



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1339-2019/CC1

RESOLUCIÓN FINAL N° 0895-2020/CC1

- DENUNCIANTES** : ISAÍAS DUEÑAS ARISTIZÁBAL (SEÑOR DUEÑAS ARISTIZABAL)
CÉSAR SANTIAGO NICOLÁS DUEÑAS GARCÍA (SEÑOR DUEÑAS GARCÍA)
- DENUNCIADO** : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA – INFOCOOP LTDA. (COOPERATIVA)
- MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
ATENCIÓN DE RECLAMOS
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
- ACTIVIDAD** : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO
- SANCIÓN** : *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA – INFOCOOP LTDA.: 30.58 UIT*

Lima, 10 de julio de 2020

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 3 de octubre de 2019, el señor Dueñas Aristizábal y el señor Dueñas García denunciaron a la Cooperativa por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) Realizaron seis (6) depósitos a Plazo Fijo a favor de la Cooperativa; no obstante, pese a que había pasado el plazo pactado, la denunciada no cumplió con devolverle el dinero ni los intereses conforme se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1

N°	N° Certificado	Valor Inicial	Fecha de Inversión	Fecha de Vencimiento	Valor de Vencimiento
1	86	S/ 20 000,00	08/11/2016	08/11/2018	S/ 24 799,99
2	108	S/ 46 000,00	30/04/2017	25/03/2019	S/ 55 540,90
3	116	S/ 25 000,00	30/06/2017	20/06/2019	S/ 29 191,78
4	131	S/ 30 010,00	06/11/2017	21/10/2020	S/ 40 665,60
5	135	S/ 20 700,00	02/12/2017	16/11/2020	S/ 28 049,91
6	181	S/ 21 860,72	06/03/2019	05/04/2019	S/ 21 950,55

¹ Publicado el 2 de setiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente a partir del 2 de setiembre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308.



- (ii) La Cooperativa únicamente realizó el pago parcial de primer certificado de depósito a plazo, abonando cantidades pequeñas que no cubrieron el monto previamente establecido.
- (iii) Ante ello, el 4 de abril de 2019, enviaron una Carta Notarial a la Cooperativa, realizando un reclamo en base a lo antes referido; sin embargo, no obtuvieron respuesta al respecto.
2. Los señores Dueñas Aristizábal y Dueñas García solicitaron, en calidad de medida correctiva, que se ordene a la Cooperativa que cumpla con devolverles el dinero depositado más los intereses generados a la fecha. Cabe señalar que los denunciados no solicitaron el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Por Resolución N° 1 del 21 de noviembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta por los señores Dueñas Aristizábal y Dueñas García contra la Cooperativa, formulando la siguiente imputación de cargos:
- “PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 3 de octubre de 2019, interpuesta por los señores Isaías Dueñas Aristizábal y César Santiago Nicolás Dueñas García contra Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera – Infacoop Ltda. por lo siguiente:*
- (i) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con pagar al vencimiento del plazo pactado los Certificados de Depósito a Plazo Fijo ni los intereses generados.*
- (ii) *Presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría atendido el reclamo presentado por los denunciados a través de la Carta Notarial del 4 de abril de 2019.”*
4. El plazo para la presentación de los descargos de la Cooperativa venció el 5 de diciembre de 2019; sin embargo, no cumplió con presentarlos, por lo que mediante Resolución N° 2 del 25 de junio de 2020, se declaró rebelde a la denunciada.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

(i) Sobre la falta de legitimidad para obrar del señor Dueñas Aristizábal

5. El artículo 108° del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia, entre otros supuestos, cuando exista falta de legitimidad o interés para obrar². De

² La legitimidad para obrar es una condición de la acción, es definida como “la idoneidad de una persona para actuar en el proceso, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio”. En: CARNELUTTI, Francesco. Sistema de Derecho Procesal Civil. La Composición del Proceso. Buenos Aires: Uteha Argentina, 1944, p. 30.

Asimismo, se puede diferenciar entre legitimidad para obrar activa y pasiva. La primera, corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor. En cuanto a la legitimidad para obrar pasiva, esta corresponde al



acuerdo a la doctrina procesal, un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva cuando no sea la persona que, conforme a ley, deba ser titular de las conductas infractoras en su contra.

