

DENUNCIANTE : CARLOS ALBERTO MATUTE URIBE (EL SEÑOR MATUTE)
DENUNCIADO : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ATLÁNTIS (LA COOPERATIVA)
MATERIA : INFORMACIÓN
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA
PROCEDENCIA : LIMA

SUMILLA: en el procedimiento iniciado por el señor Carlos Alberto Matute Uribe en contra de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlántis por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor¹, la Comisión ha resuelto lo siguiente:

- (i) Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Matute en contra de la Cooperativa, en los extremos referidos a la falta de información y entrega del contrato de crédito suscrito; así como la devolución del pagaré entregado. La empresa denunciada ha cumplido con acreditar que cumplió con entregar el contrato de línea de crédito suscrito, informar las condiciones bajo las cuales se suscribió el contrato y que los cobros realizados constituían préstamos adicionales en virtud a la línea de crédito aprobada. Asimismo, ha quedado acreditado que la Cooperativa no se encontraba obligada a devolver el pagare firmado por el señor Matute.
- (ii) Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Matute en contra de la Cooperativa por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor en el extremo referido a la celebración del Contrato de Servicio de Sepelio e Indemnización. Ha quedado acreditado en el procedimiento, que la Cooperativa no cumplió con informar cual era el monto del aporte que debía cancelar el denunciante en virtud al referido contrato.
- (iii) Ordenar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlántis, que cumpla con dar por cancelada la deuda referida al Contrato del Servicio de Sepelio e Indemnización.
- (iv) Ordenar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlántis que, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 35,00 y los costos incurridos por el denunciante. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa

Sanción: Tres (3) Unidades Impositivas Tributarias

¹ Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, publicado el 30 de enero de 2009 en el Diario Oficial El Peruano. Dicha norma será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 31 de enero de 2009, fecha en la cual entró en vigencia la misma. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

Lima, 24 de agosto de 2009

1. ANTECEDENTES

1.1. Hechos materia de denuncia

El 15 de agosto de 2008, el señor Matute presentó una denuncia en contra de la Cooperativa por presuntas infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, siendo que al haber adquirido un préstamo de S/. 2 000,00 con la denunciada, no se le habría entregado el contrato y se estarían realizando cobros excesivos no pactados.

1.2. Fundamentos de la denuncia

El señor Matute manifestó que suscribió un contrato de préstamo promocional con la Cooperativa por un monto ascendente a S/. 2 000,00. No obstante, no se le entregó la copia del contrato ni se le informó cuales eran el número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y la fecha de pago en la hoja resumen correspondiente, entregándosele en su lugar un contrato denominado "Contrato del Servicios de Sepelio e Indemnización".

Señaló que se le sustrajo de manera indebida de su cuenta de ahorros la suma de S/. 319,00, los cuales fueron devueltos, pero considerados finalmente como si fueran un nuevo préstamo.

Asimismo, preciso que pese a haber cancelado la totalidad del préstamo, la Cooperativa se habría negado a entregarles el pagaré suscrito, indicándole que tenía como adeudo lo siguiente: (i) préstamo realizado el 25 de julio de 2007 por la suma ascendente a S/. 319,00, (ii) penalidad dado que el préstamo debía ser cancelado en 60 meses y no en 12 meses, (iii) cuotas del seguro provisional que ascendían a S/. 30,00; y, (iv) gastos, moras y otros descuentos.

Como prueba de lo afirmado, el señor Matute presentó los siguientes documentos:

- (i) Copia de un aviso publicitario de la Cooperativa.
- (ii) Copia de un Recibo provisional por la suma de S/. 155,00.
- (iii) Copia de la solicitud de protección por sepelio e indemnización N° 03476
- (iv) Copia de doce (12) boletas de pago
- (v) Copia de siete (7) documentos denominados "Consulta de préstamo"
- (vi) Copia de la comunicación del 1 de octubre de 2007, dirigida a la Cooperativa.

