

RESOLUCIÓN FINAL N° 0041-2017/CC1

DENUNCIANTE : **ORLANDO JESÚS TAKESHITA SAKODA (SEÑOR TAKESHITA)**
DENUNCIADAS : **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO JAVIER S.R.LT. (COOPERATIVA)**
MATERIA : **LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A. (POSITIVA)**
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : **SEGUROS Y PENSIONES**

Lima, 11 de enero de 2017

ANTECEDENTES

1. El 20 de abril de 2015, el señor Takeshita denunció a la Cooperativa y a La Positiva por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)¹, señalando lo siguiente:
 - (i) El 19 de setiembre de 2011, la Cooperativa le otorgó un préstamo de S/ 65 000,00, adquiriendo adicionalmente un seguro de desgravamen (Póliza 2751283) brindado por La Positiva. Agregó que el préstamo sería cancelado en sesenta (60) cuotas a través del descuento por planilla.
 - (ii) Desde octubre de 2011, empezó a requerir descansos médicos continuos, por lo que la Cooperativa no pudo descontar de su remuneración las cuotas mensuales del préstamo.
 - (iii) Desde enero de 2012 hasta agosto de 2013, la Cooperativa descontó las cuotas del préstamo de las remuneraciones de sus garantes, pese a que le informó que se encontraba a la espera de los subsidios otorgados por EsSalud para cancelar dicho crédito.
 - (iv) El 26 de julio de 2013, la COMAFP determinó como fecha de inicio de su incapacidad el 6 de noviembre de 2011.
 - (v) El 20 de agosto de 2013, solicitó a la Cooperativa la activación del seguro de desgravamen considerando la fecha de inicio de su incapacidad señalada por la COMAFP, esto es, desde el 6 de noviembre de 2011; sin embargo, no obtuvo ninguna respuesta por parte de la entidad financiera.
 - (vi) El 10 de junio de 2014, solicitó a la Cooperativa información sobre el resultado de su solicitud de cobertura, así como el estado de su préstamo y aportes.
 - (vii) Por carta del 4 de julio de 2014, la Cooperativa le indicó que el 30 de setiembre de 2013, La Positiva pagó parte de su deuda y que lo restante fue cancelado con

¹ Publicada el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano y vigente a partir del 2 de octubre de 2010.

el monto de sus aportes, razón por la cual el 5 de setiembre de 2014, interpuso un reclamo ante la entidad financiera.

2. El señor Takeshita solicitó, en calidad de medida correctiva, lo siguiente: (i) la devolución de los aportes y descuentos efectuados a sus garantes; y, (ii) la cobertura íntegra del préstamo. Asimismo, solicitó el pago de costas y costos del procedimiento.
3. Por Resolución 1 del 5 de junio de 2015, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Takeshita contra la Cooperativa y La Positiva, efectuando la siguiente imputación de cargos:
 - (i) *presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. no habría cumplido con cubrir de manera íntegra el saldo del préstamo que mantenía el denunciante, en atención del seguro de desgravamen contratado;*
 - (ii) *presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Javier S.R.L.T. habría cancelado parte del saldo deudor del préstamo del denunciante con los aportes de este; y,*
 - (iii) *presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Javier S.R.L.T. realizó descuentos de las remuneraciones de los garantes del denunciante, pese a que este realizó gestiones con dicha entidad para pagar su deuda.*
4. La Cooperativa presentó sus descargos, indicando lo siguiente:
 - (i) El señor Takeshita tenía conocimiento de que en caso no cancelara las cuotas de su préstamo en las fechas pactadas, estas serían descontadas a sus garantes, quienes suscribieron una autorización de descuento.
 - (ii) En reiteradas oportunidades requirió al señor Takeshita el pago de las cuotas impagas; sin embargo, el denunciante no cumplió con cancelarlas.
 - (iii) No existía certeza de la fecha ni del monto del subsidio que otorgaría EsSalud al señor Takeshita, por lo que no podía acceder al refinanciamiento del préstamo.
5. La Positiva presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
 - (i) No puede otorgarse la cobertura del seguro de desgravamen desde el 6 de noviembre de 2011, pues en esta fecha el señor Takeshita aún no contaba con una declaración de invalidez total y permanente (único supuesto cubierto).
 - (ii) Por Dictamen 2973-2012 del 20 de setiembre de 2012, la COMAFP determinó que el señor Takeshita padecía de invalidez total y temporal —con fecha de ocurrencia 6 de noviembre de 2011—; sin embargo, este supuesto no se encuentra cubierto por el seguro.
 - (iii) Recién con el Dictamen 2682-2013 del 18 de julio de 2013, la COMAFP determinó la invalidez total y permanente del señor Takeshita, estableciendo

como inicio de vigencia el 25 de julio de 2013, fecha a partir de la cual se debe aplicar el seguro de desgravamen.