6. Por su parte, el numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar del Código describe al proveedor como aquellas personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.
7. En el presente caso, el señor Dueñas Aristizábal cuestionó que la Cooperativa no cumplió con pagarle a él y al señor Dueñas García los importes pactados de los Certificados de Depósito a Plazo Fijo y no atendió el reclamo presentado el 4 de abril de 2019.
8. Sobre el particular, obran el expediente seis (6) Certificados de Depósito a Plazo Fijo emitidos por la Cooperativa en favor del señor Dueñas García, conforme se observa a continuación:

Imagen N° 1: Certificado de Depósito a Plazo Fijo N° 86³

(Ver imagen en página siguiente)

denunciado, adversario o contradictor. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo esta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo. En: MORALES GODO, Juan. Instituciones de Derecho Procesal. Lima: Palestra Editores. 2005, p.155.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor, en anteriores pronunciamientos, ha señalado que el sistema de protección al consumidor se encuentra dirigido a otorgar tutela en los supuestos que exista una relación de consumo e incluso en las etapas pre contractuales y en los servicios postventa que se pudieran generar como consecuencia de la interacción de las personas en el mercado; asimismo, el superior jerárquico indicó que para la aplicación del Código debe configurarse como presupuesto la existencia de una relación de consumo entre el prestador del producto o servicio prestado por un proveedor a favor de un consumidor o usuario final, a cambio de una retribución económica, pues de lo contrario se configuraría un supuesto de improcedencia de la denuncia.

³ Ver foja 8 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1339-2019/CC1

Certificado de Depositos a Plazo Fijo N° 86
Impreso el :08/11/2016 10:27:04 a.m.

Valor: **S/.20,000.00**
Emision: 08/11/2016
Plazo: 730 días
Tasa: 12 % anual

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera "INFACOOP" Ltda. pagará a:
CESAR SANTIAGO NICOLAS DUEÑAS GARCIA
con DNI: [REDACTED] al vencimiento la cantidad d **24,799.99**
VEINTE y CUATRO MIL SETECIENTOS NOVENTA y NUEVE con 99/100 Nuevos Soles
por concepto de Capital e Interes Ganado hasta la fecha de su vencimiento el **08/11/2018**
La Cooperativa no pagará este documento antes de la fecha de su vencimiento, sin embargo podría ser negociado antes de la fecha de vencimiento, previo acuerdo entre las partes.

[Firma Autorizada]
Firma Autorizada
Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera "INFACOOP"

Imagen N° 2: Certificado de Depósito a Plazo Fijo N° 108⁴

Certificado de Depositos a Plazo Fijo N° 108
Impreso el :03/04/2017 03:21:40 p.m.

Valor: **S/.46,000.00**
Emision: 03/04/2017
Plazo: 721 días
Tasa: 10.5 % anual

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera "INFACOOP" Ltda. pagará a:
CESAR SANTIAGO NICOLAS DUEÑAS GARCIA
con DNI: [REDACTED] al vencimiento la cantidad d **55,540.90**
CINCUENTA y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA con 90/100 Nuevos Soles
por concepto de Capital e Interes Ganado hasta la fecha de su vencimiento el **25/03/2019**
La Cooperativa no pagará este documento antes de la fecha de su vencimiento, sin embargo podría ser negociado antes de la fecha de vencimiento, previo acuerdo entre las partes.

[Firma Autorizada]
Firma Autorizada
Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera "INFACOOP"

⁴ Ver foja 9 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1339-2019/CC1

Imagen N° 3: Certificado de Depósito a Plazo Fijo N° 116⁵

Certificado de Depósitos a Plazo Fijo N° 116
Impreso el :30/06/2017 02:38:21 p.m.

Valor: **S/25,000.00**
Emisión: 30/06/2017
Plazo: 720 días
Tasa: 8.5 % anual

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera "INFACOOP" Ltda. pagará a:
CESAR SANTIAGO NICOLAS DUEÑAS GARCIA
con DNI: [REDACTED] al vencimiento la cantidad de **29,191.78**
VEINTE y NUEVE MIL CIENTO NOVENTA y UN con 78/100 Nuevos Soles

por concepto de Capital e Interés Ganado hasta la fecha de su vencimiento el **20/06/2019**

La Cooperativa no pagará este documento antes de la fecha de su vencimiento, sin embargo podría ser negociado antes de la fecha de vencimiento, previo acuerdo entre las partes.

Firma Autorizada
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INFACOOP

Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera "INFACOOP"

Imagen N° 4: Certificado de Depósito a Plazo Fijo N° 131⁶

Certificado de Depósitos a Plazo Fijo N° 131
Impreso el :06/11/2017 05:35:02 p.m.

