a cuenta del crédito contratado con la Caja, el pago de los S/. 20 584,84 a los que hace referencia en su escrito de denuncia, pese a que le correspondía la carga de probar dicho hecho.³⁷

144. Por el contrario, obra en el expediente copia del “Extracto de Recaudaciones de Cofide”,³⁸ presentado por la Caja, de cuya revisión se verifica que entre el periodo comprendido entre el 31 de mayo de 2011 hasta el 17 de abril de 2012, el señor Watson amortizó al crédito en cuestión la suma de S/. 6 045,26. Asimismo, mediante carta notarial del 30 de mayo de 2013 la entidad financiera señaló que el vehículo otorgado en garantía por el denunciante fue adjudicado y, en consecuencia, amortizado a su crédito por la suma de S/. 14 337,66.

145. En consecuencia, a efectos del presente análisis, se tendrá por cierto el hecho que el señor Watson canceló a cuenta de su crédito la suma de S/. 20 382,92.

146. De otro lado, de los actuados durante el procedimiento, se aprecia copia del Cronograma de Pagos³⁹ y de la Hoja Resumen⁴⁰ correspondientes al crédito materia de denuncia -suscritos por el propio señor Watson- en los que se detalla el monto capital

³⁷ **CÓDIGO CIVIL**
Prueba del pago
Artículo 1229.- La prueba del pago incumbe a quien pretende haberlo efectuado.

³⁸ Ver desde foja 137 hasta 148 del expediente.

³⁹ Ver fojas 92 y 93 del expediente.

⁴⁰ Ver fojas 94, 95 y 96 del expediente.

del préstamo (S/. 48 576,00), valor de la cuota mensual (S/. 1 382,76), el plazo del crédito (45 meses), el monto total de intereses compensatorios (S/. 13 572,17) así como el valor de las comisiones, gastos, seguros, entre otros conceptos aplicados al referido crédito.

147. En ese sentido, de conformidad con dicha información, se tiene que *-bajo el supuesto de que se haya cumplido con cancelar las cuotas del crédito en la forma y oportunidad pactadas-* hasta el 2 de diciembre de 2014, el señor Watson debió pagar a la Caja la suma de S/. 66 223,22.
148. En la medida que el señor Watson ha afirmado que canceló el íntegro de su crédito con anterioridad al plazo pactado, resulta exigible que *-cuando menos-* haya cancelado el monto capital del crédito contratado, el cual asciende a S/. 48 576,00; sin embargo, de los medios probatorios que obran en el expediente se verifica que canceló únicamente la suma de S/. 20 382,92.
149. En atención a lo antes expuesto, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia presentada por el señor Watson contra la Caja por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre los métodos abusivos de cobranza

150. El artículo 61° del Código⁴¹ establece la prohibición de practicar métodos abusivos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, la intimidad de su hogar, su ámbito laboral y su imagen ante terceros ajenos a la relación de consumo.

⁴¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 61°.- Procedimiento 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.

151. Asimismo, el artículo 62° del Código⁴² contempla una lista enunciativa de aquellos supuestos en los que se estaría frente a la comisión de métodos abusivos de cobranza por parte de los proveedores. Así, el literal a) refiere que un método abusivo de cobranza es el envío al deudor, o a su garante, de documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales; mientras que el literal h) prohíbe el empleo de cualquier otra modalidad análoga.
152. En ese sentido, los mecanismos adoptados por los acreedores para pretender el cobro de sus acreencias deben ajustarse a lo dispuesto en dicha normativa bajo la premisa de que la legalidad de toda acción de cobranza depende del respeto de los derechos de los consumidores tales como el honor, buena reputación e imagen frente a terceros y siempre cautelando que las gestiones de cobranza realizadas por privados no importen una atribución indebida de facultades reservadas al poder público.