1.3. Cargos Imputados

En virtud a los hechos descritos en la denuncia, se admitió a trámite la misma por los siguientes cargos:

- *Que, la Cooperativa habría brindado una información insuficiente respecto al contenido del servicio, lo que podría constituir una infracción a los artículos 5° b), 15° y 24 de la Ley de Protección al consumidor.*

- *La Cooperativa no habría entregado el contrato convenido con el señor Matute, lo que podría constituir una infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al consumidor.*
- *La Cooperativa estaría realizando retiros indebidos de la cuenta de ahorro del señor Matute, lo que podría constituir una infracción los artículos 8° y 13° a) de la Ley de Protección al consumidor.*
- *La Cooperativa no habría dado respuesta a la carta de reclamo enviada por el denunciante, lo que podría constituir una infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al consumidor.*
- *La Cooperativa no habría cumplido con devolver el pagaré solicitado por el señor Matute, lo que podría constituir una infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al consumidor.*
- *La Cooperativa exigiría al señor Matute el pago del contrato de provisión social y sepelio no obstante no haber contrato el mismo, lo que podría constituir una infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al consumidor.*

1.4. Descargos de la Cooperativa

En su descargo, la Cooperativa señaló que contrariamente a lo expresado por el señor Matute, no se habrían efectuado descuentos de manera arbitraria, siendo que el denunciante accedió al préstamo y además suscribió un contrato del Servicio de Sepelio e Indemnización, el mismo que estipulaba en el artículo 8 que el pago de aportes ascendente a S/. 30,00 era mensual. Además, sostenía que en caso el socio desee retirarse del sistema de prevision social, debía cursar una carta notarial expresando su voluntad y cancelando la suma de S/. 180,00 como penalidad.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

La Comisión considera que corresponde determinar lo siguiente:

- (i) si la Cooperativa infringió lo dispuesto en los artículos 5° incisos b), 8°, 13° inciso a), 15° y 24° de la Ley de Protección al Consumidor;
- (ii) las medidas correctivas que corresponden ordenar;
- (iii) la sanción a imponerse; y,
- (iv) si corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

3. NORMA APLICABLE AL CASO

La Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor publicada el 26 de junio de 2008 establece que en un plazo de ciento veinte (120) días hábiles contados a partir de la vigencia del Decreto Legislativo, el Poder Ejecutivo expedirá el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor que estará conformado por el Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor, incluyendo todas las modificaciones y sustituciones legislativas que han operado sobre dicho decreto legislativo.

No obstante que las modificaciones de la Ley de Protección al Consumidor entraron en vigencia a partir de la publicación del Decreto Legislativo N° 1045, las infracciones cometidas bajo la ley anterior se seguirán procesando bajo dicho régimen legal, por tratarse de la norma sancionadora vigente al momento en que éstas se configuraron.

En el presente caso, los hechos imputados a título de cargo en contra de la Cooperativa se originaron durante la vigencia del Decreto Legislativo N° 716, motivo por el cual se deben tomar en consideración los alcances de dicha norma a efectos de resolver la presente denuncia.

4. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

4.1. Cuestión previa: Sobre la nulidad parcial de la Resolución N° 1

De acuerdo a lo establecido en el numeral 1.3 de la Directiva N° 002-2001-TRI-INDECOPI, la Comisión podrá de oficio o a solicitud de parte declarar la nulidad de sus propios actos administrativos siempre que los mismos no sean actos definitivos que ponen fin a la instancia o que resuelvan de forma definitiva alguno o algunos de los temas de fondo que se están discutiendo en el procedimiento o actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.

En tal sentido, la Comisión no podrá declarar la nulidad de sus propias resoluciones en los siguientes casos: (i) cuando declaren fundadas o infundadas alguna o todas las pretensiones de fondo; (ii) cuando declaren improcedente alguna o todas las pretensiones de fondo; (iii) cuando declaren inadmisibles la denuncia o solicitud presentada; y, (iv) cuando pongan fin al procedimiento por cualquier forma de culminación anticipada del mismo.

En el presente caso, mediante Resolución N° 1 de fecha 26 de octubre de 2008 se admitió a trámite la denuncia estableciendo seis presuntas infracciones.