Valor: **S/30,010.00**
Emisión: 06/11/2017
Plazo: 1080 días
Tasa: 12 % anual

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera "INFACOOP" Ltda. pagará a:
CESAR SANTIAGO NICOLAS DUEÑAS GARCIA
con DNI: [REDACTED] al vencimiento la cantidad de **40,665.60**
CUARENTA MIL SEISCIENTOS SESENTA y CINCO con 60/100 Nuevos Soles

por concepto de Capital e Interés Ganado hasta la fecha de su vencimiento el **21/10/2020**

La Cooperativa no pagará este documento antes de la fecha de su vencimiento, sin embargo podría ser negociado antes de la fecha de vencimiento, previo acuerdo entre las partes.

Firma Autorizada

Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera "INFACOOP"

⁵ Ver foja 10 del expediente.

⁶ Ver foja 11 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1339-2019/CC1

Imagen N° 5: Certificado de Depósito a Plazo Fijo N° 135⁷

Certificado de Depositos a Plazo Fijo N° 135

Impreso el :02/12/2017 11:40:06 a.m.

Valor: **S/.20,700.00**

Emision: 02/12/2017

Plazo: 1080 días

Tasa: 12 % anual

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera "INFACOOP" Ltda. pagará


CESAR SANTIAGO NICOLAS DUEÑAS GARCIA

con DNI: [REDACTED] al vencimiento la cantidad de **28,04**

VEINTE y OCHO MIL CUARENTA y NUEVE con 91/100 Nuevos Soles

por concepto de Capital e Interes Ganado hasta la fecha de su vencimiento el **16/11/2020**

La Cooperativa no pagará este documento antes de la fecha de su vencimiento, sin embargo podría ser negociado antes de la fecha de vencimiento, previo acuerdo entre las partes.


Firma Autorizada

Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera "INFACOOP"

Imagen N° 6: Certificado de Depósito a Plazo Fijo N° 181⁸

Certificado de Depositos a Plazo Fijo N° 181

Impreso el :06/03/2019 11:37:59 a.m.

Valor: **S/.21,860.72**

Emision: 06/03/2019

Plazo: 30 días

Tasa: 5 % anual

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera "INFACOOP" Ltda. pagará

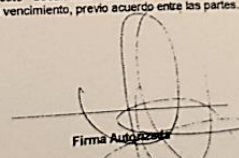
CESAR SANTIAGO NICOLAS DUEÑAS GARCIA

con DNI: [REDACTED] al vencimiento la cantidad de **21,950.55**

VEINTE y UN MIL NOVECIENTOS CINCUENTA con 55/100 Nuevos Soles

por concepto de Capital e Interes Ganado hasta la fecha de su vencimiento el **05/04/2019**

La Cooperativa no pagará este documento antes de la fecha de su vencimiento, sin embargo podría ser negociado antes de la fecha de vencimiento, previo acuerdo entre las partes.


Firma Autorizada

Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera "INFACOOP"

⁷ Ver foja 12 del expediente.

⁸ Ver foja 13 del expediente.

9. Asimismo, obra en el expediente la carta del 4 de abril de 2020, remitida por el señor Dueñas García a la Cooperativa, conforme se muestra a continuación:

Imagen N° 7: Reclamo del 4 de abril de 2019⁹

Lima, 4 de Abril del 2019

Señor
Presidente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera
INFACOOPTDA.
Av. Mariscal José Antonio de Sucre N° 684
MAGDALENA DEL MAR

Referencias a) Carta del 09.01.19
b) Carta del 25.03.19

El suscrito atendiendo la promoción realizada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito que usted representa hizo los siguientes Depósitos a Plazo Fijo, con la tasa de interés entre el 8.5 y el 12% anual

ITEM	NRO. DOC.	VALOR INICIAL	FECHA INVERSION	PLAZO EN DIAS	FECHA VENCIMTO.	VALOR VENCIMTO.	FECHA PAGO	MONTO PAGADO
1	83*	34,000.00	01.10.16	730	01.10.18	42,160.00	20.10.18	10,000.00
2	86	20,000.00	08.11.16	730	08.11.18	24,799.99		
3	108	46,000.00	03.04.17	721	25.03.19	55,540.90		
4	116	25,000.00	30.06.17	720	20.06.19	29,250.00		
5	131	30,000.00	06.11.17	1080	21.10.20	40,665.60		
6	135	20,700.00	02.12.17	1080	16.11.20	28,049.91		
		175,700.00				220,466.40		
(*)	83							
1	164	32,160.00	20.10.18	12	01.11.18	32,286.87	10.11.18	5,000.00
2	166	27,286.87	10.11.18	14	24.11.18	27,412.00	30.01.19	4,000.00
3	177	23,763.07	30.01.19	30	01.03.19	23,860.72	06.03.19	2,000.00
4	181	21,860.72	06.03.19	30	05.04.19	21,950.00		