Sobre la responsabilidad de la Caja

153. El señor Watson denunció que mediante carta del 8 de mayo de 2013, la Caja lo amenazó con embargar sus bienes mediante un proceso ejecutivo, si no cancelaba su deuda, esto es, le remitió una carta de cobranza con apariencia de notificación judicial.
154. Obra en el expediente copia de la carta objeto de cuestionamiento, en cuyo contenido se verifica lo siguiente:

⁴²

LEY N° 29571, CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 62°.- Métodos abusivos de cobranza

A efectos de la aplicación del artículo 61°, se prohíbe:

- a. Enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.
- b. Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados.
- c. 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.
- 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.

CAJA SEÑOR DE LUREN CARTA NOTARIAL
Nº 186510
08 MAYO 2013
RECIBIDO A TRAMITE
UOO 43
06 de Mayo de 2013.

TITULAR : WATSON VARGAS JOSE ALBERTO.
DOMICILIO : CALLE CARLOS SACO Nº 102, URB. EL BOSQUE – DISTRITO DEL RIMAC / LIMA.

Por medio de la presente que le llegará por la vía notarial, nos dirigimos a usted en su condición de Titular del Crédito Nº 039-252-02017-5, recordándole su condición de deudor moroso, no habiendo demostrado hasta la fecha ninguna voluntad para **Cancelar y/o negociar el pago de su deuda**, demostrando un nulo interés en solucionar la cancelación de su obligación. Asimismo hacemos de su conocimiento que a la fecha su **CRÉDITO REGISTRA UNA DEUDA TOTAL QUE ASCIENDE A S/ 37,160.06** Nuevos Soles.

En consecuencia le otorgamos un plazo imposterigable de **48 HORAS DE RECIBIDA ESTA CARTA NOTARIAL** a fin de que regularice su situación crediticia. En caso contrario al vencimiento del plazo establecido; de acuerdo con las facultades de esta entidad financiera, como acreedora de la obligación asumida por su persona, consignadas en la Ley de Títulos Valores, el Código Civil y el Código Procesal Civil, procederemos con las siguientes medidas:

1. Interponer la **demanda correspondiente dentro de un Proceso Único de Ejecución** ante los juzgados competentes, según el artículo 688, 690-A del respectivo Código Procesal Civil y solicitar al juez las **medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la obligación**, según lo previsto en los artículos 611°, 637°, 641° y 642° del Código Procesal Civil, cuyos articulados hacen referencia a **medidas cautelares**.
2. Es necesario informarle que los intereses moratorios y compensatorios, así como los gastos de cobranza acumulados y los gastos del proceso judicial serán asumidos íntegramente por usted como demandado, en caso de emitirse sentencia a nuestro favor, conforme lo establece el artículo 1242° del Código Civil.

Atentamente,

CAJA SEÑOR DE LUREN
Victor R. Galindo Cruzate
Reg. Cal. Nº 43264

Cualquier consulta llamar al teléfono 792-5905. Agencia – Malvinas.

Hoja Principal
C/ Grau y Alvarado Nº 199 - 1C7 - Tel: 056-688400 Anexo: 123 www.cajaluren.com.pe

155. De la apreciación integral de dicha carta, se verifica que la parte superior cuenta con el membrete de la Caja y que en su contenido se indica al denunciante que para cualquier consulta sobre la regularización de su situación crediticia podría llamar al teléfono de una de sus agencias, con lo cual se estima que la Caja cumplió con identificarse claramente como remitente de dicho documento.
156. Si bien la carta en cuestión hace referencia a la interposición de un proceso único de ejecución, lo cierto es que tal alusión se encuentra enmarcada en una lista de posibles medidas a adoptar por la Caja para la recuperación de su deuda, señalando expresamente que tal medida se implementaría de conformidad con los artículos 611°, 637°, 641° y 642° del Código Procesal Civil, esto es, luego de iniciar las acciones legales y judiciales correspondientes, por lo que se descarta la supuesta apariencia de notificación judicial.
157. Sobre el particular, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha emitido un pronunciamiento similar al señalar que una carta de cobranza no tendrá la apariencia de constituir una notificación judicial cuando: (i) consigne de manera visible en la parte superior del documento el membrete del Banco acreedor e identifique claramente que cualquier comunicación debe dirigirse a sus agencias; y, (ii) se aluda, en el contenido del documento de cobranza, a la evaluación del inicio de un proceso judicial, así como

las acciones legales para la recuperación de su deuda, informándose que la remisión de la carta constituye un esfuerzo para alcanzar una solución extrajudicial.⁴³

158. Por lo expuesto, en la medida que no se ha acreditado que la entidad financiera haya utilizado un método abusivo de cobranza, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia presentada por el señor Watson contra la Caja, por presunta infracción a los artículos 61° y 62°, literal a) del Código.