Al respecto, la denuncia del señor Matute se centra en la presunta infracción al deber de idoneidad de la Cooperativa siendo que al haber adquirido un préstamo de S/. 2 000,00 con la denunciada, no se le habría entregado el contrato y se estarían realizando cobros excesivos no pactados. Asimismo, los hechos señalados en su escrito de denuncia permiten inferir que también denunció una presunta infracción al deber de idoneidad por parte de la denunciada al no haber recibido respuesta a la comunicación enviada el 1 de octubre de 2007.

En el escrito de denuncia, el señor Matute también relató que el 1 de octubre de 2007 envió una carta a la Cooperativa, a efectos de informarles que procedería a cancelar su Tarjeta de Multired. Sin embargo,

este hecho fue presentado por el denunciante de forma referencial y a efectos de sustentar los hechos principales de la denuncia, los cuales se encuentran destinados a corroborar la presunta infracción al deber de idoneidad por parte de la denunciada.

En ese sentido, de la revisión del escrito de denuncia, la Comisión considera que el cuarto hecho imputado a título de cargo en la Resolución N° 1 bajo la fórmula “no habría dado respuesta a la carta de reclamo enviada por el denunciante”, no encuentra un correlato válido con los hechos denunciados por el señor Matute para ser considerado como una infracción adicional; motivo por el cual corresponde declarar dicho hecho imputado como nulo.

En consecuencia, se declara la nulidad parcial de la Resolución N° 1 de fecha 26 de octubre de 2008, en el cuarto extremo de la imputación de cargos realizada por la Secretaría Técnica.

4.2. De las infracciones denunciadas

4.2.1. Marco Legal.

La Ley del Sistema de Protección al Consumidor establece el derecho a la información que tienen los consumidores. Por una parte, en el artículo 5° inciso b) se regula el derecho que tienen los consumidores a recibir de los proveedores toda la información necesaria sobre las características de los productos y servicios que desean adquirir, a fin de que puedan realizar una elección adecuada². Por otro lado, en el artículo 15° se regula la obligación que tiene el proveedor de consignar en forma veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos o servicios que oferte en el mercado, de modo que no se le induzca a error³.

El Artículo 8° de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor modificado por la Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado, por lo que debe entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente⁴, según lo que esperaría un consumidor razonable.

² **LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 5°.- En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:(...)

b) derecho a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...)

³ **LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 15°.- El Proveedor está obligado a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada muy fácilmente accesible al consumidor o usuario la información sobre los productos y servicios ofertados. Tratándose de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, esta obligación se extiende a informar sobre sus ingredientes y componentes.

Está prohibida toda información o presentación que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

⁴ **LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MODIFICADA POR LA LEY COMPLEMENTARIA DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

De otro lado, el artículo 13° de la referida Ley tipifica algunos de los supuestos específicos que podrían calificarse como una práctica o método comercial coercitivo⁵.

Al respecto, tanto la Comisión como la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal se han pronunciado en el sentido que el consumidor está en el derecho de definir, aceptar y autorizar las condiciones y relaciones contractuales que considere pertinentes en sus operaciones de consumo. Lo contrario implicaría vulnerar el principio de autonomía privada que debe regular toda relación contractual. El único sujeto que puede juzgar qué es lo que más le conviene al consumidor es él mismo, no estando ningún proveedor autorizado para arrogarse tal decisión⁶.

Finalmente debe tenerse en cuenta que el artículo 24° de la Ley de Protección al Consumidor establece que en toda operación comercial en que se conceda crédito al consumidor, los proveedores se encuentran obligados a informar debidamente a sus usuarios sobre el precio del bien adquirido, la cuota inicial, el monto total de los intereses y la tasa efectiva anual, el monto y detalle de los cargos adicionales si los hubiere, la cantidad a pagar por el producto o servicio, entre otros⁷. Asimismo, establece que dicha información debe estar incorporada en una "Hoja Resumen".