A la fecha de los Seis (6) Depósitos a Plazo Fijo realizados han vencido Tres (3), de los cuales solo para uno se ha venido efectuando pagos parciales diminutos como se muestra en el cuadro

Con las cartas de las referencias a) y b) se ha solicitado el pago oportuno de los Depósitos a Plazo Fijo vencidos, razón por la cual requerimos formalmente el pago de los mismos y la devolución del dinero invertido en los Depósitos a Plazo Fijo que aun no vencen por la presunción de un seguro incumplimiento

Considerando que esta situación puede ser interpretada como una Apropiación ilícita del dinero confiado a su Entidad, señalo a ustedes un plazo máximo de Setenta y Dos (72) Horas para que procedan al pago y devolución de los Depósitos a Plazo Fijo realizados por mi persona en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera INFACOOPTDA.

Atentamente

Cesar Santiago Nicolás Dueñas García
D.N.I. N° 41584467

Domicilio : Parque Zoila Amoretti N° 441, Pueblo Libre, Lima. Teléfonos : 922120937, 4631691

04 ABR. 2019
CARTA NOTARIAL N° 6299

Firma del señor Dueñas García

⁹ Ver foja 4 del expediente.



10. De la revisión de los referidos medios probatorios, este Colegiado advierte que la relación jurídica sustantiva de la falta de pago de los Certificados de Depósitos a Plazo Fijo, así como la atención de la carta del 4 de abril de 2019 se entabló entre el señor Dueñas García y la Cooperativa.
11. En ese sentido, se verifica que el señor Dueñas Aristizábal no forma parte de la relación de consumo nacida en virtud a los Certificados de Depósitos a Plazo Fijo.
12. Así, en el presente caso, se verifica que el señor Dueñas Aristizábal no tiene legitimidad para obrar en el procedimiento, pues no forma parte de la relación de consumo entablada entre el señor Dueñas García y la Cooperativa.
13. En virtud de lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor Dueñas Aristizábal contra la Cooperativa, por la presunta infracción al Código, en la medida que carece de legitimidad para obrar respecto a la presunta falta de pago de los Certificados de Depósito a Plazo Fijo y la falta de atención del reclamo del 4 de abril de 2019, al no existir relación de consumo con la entidad financiera.

(ii) Improcedencia por falta de interés para obrar

14. El artículo 108 del Código¹⁰ establece que se declarará la improcedencia de la denuncia de parte con lo cual se pondrá fin al procedimiento administrativo cuando el consumidor denunciante carezca de interés para obrar².
15. El señor Dueñas García cuestionó que la Cooperativa no cumplió con pagar al vencimiento del plazo pactado los Certificados de Depósito a Plazo Fijo ni los intereses generados.
16. Al respecto, este Colegiado advierte que el señor Dueñas García contaba con seis (6) Certificados de Depósito a Plazo Fijo, conforme se muestran en el siguiente cuadro:

¹⁰ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

Artículo 108.- Infracciones administrativas. Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan. Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

(...)

e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.

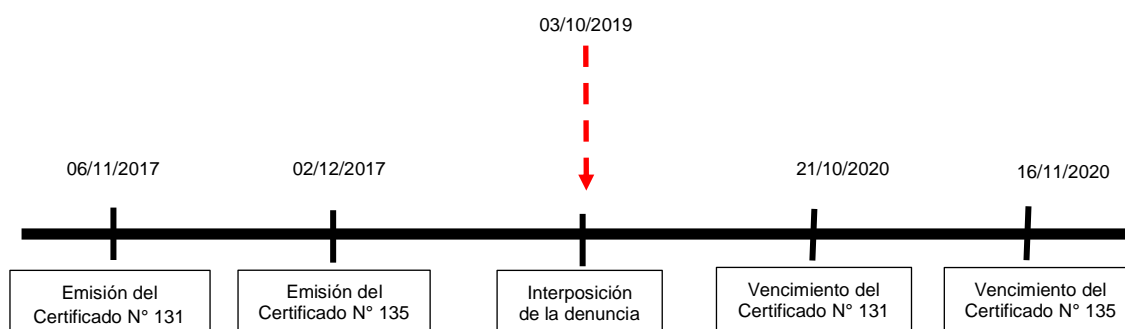
(...)