6. El 27 de agosto de 2015, el señor Takeshita presentó un escrito reiterando los argumentos de su denuncia.
7. El 20 de enero de 2016, la Positiva presentó un escrito reiterando los argumentos de sus descargos.
8. El 26 de abril de 2016, el señor Takeshita presentó un escrito reiterando los argumentos vertidos a lo largo del procedimiento.
9. Por Resolución 8 del 19 de octubre de 2016, la Secretaría Técnica efectuó el siguiente requerimiento de información a la parte denunciada:

Cooperativa:

- (i) *Precisar si para otorgar el préstamo solicitado por el señor Takeshita se firmó algún documento o contrato en el cual consten las condiciones de este y, de ser así, presentarlo.*
- (ii) *Presentar la liquidación de los aportes del señor Takeshita, debidamente detallada y explicada.*

Positiva:

- (i) *Precisar la fecha en la que realizó el pago de la cobertura del seguro de desgravamen contratado por el señor Takeshita, así como el importe pagado y presentar los documentos sustentatorios.*
10. El 2 y el 4 de noviembre de 2016, la Cooperativa y La Positiva absolvieron, respectivamente, el requerimiento de información formulado por la Secretaría Técnica.
 11. Por Resolución 9 del 21 de noviembre de 2016, la Secretaría Técnica requirió a la Cooperativa y a La Positiva una copia completa, legible y debidamente suscrita del seguro de desgravamen contratado por el señor Takeshita.
 12. El 24 de noviembre de 2016, la Cooperativa presentó una copia del seguro de desgravamen contratado por el señor Takeshita.
 13. El 14 de diciembre de 2016, el señor Takeshita presentó un escrito reiterando los argumentos vertidos a lo largo del procedimiento.

ANÁLISIS

Sobre las presuntas infracciones al deber de idoneidad

14. El artículo 65 de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado peruano de los intereses de los consumidores², mandato que es recogido en el literal

² **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, publicada el 30 de diciembre de 1993**
Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la

c) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y establece la protección contra métodos comerciales coercitivos o cualquier otra práctica similar, así como frente a información interesadamente equívoca respecto de los productos o servicios que son ofrecidos en el mercado³.

15. Al respecto, todo proveedor ofrece una garantía sobre la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad⁴.
16. 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.

(i) De la cobertura del seguro de desgravamen

17. El señor Takeshita indicó que La Positiva debió cubrir íntegramente el saldo del préstamo.
18. La Positiva señaló que no puede otorgarse la cobertura del seguro de desgravamen desde el 6 de noviembre de 2011, pues en esta fecha el señor Takeshita aún no contaba con una declaración de invalidez total y permanente (único supuesto cubierto).

información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

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

(...)

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

⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**

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

19. La Comisión considera necesario analizar los medios probatorios aportados por las partes para —a partir de ellos— verificar si La Positiva se encontraba obligada a cubrir íntegramente el saldo del préstamo otorgado al señor Takeshita por la Cooperativa.
20. Obran en el expediente, los siguientes medios probatorios:
- (i) Copia de las condiciones particulares de la Póliza 2751283⁵:

II PLAN DE SEGURO	
1. Materia del Seguro	: Otorgar cobertura de seguro colectivo de desgravamen para cubrir los créditos otorgados por El Contratante a personas naturales.
2. Riesgos Asegurados	: Muerte Natural Muerte Accidental Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad
3. Beneficiario(s)	: El Contratante

- (ii) Copia del Dictamen de Evaluación y Calificación de Invalidez 2973-2012, emitido por la COMAFP el 20 de setiembre de 2012⁶:

COMAFP		DICTAMEN DE EVALUACION Y CALIFICACION DE INVALIDEZ		AAFP	
Comité Médico AFP					
N°: 2973 - 2012					
N° Sesión: 0069 - 2012					
1	EXP N°	FECHA	LUGAR SESION	HORA	
	01344 - 2012	20/09/2012	COMAFP	06:24 PM	
2	EVALUADO				
	TIPO	CUSPP		AFP	
	Titular	2552910TSEO0		AFP Horizonte	
	APPELLIDO PATERNO	APPELLIDO MATERNO	NOMBRES		
	TAKESHITA	SAKODA	ORLANDO JESUS		
	F. NACIMIENTO	SEXO	ESTADO CIVIL	OCUPACION	GRADO DE INSTRUCCION
	24/11/1969	M	Casado	Contador	No Especificado
3	DIRECCION:				
	NV. JR O CALLE	N° / Mz. / INTERIOR / LT		URBANIZACION O SECTOR	
	Cl. VINA VENTURA	Mz. F LT. 29		Ref. A la Urb. Sagitario	
	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO	COD. POSTAL	TELEFONO1 / TELEFONO2
	Lima	Lima	Lima		99793-9957 / 257-4601
4	INFORME MEDICO CONSULTOR				
	EMETAC EIRL. Dr Escalante Ricardo (RADIOLOGIA) ALFARO MANTILLA JULIO CESAR (NEUROLOGIA)				
5	DIAGNOSTICO MEDICO				
	1. ANORMALIDADES DE LA MARCHA Y DE LA MOVILIDAD	CODIGO	PORCENTAJE		
	2. TRASTORNOS DE DISCO LUMBAR Y OTROS, CON RADICULOPATIA	R26	54.0		
	3. LESION DEL NERVIU CIATICO POPLITEO EXTERNO	M511 G573			
	FACTORES COMPLEMENTARIOS	Edad.	Grad.Instl.	0	4.0
		.0		0	4.0
6	CALIFICACION DE LA INVALIDEZ				
	EVALUACION	CALIFICA	DEFINITIVA	GRADO	NATURALEZA
	1	Si	No	Total	Temporal
					FECHA DE OCURRENCIA
					06/11/2011
7	VIGENCIA DE LA CALIFICACION				
	MESES	F INICIO	F EXPIRACION	PROXIMA EVALUACION	PASA AL CONEC
	12	26/07/2012	24/07/2013	24/06/2013	No
8	PROXIMAS EVALUACIONES / OBSERVACIONES / RECOMENDACION				
	NOTA IMPORTANTE: Para próxima evaluación, el afiliado deberá presentar los informes médicos que sustentan permanencia de su condición de invalidez, así como los exámenes que se hubieran realizado durante el periodo de invalidez otorgado				
	FECHA DE OCURRENCIA 06-11-2011 INFORME MEDICO. PROXIMA CON INFORME MEDICO TRATANTE				
9	MEDICOS QUE PARTICIPARON EN LA SESION				

⁵ Ver foja 187 del expediente.

⁶ Ver foja 96 del expediente.

- (iii) Copia del Dictamen de Evaluación y Calificación de Invalidez 2682-2013, emitido por la COMAFP el 18 de julio de 2013⁷:

COMAFP		DICTAMEN DE EVALUACION Y CALIFICACION DE INVALIDEZ				AAFP	
Comité Médico AFP						00008	
		N°: 2682 - 2013				N° Sesión: 0054 - 2013	
1	EXP. N°	FECHA	LUGAR SESION				HORA
	01344 - 2012	18/07/2013	COMAFP				05:09 PM
2	EVALUADO						
	TIPO						
	Titular		CUSPP		AFP		
	APPELLIDO PATERNO		APPELLIDO MATERNO		NOMBRES		
	TAKESHITA		SAKODA		ORLANDO JESUS		
	F. NACIMIENTO	SEXO	ESTADO CIVIL	OCUPACION	GRADO DE INSTRUCCION		
	24/11/1969	M	Casado	Contador	No Especificado		
3	DIRECCION:						
	AV., JR O CALLE	N° / Mz / INTERIOR / LT.		URBANIZACION O SECTOR			
	CI. VINA VENTURA	MZ. F, LT. 29		Urb. Sagitario - Ref. Por la Tranquera de la Policia			
	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO	COD POSTAL	TELEFONO1	TELEFONO2	
	Santiago De Surco	Lima	Lima		99793-9957		
4	INFORME MEDICO CONSULTOR						
	(INFORME MEDICO TRATANTE ACTUALIZADO)						
	RAMIREZ SAENZ URSULA MARIELLA (REHABILITACION)						
5	DIAGNOSTICO MEDICO						
	1. ANORMALIDADES DE LA MARCHA Y DE LA MOVILIDAD				CODIGO	PORCENTAJE	
	TRASTORNOS DE DISCO LUMBAR Y OTROS, CON RADICULOPATIA				R26	34.0	
	MONONEUROPATIAS DEL MIEMBRO INFERIOR				M511		
	FACTORES COMPLEMENTARIOS				G57		
	Edad:	.0	Grad.Inst.:	.0	Labor:	4.0	4.0
6	CALIFICACION DE LA INVALIDEZ						
	EVALUACION	CALIFICA	DEFINITIVA	GRADO	NATURALEZA	FECHA DE OCURRENCIA	
	2	SI	SI	Total	Permanente		
7	VIGENCIA DE LA CALIFICACION						
	MESES	F. INICIO	F. EXPIRACION	PROXIMA EVALUACION	PASA AL COMEC		
		25/07/2013			No		
8	PROXIMAS EVALUACIONES / OBSERVACIONES / RECOMENDACION						
	NOTA IMPORTANTE: Para próxima evaluación, el afiliado deberá presentar los informes médicos que sustenten permanencia de su condición de invalidez, así como los exámenes que se hubieren realizado durante el periodo de invalidez otorgado						
	DS 068-2013 EF. - 131						
9	MEDICOS QUE PARTICIPARON EN LA SESION						