Artículo 8°.- Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

⁵ **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 13°.- De manera enunciativa, mas no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no podrán:

- a) Modificar, sin consentimiento expreso de los consumidores, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que éste así lo hubiese autorizado expresamente y con anterioridad.
- b) Realizar ofertas al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre un bien o servicio que no hayan sido requeridos previamente y que generen un cargo automático en cualquier sistema de débito, o interpretar el silencio del consumidor como aceptación a dicho cargo, salvo que aquel lo hubiese expresamente autorizado con anterioridad. Si con la oferta se envió un bien, incluso si se indicara que su devolución puede ser realizada sin costo alguno para el receptor, éste no está obligado a conservarlo ni a restituirlo al remitente.
- c) Completar los títulos valores emitidos incompletos por el consumidor de manera distinta a la que fuera expresa o implícitamente acordada al momento de su suscripción.

⁶ Rosa Isabel Loayza Alvarado contra Banco Santander Central Hispano: Resolución N° 0457-2000-TDC de fecha 27 de octubre del 2000, emitida en el Expediente N° 017-1999-CPC.

⁷ **Artículo 24°.-** En toda operación comercial en que se conceda crédito al consumidor, el proveedor está obligado a informar previamente, explicar detalladamente e incorporar en una hoja resumen con la firma del proveedor y del cliente lo siguiente:

- a) El precio de contado del bien o servicio de que se trate.
- b) La cuota inicial.
- c) El monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual, si es fija o variable, en este último caso especificar los criterios de modificación, asimismo el interés moratorio y compensatorio, su ámbito de aplicación y las cláusulas penales, si las hubiere.
- d) El monto y detalle de cualquier cargo adicional, si lo hubiere;
- e) El número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y la fecha de pago, asimismo, todos los beneficios pactados por el pago en el tiempo y forma de todas las cuotas.
- f) La cantidad total a pagar por el producto o servicio, que no podrá superar el precio al contado más los intereses y gastos administrativos;

4.2.2. Aplicación al caso concreto

4.2.2.1. De la validez de los documentos presentados por la Cooperativa

En su escrito de fecha 5 de febrero de 2009, el señor Matute indicó no reconocer la firma contenida en la Hoja Resumen presentada como medio probatorio por la empresa denunciada. Asimismo, refirió que tanto en la Solicitud de Crédito como en el Contrato de Línea de Crédito se podía apreciar diferencia en la caligrafía utilizada.

A efectos de contar con mayores elementos de juicio que permitan emitir un pronunciamiento válido, la Secretaría Técnica de la Comisión solicitó a la Dirección de Criminalística Forense (en adelante, la DIRCRI), la realización de un examen grafotécnico a fin de establecer la autenticidad o falsedad de la firma contenida en la Hoja Resumen, Solicitud de Crédito y Contrato de Línea de Crédito.

Mediante Oficio N° 2923-2009/DIRCRI-PNP/DIVLACRI-DEPGRAF- de fecha 2 de julio de 2009, la DIRCRI señaló lo siguiente:

“(…)

1. *Examinadas las suscripciones de comparación de Carlos Alberto MATUTE URIBE, advertimos que se trata de suscripciones ilegibles, erguidas, tamaño mediano, con elementos gráficos proporcionales, de dirección horizontal, generalmente pegada a la línea de pauta, evidencias notoria presión y velocidad media. (...)*
2. *Homologadas las características graficas antes descritas de las autógrafas genuinas de Carlos MATUTE URIBE, con las que ostentan las suscripciones cuestionadas, detectamos entre ellas notables similitudes tanto en su aspecto morfo-estructural como gráfico-intrinseco, que nos permiten inferir que tienen un mismo origen. (Subrayado es nuestro)*

En tal sentido, la Comisión considera que sobre la base de las conclusiones arribadas por la DIRCRI, las firmas contenidas en los documentos cuestionadas por el denunciante, provienen de su puño y letra. Cabe precisar que si bien el señor Matute manifestó no encontrarse conforme con el pronunciamiento emitido por la DIRCRI, lo cierto es que durante el procedimiento no ha presentado medio probatorio alguno que permita desvirtuar el referido informe.