Cuadro N° 2

N°	N° Certificado	Valor Inicial	Fecha de Inversión	Fecha de Vencimiento	Valor de Vencimiento
1	86	S/ 20 000,00	08/11/2016	08/11/2018	S/ 24 799,99
2	108	S/ 46 000,00	30/04/2017	25/03/2019	S/ 55 540,90
3	116	S/ 25 000,00	30/06/2017	20/06/2019	S/ 29 191,78
4	131	S/ 30 010,00	06/11/2017	21/10/2020	S/ 40 665,60
5	135	S/ 20 700,00	02/12/2017	16/11/2020	S/ 28 049,91
6	181	S/ 21 860,72	06/03/2019	05/04/2019	S/ 21 950,55

17. Dicho lo anterior, se observa que los Certificados de Depósito a Plazo Fijo N° 131 y 135 tenían como fecha de vencimiento el 21 de octubre y 16 de noviembre de 2020, respectivamente.
18. Dicho lo anterior, esta Comisión advierte que los plazos de vencimiento de ambos certificados aún no habían transcurrido al momento de la interposición de la denuncia, conforme puede observarse en la siguiente línea de tiempo:

Línea de tiempo N° 1

19. En consecuencia, corresponde declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor Dueñas García contra la Cooperativa, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto se ha verificado que el denunciante carecía de interés para obrar respecto a la obligación del pago de los Certificados de Depósito a Plazo Fijo N° 131 y 135 en la medida que no ha transcurrido el plazo para que la entidad financiera cumpliera con el pago del valor pactado.

(iii) Sobre la condición de rebeldía de la Cooperativa

20. En un procedimiento de protección al consumidor en principio resulta factible la aplicación de la rebeldía debido a la presencia de intereses privados disponibles. Se violaría el principio de licitud si la autoridad de protección al consumidor presumiera que el proveedor ha cometido una infracción, pero dicha autoridad nunca hace esta presunción.



21. 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.
22. Así, 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, 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.
23. En principio, la autoridad administrativa valora los medios probatorios presentados por ambas partes para tener certeza sobre si hay o no un defecto en el producto o servicio. En determinadas circunstancias, ni siquiera las pruebas presentadas por ambas partes serán suficientes, sino que será necesario actuar pruebas adicionales como pericias, inspecciones, entrevistas a testigos, etc. ¿Y qué sucede cuando el proveedor no se apersona al procedimiento? En este caso, por virtud de la ley, la declaración de rebeldía ocasiona que la autoridad crea las alegaciones del consumidor en lo relativo al defecto del producto o servicio.
24. Por tanto, un primer elemento a tener en cuenta es que la rebeldía no significa presumir que hay infracción administrativa, sino presumir que es cierta la alegación del consumidor sobre el defecto del producto o servicio vendido o prestado por el proveedor denunciado. Claro está, presumir la existencia del defecto por la sola alegación del consumidor —en caso de rebeldía del proveedor— tendrá como consecuencia la declaración de infracción y la aplicación de una sanción, lo que podría afectar —ya no de forma directa, sino indirecta— el principio de licitud propio de un procedimiento sancionador.
25. En efecto, si bien la estructura procedimental prevista en el Capítulo V del Decreto Legislativo N° 807 reconoce expresamente en su artículo 26° la figura de la rebeldía¹¹, la relación jurídica bilateral de carácter sancionador inmersa en el procedimiento trilateral sancionador tendrá reparos en presumir inflexiblemente como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio, pues ello podría afectar, aunque sea indirectamente, el principio de licitud.
26. El legislador fue consciente, desde un principio, que el procedimiento previsto en el Decreto Legislativo N° 807 tenía por objeto investigar la existencia de una presunta conducta infractora y sancionarla si se acreditaba la existencia de la infracción administrativa. De modo que la rebeldía prevista en el Capítulo V del Decreto Legislativo N° 807 no es un mero accidente o descuido, sino una institución puesta allí intencionalmente. Su propósito es incentivar la participación de los proveedores en el

¹¹ **FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, aprobado por DECRETO LEGISLATIVO N° 807 y publicado el 18 de abril de 1996**

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. (...)



procedimiento. Recordemos que en la contratación masiva muchas relaciones de consumo se dan prácticamente oralmente, teniendo el consumidor como únicos medios probatorios de la transacción el comprobante de pago (extendido por el proveedor) y su palabra —la declaración de parte, por cierto, es un medio probatorio—, por lo que dichos medios probatorios pueden resultar en ocasiones insuficientes para arribar a un convencimiento pleno de los hechos materia de controversia.