- (iv) Carta IS-IC-10896 del 26 de julio de 2013, emitida por AFP BBVA Horizonte⁸:

⁷ Ver foja 97 del expediente.

⁸ Ver foja 17 del expediente.



0000

Aviso de Dictamen de Invalidez
NUMCUE. 1063141

IS-IC-10896

San Isidro, 26 de Julio de 2013

Señor
ORLANDO JESUS TAKESHITA SAKODA
AV. LAS GAVIOTAS 2110 EDIF. 12 DPTO. 704
SANTIAGO DE SURCO - LIMA - LIMA

Referencia : Solicitud de Evaluación y Calificación de Invalidez (SECI) presentada con fecha 25/07/2012
Número de evaluación : 132851
Califica para pensión : SI
Tipo de pensión : Definitiva
Fecha de ocurrencia : 06/11/2011 Esta fecha sólo es apelable en la primera evaluación, y determina que las pensiones sean pagadas, sea con cobertura del seguro o con cargo a su Cuenta Individual de Capitalización, según corresponda.
Preexistencia : NO

Estimado afiliado:

Adjuntamos a la presente comunicación, copia del Dictamen N° 2682-2013, cuyos principales datos son los siguientes:

MENOSCABO TOTAL	CALIFICA	DEFINITIVO	GRADO	NATURALEZA	MESES DE VIGENCIA	FECHA INICIAL DE VIGENCIA	FECHA FINAL DE VIGENCIA
68.00%	SI	SI	Total	Permanente		24/07/2013	

Asimismo, y en caso usted no estuviera de acuerdo con el Dictamen N° 2682-2013, debe llenar la Solicitud de Apelación adjunta a la presente, y presentarla ante cualquiera de nuestras oficinas o Médico Representante de ser el caso, en un plazo no mayor de quince (15) días útiles de recibido el referido dictamen.

Finalmente, sírvase encontrar información adicional de carácter referencial adjunta a la presente comunicación (Anexo I).

Si tiene cualquier reclamo, consulta o requiere mayor información, puede acudir a nuestras oficinas, comunicarse a nuestra Central Telefónica o ingresar a nuestro portal Web www.afphorizonte.com.pe

Sin otro particular, quedamos de usted.

21. De los documentos citados se observa lo siguiente:

- (i) La Póliza 275183, contratada por el señor Takeshita, cubre, entre otros supuestos, la invalidez total y permanente por accidente o enfermedad.
- (ii) Fue recién en el Dictamen 2682-2013 del 18 de julio de 2013 que la COMAFP calificó al señor Takeshita con invalidez total y permanente, supuesto cubierto por la Póliza 275183, determinando como inicio de vigencia de dicha calificación el 25 de julio de 2013.

22. Así, se observa que La Positiva procedió de acuerdo a las condiciones pactadas en la Póliza 275183, cubriendo el saldo deudor que mantenía el señor Takeshita a la fecha

en que se configuró su invalidez total y permanente, esto es, al 25 de julio de 2013, por lo que no podría exigirse a la compañía aseguradora que asuma el saldo del préstamo desde el 6 de noviembre de 2011, ya que en dicha fecha el denunciante no cumplía con los requisitos previstos en la póliza para activar la cobertura del seguro.