Sobre la responsabilidad de AZ Taxi

159. El señor Watson denunció que AZ Taxi lo habría hostigado al remitirle una carta notarial mediante la cual se presentó como su aval y gestor de cobranza, requiriéndole el pago de la deuda.
160. En sus descargos, AZ Taxi señaló que la carta objeto de cuestionamiento fue remitida en respuesta a una comunicación del señor Watson y no supone hostigamiento alguno, por el contrario, fue remitida con fines aclaratorios.
161. Agregó que se limitó a indicar al denunciante que *-en virtud del contrato de gestión y préstamo Pymes suscrito por ambas partes-* ostenta la condición de su aval y gestor de cobranza..
162. Obra en el expediente copia de la carta del 16 de enero de 2012,⁴⁴ en virtud de la cual AZ Taxi señala al señor Watson, entre otros, lo siguiente:

⁴³ Mediante la Resolución N° 2844-2013/SPC-INDECOP del 28 de octubre de 2013, la Sala Especializada en Protección al Consumidor señaló lo siguiente:

“(…)

11. No obstante, de la apreciación integral de la referida carta de cobranza se advierte que el referido documento no tiene la apariencia de constituir una notificación judicial, en tanto: (i) Consigna de manera visible en la parte superior del documento el membrete de Mibanco e identifica claramente que cualquier comunicación debía dirigirse a las agencias del denunciado; y, (ii) hace alusión –hasta en tres (3) oportunidades –en el contenido del documento de cobranza- respecto a la evaluación del inicio de un proceso judicial, así como las acciones legales para la recuperación de su deuda, siendo que se informó que la remisión de dicha carta constituía un esfuerzo para alcanzar una solución extrajudicial.

12. Si bien el referido requerimiento hace alusión a la posible ejecución de un embargo; lo cierto es que tal alusión se encuentra enmarcada en una lista de posibles medidas a adoptar para la recuperación de su deuda; siendo que se señaló expresamente que tal medida se implementaría luego de iniciar las acciones legales y judiciales correspondientes; lo cual identifica claramente que tal comunicación no constituía un documento o notificación remitida judicialmente.

13. En tal sentido, este Colegiado considera que a través del referido requerimiento de cobranza solo se le informaba al consumidor sobre las consecuencias jurídicas de darse el incumplimiento en sus pagos.
(…)”.

⁴⁴ Ver foja 31 del expediente.

“Tercero.- Le reitero, al firmar Ud los documentos para migrar al nuevo sistema de pago, firmo también un **CONTRATO DE GESTION Y PRESTAMO PYME** con mi representada, documento en el que se especifica claramente el **PROCEDIMIENTO DE COBRANZA** en caso de que Ud incumpla con el **CRONOGRAMA DE PAGO** entregado por la financiera en el cual consta su firma y huella digital, al igual que en el contrato antes mencionado, en señal de conformidad.

Cuarto.- es realmente sorprendente como un **CLIENTE MOROSO** como Ud puede reclamar **FECHA LIMITE ESPECIFICADO EN SU CRONOGRAMA DE PAGO** (adjunto copia de su comportamiento de pago), como podrá apreciar Ud, sus pagos fueron siempre con más de 30 días de atraso y eso ocasionó que en mi condición de **AVAL** tenga que cubrirle la cuota ante la financiera (...).

Quinto.- dejar en claro que Ud acudió voluntariamente a la Financiera a solicitar un crédito y que fue otorgado con la avalía de mi representada, entonces hace mal de poner calificativos que **PONEN EN DUDA LA HONORABILIDAD DE LAS EMPRESAS** (...).
(El subrayado es nuestro).