27. La contestación del proveedor resulta importante para corroborar lo afirmado por el consumidor o para actuar pruebas adicionales. Y dado que en estos procedimientos lo que se discute es principalmente intereses privados disponibles y considerando la especial protección que debe darse a los consumidores, el legislador decidió que los proveedores debían ayudar a esclarecer los hechos denunciados, incentivando su participación en el procedimiento mediante la aplicación del instituto de la rebeldía. De modo que, si el proveedor no se apersona, la autoridad de protección al consumidor puede considerar como cierto lo afirmado por el consumidor respecto del defecto en el producto o servicio de que se trate.
28. Si el pronunciamiento de la autoridad de protección al consumidor se limita al dictado de medidas correctivas resarcitorias —con lo cual el procedimiento sería un trilateral puro—, no habría problema en aplicar la figura de la rebeldía en toda su extensión, es decir, presumiendo como cierto lo alegado por el consumidor denunciante. Sin embargo, la relación jurídica bilateral de carácter sancionador no puede ser marginada. Ella reclama atención debido a que el resultado del procedimiento puede ser la aplicación de una sanción al proveedor. ¿Cómo armonizar la rebeldía con la presunción de licitud? ¿Una institución prima sobre la otra? La respuesta es no. Tiene que haber equilibrio. Una no puede avasallar a la otra.
29. La preeminencia de la rebeldía (presunción favorable sobre el defecto del producto o servicio) podría significar una afectación indirecta al principio de licitud (presunción de inocencia), lo que sería inconstitucional. Pero olvidar los efectos de la rebeldía en determinados escenarios puede llevar a una desprotección de los consumidores, lo que también sería inconstitucional. Dos (2) derechos fundamentales indirectamente enfrentados: la presunción de inocencia y el derecho del consumidor a recibir una especial tutela por parte de los órganos estatales. La respuesta, como decimos, es el equilibrio. La autoridad administrativa debe buscar una forma armónica de equilibrar ambas figuras.
30. Dicho equilibrio se logra modulando el instituto de la rebeldía al carácter sancionador del procedimiento.
31. La primera modulación es que lo denunciado por el consumidor debe ser verosímil. Frente a la rebeldía del proveedor, no cabe asumir como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio si lo que esta denuncia no es verosímil. Por tanto, si bien en principio la autoridad de protección al consumidor puede considerar como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio, dicha presunción no debería aplicarse si del escrito de denuncia y pruebas



aportadas por el denunciante se aprecia con claridad la inexistencia de dicho defecto y, por tanto, la inexistencia de infracción administrativa. Ello ocurre, por ejemplo, cuando:

- Los hechos mencionados en la denuncia no son verosímiles, son contradictorios o constituyen un imposible físico o jurídico.
 - De la denuncia se advierte la fractura del nexo causal por hecho fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de tercero o la propia negligencia del consumidor denunciante.
 - En la denuncia se reconoce, tácita o expresamente, la actuación diligente del proveedor, como es el hecho de que el servicio o producto ofrecido por el proveedor fue idóneo, que éste brindó información relevante, u otros similares.
 - El hecho denunciado, al margen de si es cierto o no, e independientemente de la actuación de pruebas, no constituye infracción a las normas de protección al consumidor.
32. Una segunda modulación que equilibra la aplicación de ambas figuras opera con la aplicación del principio de verdad material. Así, si el proveedor está rebelde y la autoridad aprecia indicios de que el consumidor está mintiendo o de que su denuncia esconde intereses distintos a una auténtica tutela hacia el consumidor (V.g. cuando el denunciante actúa por encargo de un competidor del proveedor), ella puede actuar pruebas de oficio con el fin de esclarecer los hechos denunciados.
33. Una tercera modulación se da cuando la autoridad de protección al consumidor aprecie indicios de que la cuestión controvertida puede afectar a terceros o al interés público. En estos casos, al margen de lo alegado por el consumidor denunciante y de la condición de rebelde del proveedor, la autoridad deberá actuar pruebas de oficio a fin de esclarecer los hechos y tomar las medidas correctivas correspondientes.
34. Una cuarta modulación la introduce el numeral 233.3 del artículo 233° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG), norma según la cual en caso el denunciado no cumpla con presentar la contestación dentro del plazo establecido, la autoridad administrativa podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo.
35. Aunada a las cuatro (4) modulaciones indicadas, no debe perderse de vista que la presunción legal consecuencia de la rebeldía tampoco se aplicará en los casos expresamente excluidos en el artículo 461° del Código Procesal Civil, es decir, cuando habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda; la pretensión se sustente en un derecho indisponible; requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda; o el juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.
36. En el presente caso, es importante resaltar que mediante Resolución N° 2 del 25 de junio de 2020, la Secretaría Técnica declaró rebelde a la Cooperativa, por tanto, la Comisión evaluará, al momento de efectuar el análisis de fondo de la denuncia