23. En consecuencia, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Takeshita contra la Positiva, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en la medida que ha quedado acreditado que la compañía aseguradora cubrió el saldo del préstamo que mantenía el denunciante, de acuerdo a las condiciones pactadas en el seguro de desgravamen (Póliza 275183).

(ii) De la cancelación del saldo deudor

24. El señor Takeshita manifestó que la Cooperativa canceló el saldo restante de su préstamo con el monto de sus aportes.
25. La Cooperativa indicó que el señor Takeshita solicitó que sus aportes sean utilizados para cancelar las cuotas del préstamo.
26. Obra en el expediente una copia del Contrato de Mutuo celebrado entre el señor Takeshita y la Cooperativa el 19 de setiembre de 2011⁹, que señala expresamente lo siguiente:

“SÉTIMO:

De acuerdo a lo establecido por la ley General de Cooperativas y por así convenirlo las partes, LA COOPERATIVA está facultada para aplicar en cancelación o amortización de la deuda de las aportaciones, depósitos de ahorro y cualquiera otra imposición o derecho que mantenga en la Cooperativa tanto EL SOCIO, su cónyuge o conviviente, sus avalistas, cuando el préstamo se encuentre en situación de morosidad. Es de responsabilidad de EL SOCIO, su cónyuge o conviviente y/o avalista todos los gastos derivados de la cobranza administrativa o judicial de la obligación, costos que de igual manera podrán ser cargados a sus cuentas.”

(Subrayado agregado)

27. Del documento expuesto se verifica que la Cooperativa se encontraba facultada a utilizar los aportes del señor Takeshita, observándose que la entidad financiera actuó de acuerdo a las condiciones pactadas con el denunciante, aplicando los aportes al saldo deudor no cubierto por La Positiva, ya que —como ha quedado demostrado— la compañía aseguradora no estaba obligada a cancelar el préstamo desde el 6 de noviembre de 2011.
28. En consecuencia, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Takeshita contra la Cooperativa, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en la medida que ha quedado acreditado que la entidad financiera se encontraba facultada a cancelar el saldo deudor del préstamo con los aportes del denunciante.

⁹ Ver foja 173 del expediente.

(iii) De los descuentos efectuados a los garantes

29. El señor Takeshita señaló que pese a haber informado a la Cooperativa que se encontraba a la espera de los subsidios otorgados por EsSalud para cancelar su crédito, la entidad financiera descontó las cuotas del impagas a sus garantes.
30. La Cooperativa manifestó que no existía certeza de la fecha ni del monto del subsidio que otorgaría Essalud al señor Takeshita, por lo que no podía acceder al refinanciamiento del préstamo, además, sus garantes autorizaron a la entidad financiera a efectuar el descuento correspondiente en caso el denunciante no cancelara las cuotas en las fechas pactadas
31. Obra en el expediente, los siguientes medios probatorios:
- (i) Correo electrónico del 2 de junio de 2012, remitido por el señor Roque Eduardo Bellodas Serrano —gerente general de la Cooperativa— al señor Takeshita¹⁰:

De: **Roque Eduardo Bellodas Serrano** (rebs1@hotmail.com)
Enviado: sábado, 02 de junio de 2012 11:32:25 a.m.
Para: ortasa@hotmail.com

SR.:
ORLANDO JESUS TAKESHITA SAKODA

Estimado Orlando, en primer lugar las disculpas del caso, la demora se ha efectuado debido a que se ha estado analizando tu caso, con la finalidad de poder darle una solución de tal manera que ninguno se vea perjudicado.

En tu carta especifica que en la actualidad no cuenta con liquidez para cubrir la deuda contraída con la Cooperativa, pero que está a la expectativa del subsidio de ESSALUD. En este punto se anula la posibilidad de una reprogramación debido a que la finalidad de esta es brindarle al socio las facilidades para que pueda cumplir con su deuda; pero igual usted no va a poder cumplir por que no tiene liquidez tal como nos indica; además que sus cuotas no bajarían debido a que su saldo de deuda no ha bajado en la cantidad suficiente.

Respecto a la transferencia de aportes, le pueden ayudar a subsanar su deuda en forma temporal; (un mes) pero considere que su deuda ha sido programada a 60 meses de allí que esto no sea solución a su problema.

Sentimos las molestias que pueden estar sintiendo sus garantes; por lo que le solicitamos nos indique cuando estará normalizándose su ingreso a fin de proyectar sobre algo seguro su plan de pagos.