-
- g) El derecho que tiene el consumidor a efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago, deduciéndose asimismo los gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.
 - h) Los alcances y obligaciones puntuales de las garantías y avales si los hubiere.
 - i) Se incluirá todo aquello que sea información relevante.
 - j) La mencionada hoja resumen, sintetizará en forma clara, breve y de fácil entendimiento, para el usuario, los datos a que se refiere el presente artículo.

Es necesario precisar que respecto al contenido del Contrato de Línea de Crédito y la Solicitud de Crédito, se evidencia a simple vista que dicho documento contiene dos tipos de letras que difieren entre si; no obstante, dicha información corresponde a los datos del denunciante, que bien pueden haber sido completados por personal de la empresa denunciada; hecho que no invalida el documento puesto que se encuentra debidamente suscrito por el señor Matute.

Por tanto, la Comisión considera que a efectos de resolver la presente denuncia se deberá tomar en cuenta los siguientes documentos: la Hoja Resumen, Solicitud de Crédito y Contrato de Línea de Crédito; en la medida que ha quedado acreditado que la firma contenida en dichos documentos corresponde al señor Matute.

4.2.2.2. De la información brindada respecto del préstamo adquirido

En el presente caso, el señor Matute señaló que la Cooperativa no habría cumplido con informarle debidamente de las condiciones contractuales del préstamo ascendente a S/. 2 000,00 que contrató, en la medida que no se le informó que el número de cuotas del préstamo eran 60 y no 12 como lo solicitó.

Sobre el particular, la denunciada ha indicado que si bien el señor Matute aceptó fue informado del número de cuotas en las cuales debía de cancelar su préstamo, éste lo canceló en doce cuotas. Asimismo, presentó copia de los siguientes documentos:

- (i) copia del Contrato de Línea de Crédito de fecha 20 de junio de 2007;
- (ii) copia de la solicitud de crédito de fecha 20 de junio de 2007; y,
- (iii) copia de la Hoja Resumen Informativa.

Respecto a la materia controvertida, la Comisión considera que un consumidor razonable que contrata un crédito con una entidad, espera que el mismo le sea concedido de conformidad con lo establecido con el ordenamiento legal vigente, esto es, que cumpla con informar debidamente sobre las condiciones del mismo y la información que las normas requieren sean puestas en conocimiento del consumidor, a efectos de tomar una adecuada decisión de consumo.

De la revisión de los referidos documentos presentados por la Cooperativa se aprecia que el señor Matute tenía conocimiento que el número de cuotas del préstamo eran 60 y que se le entregó la Hoja Resumen Informativa que traslada al consumidor cuales son las condiciones bajo las cuales se le otorga el referido préstamo. Asimismo, dicha información se encuentra corroborada con el contenido de la Solicitud de Crédito presentada por el señor Matute, en la cual se puede apreciar lo siguiente:

“SOLICITUD DE CRÉDITO

(...)

Por medio de la presente les solicito en mi calidad de socio de la institución un crédito hasta por la suma de 2000 para ser devuelto en 60 cuotas mensuales de 270. (...)”

De otro lado, es necesario precisar que si bien el señor Matute se comprometió a cancelar dicho préstamo en sesenta (60) cuotas mensuales, lo cierto es que a la fecha no se le estaría exigiendo el pago de dichas cuotas, puesto que conforme a lo expresado por la denunciada el préstamo fue cancelado en forma anticipada, quedando adeudos de otros conceptos no vinculados al contrato de crédito.

Por lo anteriormente expuesto, la Comisión considera que debido a que la Cooperativa cumplió con trasladar las condiciones del crédito adquirido por el señor Matute, corresponde declarar infundado este extremo de denuncia.

4.2.2.3. Sobre la entrega del contrato de crédito

El señor Matute señaló que la denunciada no habría cumplido con entregarle copia del contrato celebrado por las partes ni de efectuar la devolución del pagare suscrito como garantía de la operación crediticia. En su defensa, la Cooperativa ha presentado copia de la Hoja Resumen Informativa, la misma que acreditaría que se le entregó copia del contrato suscrito por el denunciante.