interpuesta por el señor Dueñas García, si aportó los medios probatorios que acrediten las infracciones denunciadas.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

37. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe¹².
38. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado¹³. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
39. En su denuncia, el señor Dueñas García cuestionó que la Cooperativa no cumplió con pagar, al vencimiento del plazo pactado, los Certificados de Depósito a Plazo Fijo N° 86, 108, 116 y 181 ni los intereses generados.
40. Si bien la Cooperativa no presentó sus descargos, por lo que fue declarada rebelde, en aplicación del Principio de Verdad Material¹⁴, corresponde evaluar los medios probatorios presentes en el expediente.

¹² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

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.

(...)

¹³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

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.

¹⁴ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019

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 estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.



41. Sobre el particular, obran en el expediente los cuatro (4) Certificados de Depósito a Plazo Fijo, de los cuales, a la fecha de interposición de la presente denuncia, habían vencido, de acuerdo con el siguiente detalle:

Cuadro N° 3

N°	N° Certificado	Valor Inicial	Fecha de Inversión	Fecha de Vencimiento	Valor de Vencimiento
1	86	S/ 20 000,00	08/11/2016	08/11/2018	S/ 24 799,99
2	108	S/ 46 000,00	30/04/2017	25/03/2019	S/ 55 540,90
3	116	S/ 25 000,00	30/06/2017	20/06/2019	S/ 29 191,78
4	181	S/ 21 860,72	06/03/2019	05/04/2019	S/ 21 950,55

42. De la información que obra en el expediente, es posible advertir que la Cooperativa se encontraba obligada a efectuar el pago del valor de vencimiento de los Certificados, según lo detallado en el Cuadro precedente.
43. En este punto, cabe señalar que para que el proveedor denunciado pueda ser exonerado de responsabilidad administrativa debe lograr acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado¹⁵; sin embargo, en el presente caso, la Cooperativa se encuentra rebelde y no ha presentado sus descargos ni los medios probatorios que desvirtúen lo alegado por el señor Dueñas García.
44. Por lo expuesto, correspondía que la Cooperativa presente los medios probatorios que acrediten que cumplió con pagar al denunciante el valor de vencimiento de los Certificados de Depósito a Plazo Fijo; sin embargo, como ya se ha señalado, la denunciada se encuentra en rebeldía por lo que no ha proporcionado los medios probatorios que desvirtúen lo alegado por el denunciante.
45. En consecuencia, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Dueñas García contra la Cooperativa, por la infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que la denunciada haya cumplido con pagar, al vencimiento del plazo pactado, los Certificados de Depósito a Plazo Fijo Nos. 86, 108, 116 y 181 ni los intereses generados.

¹⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificado por Decreto Legislativo N° 1308, publicada el 10 enero 2017.

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

(...)