163. De dicha carta se desprende que el principal objetivo de AZ Taxi fue ratificarle al denunciante su condición de aval y gestora de cobranza, así como las facultades con las que cuenta ante el incumplimiento de pago de las cuotas del crédito; sin embargo, no se observa que se haya utilizado términos o frases que *-objetivamente-* pudieran incitar con insistencia a que el señor Watson cancele el saldo deudor del crédito contratado con la Caja, es decir, no se evidencia el empleo de hostigamiento⁴⁵ alguno contra el denunciante.
164. Por lo expuesto, en la medida que no quedó acreditado que la denunciada haya utilizado un método abusivo de cobranza, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia presentada por el señor Watson contra AZ Taxi, por presunta infracción a los artículos 61° y 62°, literal h) del Código.

Sobre las medidas correctivas

165. El artículo 114° del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
166. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior⁴⁶. Las medidas correctivas complementarias tienen el

⁴⁵ Al respecto, la Real Academia Española de la Lengua atribuye al término “hostigar” el significado de “incitar a con insistencia a alguien para que haga algo.”

⁴⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro.⁴⁷

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

47

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

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

167. En el presente caso, ha quedado acreditado que la Caja empleó un procedimiento de cobranza no idóneo consistente en el bloqueo súbito del vehículo del denunciante, ante el incumplimiento en el pago de las cuotas del crédito; sin embargo, habiéndose verificado que el vehículo en cuestión fue adjudicado por la Caja en forma de pago del saldo deudor del crédito, no corresponde ordenar medida correctiva alguna al respecto.
168. Sin perjuicio de ello, la Comisión considera que corresponde ordenar como medida correctiva de oficio que, de manera general, la Caja se abstenga de emplear como método de cobranza la acción consistente en apagar súbitamente el motor de los vehículos de todos los clientes con quienes haya celebrado contratos de otorgamiento de crédito similares al que es materia de denuncia.

Sobre la graduación de la sanción

169. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y, de manera supletoria, los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
170. Conforme al principio de razonabilidad,⁴⁸ la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de la sanción administrativa sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de la infracción. La razón de esto es que la autoridad administrativa debe prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas, de lo contrario se propiciaría la realización de tales infracciones dada la rentabilidad de cometer actos ilícitos.
171. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como:

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

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

⁴⁸

LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 230.- 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.

(i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁴⁹.

172. El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.
173. La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).
174. En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.
175. Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no

⁴⁹

LEY N° 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.
- (...)

son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

176. Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 112° del Código, a fin de determinar la sanción que se considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.
177. En consecuencia, la metodología empleada por la Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección.
178. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 112° del Código, así como los que supletoriamente se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 130° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer.
179. Al respecto, en la Resolución Final N° 1283-2010/CPC de fecha 31 de mayo de 2010 la Comisión⁵⁰ estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer.

⁵⁰ Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

“El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.

La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).

En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.

Beneficio ilícito

180. En el presente caso, el beneficio ilícito obtenido por la Caja se encuentra vinculado a los costos que ha ahorrado al no emplear otros mecanismos idóneos para la cobranza de sus acreencias, prefiriendo utilizar métodos que si bien son inmediatos, resultan lesivos en su aplicación.
181. Sin embargo, la Comisión no sólo no cuenta con información que le permita cuantificar dicho beneficio o ahorro, sino que de la documentación que obra en el expediente no se cuenta con la información que permita establecer un parámetro objetivo a fin de efectuar una presunción.
182. Por tal razón, como se ha explicado líneas arriba, en el presente caso la graduación de la sanción se estimará a partir de los otros criterios previstos en el artículo 112° de Código.

Daño al consumidor

183. Para la Comisión, el factor determinante para graduar la multa en el presente caso es el daño ocasionado al denunciante al haber bloqueado súbitamente su vehículo mediante el apagado del motor y, en consecuencia, haber puesto en riesgo su vida, integridad física y/o seguridad.
184. Así el daño ocasionado al señor Watson no se reduce a un mero daño patrimonial, sino que supone la afectación de derechos a la personalidad que, en consecuencia,

Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.