Saludos

ROQUE EDUARDO BELLODAS SERRANO
GERENTE GENERAL
COOPAC SAN FRANCISCO JAVIER

¹⁰ Ver foja 14 del expediente.

- (ii) Correo electrónico remitido por el señor Takeshita al personal de la Cooperativa el 12 de marzo de 2013¹¹:

*“(…)
Hola Jenny, hoy he recibido un recordatorio de pago con cargo a mis garantes, indicando que tengo 3 cuotas vencidas y que van a protestar el pagaré en caso no realice el pago de la deuda. Como es de tu conocimiento, el dinero para poder pagar lo recibiré apenas Essalud me pague mis subsidios, que me deben desde setiembre y que me deben de pagar hasta febrero de este año.
He llamado al Area [sic] encargada y me dicen que aún no tienen respuesta, la persona que se encarga de hacer el trámite en Essalud, va los días miércoles, entonces para mañana debo de tener alguna respuesta, pues ya es bastante tiempo que no me paga Essalud.
(…)”*

32. De los documentos expuestos, se verifica que la Cooperativa no accedió al refinanciamiento del préstamo debido a que no existía certeza de que el denunciante cumpliría con cancelar las cuotas, en tanto ello se encontraba supeditado al subsidio que le otorgaría Essalud.
33. Asimismo, se observa que la entidad financiera lamentó las molestias ocasionadas a los garantes del señor Takeshita y le solicitó que le indicara cuando se normalizaría su ingreso a fin de proyectar su plan de pagos sobre algo seguro.
34. Sin embargo, no obra en el expediente medio probatorio alguno en el que se observe que el señor Takeshita informó a la Cooperativa sobre la regularización de sus ingresos a fin de que pudiera proyectar su plan de pagos. Además, se verifica que aun para el 12 de marzo de 2013, el denunciante no recibía el subsidio de Essalud.
35. Adicionalmente, debe señalarse que los garantes del señor Takeshita autorizaron a la Cooperativa a efectuar el descuento correspondiente¹², ante el incumplimiento en el pago por parte del denunciante, quien tuvo problemas para cancelar las cuotas del préstamo desde octubre de 2011, al mes de haberle sido concedido (19 de setiembre de 2011).

“Nosotros, los abajo firmantes, nos constituimos en avalistas permanentes y en garantes solidarios de los obligados principales y entre nosotros mismos, para lo cual comprometemos nuestro patrimonio y depósitos en la COOPAC en garantía del pago de las obligaciones contenidas en el presente Pagaré, obligándonos por la cantidad adecuada y aceptando sin limitaciones ni restricciones todas y cada una de las cláusulas especiales que figuran en el presente Pagaré.”

36. En consecuencia, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Takeshita contra la Cooperativa, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en la medida que el hecho que el denunciante haya realizado gestiones para cancelar su deuda no impedía a la entidad financiera efectuar descuentos a sus garantes.

¹¹ Ver foja 118 del expediente.

¹² Ver foja 174 del expediente.

Sobre la solicitud de medida correctiva y el pago de costas y costas

37. En la medida que no se ha verificado una infracción al Código por parte de la Cooperativa y La Positiva, corresponde denegar las medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento solicitados por el señor Takeshita, por ser accesorios al pronunciamiento sustantivo.

RESUELVE

PRIMERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Orlando Jesús Takeshita Sakoda contra La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección al Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que la compañía aseguradora cubrió el saldo del préstamo que mantenía el denunciante, de acuerdo a las condiciones pactadas en el seguro de desgravamen (Póliza 275183).

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Orlando Jesús Takeshita Sakoda contra la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Javier S.R.LT., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección al Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que la entidad financiera se encontraba facultada a cancelar el saldo deudor del préstamo con los aportes del denunciante.

TERCERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Orlando Jesús Takeshita Sakoda contra la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Javier S.R.LT., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección al Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que el hecho que el denunciante haya realizado gestiones para cancelar su deuda no impedía a la entidad financiera efectuar descuentos a sus garantes.

CUARTO: denegar las medidas correctivas solicitadas por el señor Orlando Jesús Takeshita Sakoda, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.

QUINTO: 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 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización, aprobada por Decreto Legislativo 807 —modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³—, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este órgano colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser

¹³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

PRIMERA. - Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo 807

Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo 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.

presentado ante la Comisión en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Carlos Zevillanos Garnica, José Ricardo Wenzel Ferradas, Erika Claudia Bedoya Chirinos y Diego Vega Castro-Sayán.

JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA
Presidente