De los documentos que obran en el expediente, se verifica que el señor Matute tiene una relación de consumo con la Cooperativa, en tanto celebró contrato de préstamo ascendente a S/. 2 000,00, obra en el expediente copia de: (i) Copia de un Recibo provisional por la suma de S/. 155,00; (ii) Copia de la solicitud de protección por sepelio e indemnización N° 03476; (iii) Copia de doce (12) boletas de pago; y, (iv) Copia de siete (7) documentos denominados "Consulta de préstamo".

Además, en la Hoja Resumen Informativa presentada por la Cooperativa se aprecia lo siguiente:

*"(...)
Yo, MATUTE URIBE, Carlos Augusto con DNI N° 43296372, declaro que el presente documento, así como el contrato respectivo me fueron entregados por la Cooperativa Atlántis para su lectura. Asimismo, que se absolvieron todas mis dudas y consultas sobre los referidos documentos, firmando en señal de conocimiento pleno de sus condiciones y obligaciones" (Subrayado es nuestro)*

En tal sentido, la denunciada ha cumplido con acreditar que efectivamente al momento del perfeccionamiento del contrato, cumplió con entregar al denunciante copia del contrato de otorgamiento de línea de crédito (mutuo dinerario). Por lo tanto, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo.

4.2.2.4. Sobre los retiros indebidos realizados de la cuenta de ahorro del señor Matute

En su denuncia, el señor Matute manifestó que la Cooperativa habría efectuado un retiro de S/. 319,00 de su cuenta de ahorros y que al momento de efectuar la devolución del referido cargo indebido, este habría sido considerado como nuevo préstamo. Al respecto la Cooperativa se limitó a señalar en sus descargos que el señor habría suscrito el Contrato de Protección por Sepelio e Indemnización.

De la revisión del Contrato de Línea de Crédito "Rapicredit" suscrito por el señor Matute, se puede apreciar que el señor Matute adquirió una línea disponible de crédito de hasta por S/. 2 000,00. Dicho contrato le permite realizar retiros totales o parciales y que deberá ir cancelando conforme utilice de manera total o parcial su línea Rapicredit.

Asimismo, el denunciante ha presentado copia del voucher de fecha 24 de julio de 2007, mediante el cual acreditaría que la Cooperativa sustrajo S/. 619,00 a efectos de efectuar el cobro de una de las cuotas del préstamo, para luego mediante Recibo de Egresos N° 0094576 devolverle el exceso.

Sin embargo, si bien del referido documento se aprecia que se realizó un retiro de la cuenta del señor Matute, el mismo no permite inferir que este haya sido efectuado por la Cooperativa. Además, de la revisión del Recibo de Egresos N° 0094576 se aprecia que la suma de S/. 319,00 entregada al señor Matute constituía un retiro parcial de la línea de Rapicredit aprobada por la Cooperativa y no un desembolso que forme parte de los ahorros del señor Matute.

Por lo anteriormente expuesto, la Comisión considera que en tanto el señor Matute no ha cumplido con acreditar el defecto, corresponde declarar infundado este extremo de denuncia.

4.2.2.5. Sobre el contrato del servicio de Sepelio e Indemnización

El señor Matute ha señalado que se le estaría exigiendo el pago de S/. 30,00 nuevos soles mensuales por concepto del contrato por previsión social y sepelio, así como una penalidad de S/. 85,00 si deseaba retirarse del mismo, no obstante habersele informado que el mismo era gratuito.

Por su parte, la Cooperativa señaló que el denunciante celebró el contrato del Servicio de Sepelio e Indemnización, el mismo que estipulaba en el artículo 8° que el pago de aportes ascendente a S/. 30,00 era mensual. Además, sostenía que en caso el socio desee retirarse del sistema de previsión social, debía cursar una carta notarial expresando su voluntad y cancelando la suma de S/. 180,00 como penalidad.

De la revisión del contrato celebrado por las partes, se establece lo siguiente:

"CONTRATO DEL SERVICIO DE SEPELIO E INDEMNIZACIÓN CONDICIONES DEL CONTRATO

(...)