En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer”.

difícilmente pueden ser reparados en virtud a las medidas correctivas que se otorguen a su favor. Por ello, la sanción a imponer deberá considerar la naturaleza del daño ocasionado al denunciante a fin generar el desincentivo suficiente para prevenir una futura conducta infractora de carácter semejante.

185. Es preciso tener en cuenta que la práctica de cobranza empleada no sólo generó consecuencias perjudiciales al consumidor sino que también colocó a terceros en situaciones de riesgo para su vida, salud y/o seguridad.
186. Adicionalmente, debe tomarse en consideración el efecto negativo en el mercado de servicios financieros consistente en la desconfianza causada entre los consumidores o usuarios de dichos servicios, los cuales podrían sentir incertidumbre por las posibles afectaciones a sus derechos como consumidores, pues no contarán con la plena seguridad de que los servicios que se ofertan y brindan en el mercado resultan idóneos.
187. Por lo expuesto, en aplicación del principio de razonabilidad que establece el numeral 3 del artículo 230° de la LPAG, la Comisión considera que se debe sancionar a la Caja con una multa de veinte (20) UIT.

Sobre el pago de las costas y costos

188. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807⁵¹, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, modificado por la Tercera Disposición Complementaria Modificatoria del Código, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de las costas y costos en que hubieran incurrido el denunciante o el Indecopi.
189. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por la Caja, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la parte denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar al señor Watson las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00⁵².
190. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

⁵¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi (...).

⁵² Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

RESUELVE

PRIMERO: desestimar la solicitud de improcedencia presentada por Asociación AZ Taxi S.A.C., en la medida que quedó acreditado que el señor José Alberto Watson Vargas ostenta la condición de consumidor final, de conformidad con lo establecido por la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: declarar improcedente la denuncia presentada por el señor José Alberto Watson Vargas contra Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no habría entregado al denunciante el cronograma de pagos del contrato de crédito primigenio, en la medida que ha prescrito la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 para conocer el presente extremo de la denuncia.

TERCERO: declarar improcedente la denuncia presentada por el señor José Alberto Watson Vargas contra Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría inducido al denunciante a firmar el “contrato de otorgamiento de crédito en forma de mutuo dinerario con fianza” del 26 de febrero de 2011, en la medida que ha prescrito la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 para conocer el presente extremo de la denuncia.

CUARTO: declarar improcedente la denuncia presentada por el señor José Alberto Watson Vargas contra Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no habría indicado en el “contrato de otorgamiento de crédito en forma de mutuo dinerario con fianza” del 26 de febrero de 2011, que la recaudación se realizaba mediante el sistema Infogas de Cofide, en la medida que ha prescrito la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 para conocer el presente extremo de la denuncia.

QUINTO: declarar improcedente la denuncia presentada por el señor José Alberto Watson Vargas contra Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría omitido consignar su domicilio en la ciudad de Ica, en el contrato celebrado con el denunciante el 26 de febrero de 2011, en la medida que ha prescrito la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 para conocer el presente extremo de la denuncia.

SEXTO: declarar improcedente la denuncia presentada por el señor José Alberto Watson Vargas contra Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no habría cumplido con efectuar el descuento de S/. 4 000,00 acordado con el denunciante, en la medida que ha prescrito la competencia de la Comisión de

Protección al Consumidor N° 1 para conocer el presente extremo de la denuncia.

SÉPTIMO: declarar improcedente la denuncia presentada por el señor José Alberto Watson Vargas contra Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren, por presunta infracción a los artículos 1° numeral 1 literal c) y 56° literal c) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría incrementado el recaudo del consumo de GNV, en la medida que ha prescrito la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 para conocer el presente extremo de la denuncia.

OCTAVO: declarar improcedente la denuncia presentada por el señor José Alberto Watson Vargas contra Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren, por presunta infracción a los artículos 1° numeral 1 literal c) y 56° literal c) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría celebrado con Az Taxi un contrato de gestión de préstamo Pymes, sin consentimiento del denunciante, en virtud del cual esta empresa se convertía en aval y gestor de cobranza respecto de la deuda que aquél mantenía en la entidad financiera, en la medida que ha prescrito la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 para conocer el presente extremo de la denuncia.