ARTÍCULO 8°.- PAGO DE APORTES

La protección de este Contrato permanece en vigor mediante el pago de Aporte periódicos exigibles por mensualidades anticipadas, más los recargos e impuestos legalmente establecidos que correspondan o se creasen en el futuro, en sus correspondientes vencimientos.

Una vez pagado el primer Aporte mensual, ATLANTIS concede el plazo de treinta (30) días para el pago de cada Aporte subsiguiente, contados a partir del día siguiente a la fecha de su vencimiento

(...)

ARTÍCULO 16.- RESCISIÓN DEL CONTRATO

Las partes acuerdan que si por razones imprevistas de índole personal, el Socio Titular Contratante, necesitase rescindir unilateralmente este contrato sin esperar la culminación de éste al cabo de cinco años, este se compromete a reconocer el monto de ciento ochenta soles por los daños, perjuicios y gastos administrativos.

Este pago se efectuará en efectivo al momento de cursar la carta correspondiente a Atlántis

De lo expuesto en los párrafos precedentes, se desprende que el señor Matute suscribió el contrato del Servicio de Sepelio e Indemnización; sin embargo en el contenido del mismo no se aprecia que se haya cumplido con informarle cual era el aporte que debía cancelar mensualmente.

En tal sentido, la Cooperativa no cumplió con trasladar al denunciante toda la información relativa a las condiciones en las cuales estaba contratando, por lo que no resulta exigible el pago de alguna cantidad de dinero, contrariamente a lo que ha venido sucediendo.

Por ello, este Colegiado considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

4.2.2.6. Devolución del pagaré suscrito como garantía

Respecto, a la devolución del pagaré es necesario precisar que la Cooperativa se encontraría obligada devolver el mismo en la medida que el señor Matute haya cumplido con cancelar la totalidad de las deudas adquiridas, sin embargo conforme a lo actuado en el procedimiento se puede apreciar que el señor Matute tiene pendiente de pago el préstamo ascendente a S/. 319,00 por lo que no corresponde que la Cooperativa efectúe la devolución del pagaré que garantiza su acreencia.

Por lo anteriormente expuesto, la Comisión considera que en tanto el señor Matute no ha cumplido con acreditar el defecto, corresponde declarar infundado este extremo de denuncia.

4.3. De las medidas correctivas

El artículo 42° de la Ley de Protección al Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro. Asimismo, el artículo 3° de la Ley 27917 establece que para el otorgamiento de una medida correctiva debe tomarse en consideración la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto⁸.

⁸ LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42° DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 3°.- En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera no otorgar una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer en la vía judicial.

En el presente caso, ha quedado acreditado que la Cooperativa no cumplió con informar adecuadamente cuales eran las condiciones del Contrato del Servicio de Sepelio e Indemnización. Por ello, la Comisión considera que a fin de revertir los efectos de la conducta infractora, corresponde ordenar a la Cooperativa, como medida correctiva, que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con dar por cancelada la deuda referida al Contrato del Servicio de Sepelio e Indemnización.

De incumplirse la medida correctiva por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito a la Comisión comunicando el hecho.

Si la Comisión verifica el incumplimiento podrá imponer a la denunciada una multa, la misma que será duplicada sucesiva e ilimitadamente hasta su total cumplimiento conforme a lo establecido en el artículo 44° de la Ley de Protección al Consumidor⁹.

No obstante lo indicado, no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el Artículo 43° de la Ley de Protección al Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto por el inciso 11) del Artículo 688° del Código Procesal Civil¹⁰.

4.3 Graduación de la sanción

En el artículo 41° de la Ley de Protección al Consumidor se establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión deberá atender a la gravedad de la falta, al daño resultante de la infracción, a los beneficios obtenidos por el proveedor, a la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar la Comisión¹¹.

En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:

⁹ **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 44°.- El incumplimiento por parte de los proveedores de lo ordenado en las resoluciones finales emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor constituye una infracción a la presente Ley. En estos casos, la Comisión de Protección al Consumidor es competente para imponer las sanciones y medidas correctivas enunciadas en el presente Título, independientemente de que la parte legitimada opte por la ejecución de lo incumplido en la vía legal correspondiente, conforme a lo dispuesto en el Artículo 43° de la presente Ley.

¹⁰ Al respecto, es pertinente precisar que si bien la redacción original del Artículo 43° de la Ley de Protección al Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenan medidas correctivas a favor del consumidor constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el Artículo 713° inciso 3) del Código Procesal Civil, mediante Decreto Legislativo N° 1069 de fecha 26 de junio de 2008 se derogó dicha parte del referido código, estableciéndose una nueva disposición similar en el inciso 11) del Artículo 688°.

¹¹ **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 41°.- Los proveedores son objetivamente responsables por infringir las disposiciones contenidas en la presente Ley. Los proveedores infractores podrán ser sancionados administrativamente con una Amonestación o con una multa, hasta por un máximo de 100 (cien) Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas a que se refiere el artículo siguiente, que se dicten para revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.

- (i) **Daño resultante de la infracción:** En el presente caso, la Cooperativa no cumplió con informar al señor Matute sobre el monto que debía cancelar a afectos de cumplir con el Contrato de Servicio de Sepelio e Indemnización.
- (ii) **Beneficios obtenidos por el proveedor:** Debido a la infracción detectada, la Cooperativa exigió al señor Matute el pago de una deuda indebidamente, generando un perjuicio de carácter patrimonial.
- (iii) **Principio de Razonabilidad¹²:** Según este principio, las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En ese sentido, la multa a ser impuesta debe ser suficiente para generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, como lo es en el presente caso, la falta de información de las condiciones bajo las cuales contrata un consumidor.
- (iv) **Daño al mercado:** Los consumidores esperan al momento de contratar un servicio, que el mismo sea cumplido de acuerdo a lo pactado; por lo que situaciones como la descrita deben ser sancionadas por la autoridad administrativa, a fin de no generar desconfianza en los consumidores que adquieran bienes inmuebles.

En tal sentido, la Comisión considera que debe sancionarse a la Cooperativa con una multa ascendente a Tres (3) Unidades Impositivas Tributarias.

4.4 De las costas y costos del procedimiento

El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹³, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.

En la medida que ha quedado acreditada la infracción en la que incurrió la Cooperativa, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En

¹² **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; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción.

¹³ **LEY SOBRE 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. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del INDECOPI podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

consecuencia, la parte denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar al señor Matute las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.35,50¹⁴.

Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la 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.

5. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Carlos Alberto Matute Uribe en contra de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlántis por presunta infracción al artículo 5° b), 8°, 13° a), 15° y 24° de la Ley de Protección al Consumidor en los extremos referidos a la falta de información y entrega del contrato de crédito suscrito; así como la devolución del pagaré entregado.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Carlos Alberto Matute Uribe en contra de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlántis por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor en el extremo referido a la celebración del Contrato de Servicio de Sepelio e Indemnización.

TERCERO: Ordenar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlántis, que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con dar por cancelada la deuda referida al Contrato del Servicio de Sepelio e Indemnización.

CUARTO: Sancionar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlántis con una multa ascendente a 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)¹⁵, la misma que será rebajada en 25% si la denunciada consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma dentro del plazo de cinco (5) días de su notificación, conforme a lo establecido en los artículos 37° y 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades Normas y Organización del INDECOPI y la décimo tercera disposición complementaria de la Ley N° 27890, Ley General del Sistema Concursal¹⁶.

¹⁴ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁵ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 138, San Borja.

¹⁶ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 37°.- La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

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. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

QUINTO: Ordenar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlántis que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 35,00 y los costos incurridos por el señor Carlos Alberto Matute Uribe durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa

SEXTO: 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, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁷. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁸, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁹.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Alonso Morales, Dra. Lorena Masías, Ing. Jaime Miranda Sousa, y Dr. Giovanni Priori.

ALONSO MORALES ACOSTA
Presidente

-
- ¹⁷ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
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. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.
- ¹⁸ **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL**
DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único
Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.
- ¹⁹ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.