NOVENO: declarar improcedente la denuncia presentada por el señor José Alberto Watson Vargas contra El Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría consignado al denunciante solo como un asegurado en la póliza de seguro, mientras que a un tercero como propietario, en la medida que ha prescrito la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 para conocer el presente extremo de la denuncia.

DÉCIMO: declarar fundada la denuncia presentada por el señor José Alberto Watson Vargas contra Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría procedido a apagar el motor del vehículo mientras estaba en uso, haciendo uso indebido del sistema GPS contratado, en la medida que ha quedado acreditado que el apagado motor del vehículo del denunciante fue realizado mientras estaba en uso y sin haberle comunicado de forma previa, precisa e inequívoca de la ejecución de dicha acción de cobro.

DÉCIMO PRIMERO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor José Alberto Watson Vargas contra Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría iniciado un proceso judicial de incautación de bien mueble contra el denunciante, pero haciendo referencia a un tercero, en la medida que no quedó acreditado que la denunciada presentó una demanda contra un tercero y, por el contrario, se ha verificado que el error material incurrido en la resolución judicial que admitió a trámite la demanda es responsabilidad del Poder Judicial.

DÉCIMO SEGUNDO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor José Alberto Watson Vargas contra Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren, por presunta infracción a los artículos 61° y 62° literal a) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría remitido una carta mediante la cual se le informó al denunciante que de no cancelar la deuda pendiente, sus bienes serían embargados mediante un proceso ejecutivo, en la medida que quedó acreditado que dicho requerimiento de cobranza no tenía la apariencia de una notificación judicial.

DÉCIMO TERCERO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor José Alberto Watson Vargas contra Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría comunicado al denunciante que mantiene una deuda pendiente de S/. 37 160,06, desconociendo que dicha acreencia había sido cancelada en su totalidad, mediante el consumo GNV, pagos directos en ventanilla y la adjudicación del vehículo adquirido a través del crédito de mutuo dinerario, en la medida que no quedó acreditado que haya cancelado el saldo deudor del crédito contratado.

DÉCIMO CUARTO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor José Alberto Watson Vargas contra Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría desconocido el resultado de la tasación efectuada en el vehículo, en tanto éste habría sufrido una variación, hecho que resultaba falso puesto a la fecha de adjudicación había transcurrido un año desde de su compra, en la medida que quedó acreditado que la retasación del vehículo garantizado obedeció a la aplicación de una cláusula contractual pactada de común acuerdo.

DÉCIMO QUINTO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor José Alberto Watson Vargas contra Asociación AZ Taxi S.A.C., por presunta infracción a los artículos 18°, 19°, 61° y 62° literal h) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría remitido una carta notarial mediante la cual habría hostigado al denunciante por la deuda que estaría pendiente de cancelación, en la medida que quedó acreditado que dicha comunicación no contiene términos que impliquen hostigamiento alguno.

DÉCIMO SEXTO: ordenar como medida correctiva de oficio que, de manera general, Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren se abstenga de emplear como procedimiento de cobranza, la acción consistente en apagar súbitamente el motor de los vehículos de todos los clientes con quienes se haya celebrado contratos de otorgamiento de crédito similares al que es materia de denuncia.

DÉCIMO SÉPTIMO: sancionar a Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren con una

multa de veinte (20) UIT,⁵³ en el extremo referido al bloqueo súbito del vehículo del denunciante. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO OCTAVO: ordenar a Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren que, en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por el señor José Alberto Watson Vargas durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

DÉCIMO NOVENO: disponer la inscripción de Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.⁵⁴

VIGÉSIMO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁵⁵. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.⁵⁶

⁵³ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPÍ - sito en Calle La Prosa 138, San Borja.

⁵⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

⁵⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

⁵⁶ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212°.- Acto firme

Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Carlos Zevillanos Garnica, José Ricardo Wenzel Ferradas y María Luz Beingolea Robles.

JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA
Presidente

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.