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



Sobre la presunta infracción a la atención del reclamo

46. El numeral 88.1 del artículo 88° del Código ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos de los proveedores de servicios financieros y de seguros, precisando que estos deben ser atendidos dentro del plazo establecido por la normativa correspondiente, esto es, la emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS)¹⁶.
47. La Circular N° G-184-2015, norma que regula el servicio de atención a los usuarios de empresas supervisadas por la SBS, y que se encontraba vigente al momento de la ocurrencia de los hechos del presente caso, establece que los reclamos deberán ser absueltos en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido presentados¹⁷.
48. La respuesta debe ser oportuna, completa, clara y pronunciarse sobre lo reclamado o solicitado por el usuario. No obstante, es importante precisar que las normas sobre atención de reclamos y consultas no determinan que todo reclamo sea declarado procedente o que se brinde al consumidor cualquier información que este pueda requerir.
49. Al respecto, cabe precisar que, el señor Dueñas García señaló que la Cooperativa no había atendido el reclamo presentado a través de la Carta Notarial del 4 de abril de 2019.
50. La Cooperativa no presentó sus descargos, por lo que corresponde evaluar los medios probatorios que obran en el expediente.
51. Sobre el particular, si bien obra en el expediente la copia de la Carta Notarial del 4 de abril de 2019, esta no cuenta con sello de recepción de la Cooperativa o la certificación notarial de su entrega (ver Imagen N° 7), por lo que no es posible determinar que la misma haya sido efectivamente recibida por la entidad financiera denunciada.
52. En ese sentido, a efectos de imputar responsabilidad a la Cooperativa sobre la falta de atención al reclamo formulado, correspondía al señor Dueñas García acreditar que en efecto la entidad financiera denunciada recibió el reclamo en cuestión, lo cual no ha sucedido.

¹⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016. Artículo 88.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros**

88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. (...)

¹⁷ **CIRCULAR N° G-184-2015, CIRCULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO, publicada el 1 de octubre de 2015 y vigente desde el 1 de enero de 2016**

9. Cómputo de plazos y notificación

Aspectos relacionados al cómputo de plazos

9.1 (...) Los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de los reclamos presentados contra las AFP y el producto microseguros, que se rigen por las normas sobre la materia.



53. Por lo expuesto, corresponde declarar infundada la denuncia presentada por el señor Dueñas García contra la Cooperativa, por presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que haya interpuesto un reclamo ante la denunciada, a través de la carta Notarial del 4 de abril de 2019.

Sobre las medidas correctivas

54. 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.
55. 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 anterior¹⁸. Las medidas correctivas complementarias tienen

¹⁸ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

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;



el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro¹⁹.

56. En su denuncia, el señor Dueñas García solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene a la Cooperativa que cumpla con devolver el dinero depositado más los intereses generados a la fecha.
57. En el presente caso, se ha verificado la responsabilidad de la Cooperativa, en tanto no cumplió con pagar, al vencimiento del plazo pactado, los Certificados de Depósito a Plazo Fijo ni los intereses generados.
58. En ese sentido, la Comisión considera que corresponde ordenar a la Cooperativa, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con entregar al señor Dueñas García los importes establecidos en los Certificados de Depósito a Plazo Fijo N° 86, 108, 116 y 181, incluyendo capital e intereses pactados, más los intereses legales que se generen hasta la fecha de cumplimiento de la medida correctiva.
59. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, la Cooperativa deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código²⁰.

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.

¹⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

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:
 - (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.

²⁰ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos



60. En este punto, cabe indicar que el numeral 4.8 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", modificada por la Directiva N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI, señala que si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la autoridad administrativa, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva²¹.
61. Cabe precisar que 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 numeral 115.6 del artículo 115° del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil.

Sobre la graduación de la sanción

62. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse preferentemente los criterios previstos en el artículo 112° del Código²² y, de

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Subrayado agregado)

²¹ **DIRECTIVA N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, modificada por la DIRECTIVA N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI**

IV. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE

4.8 Ejecución de Mandatos

(...)

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

²² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016. 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.



manera supletoria, los criterios contemplados en el numeral 248.3 del artículo 248° del TUO de la LPAG²³.

63. 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) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros.
64. Al respecto, en la Resolución Final N° 1283-2010/CPC del 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer²⁴.

6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
(...)

²³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRTEO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de enero de 2019**
Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)

3. **Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
 - b) La probabilidad de detección de la infracción;
 - c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
 - d) El perjuicio económico causado;
 - e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
 - f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
 - g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor

²⁴ 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 precisar, 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.

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

**(i) Beneficio ilícito**

65. En el presente caso, ha quedado acreditado que la infracción cometida por la Cooperativa consistió en no cumplir con pagar al señor Dueñas García, al vencimiento del plazo pactado, los Certificados de Depósito a Plazo Fijo ni los intereses generados.
66. En consecuencia, el beneficio ilícito estaría constituido por la no implementación de procesos por parte de la Cooperativa para evitar incumplimientos como el denunciado.
67. La Comisión no solo no cuenta con información que le permita cuantificar dicho beneficio o ahorro ilícito, sino que en el expediente tampoco obra documentación alguna que permita establecer un parámetro objetivo para dicho fin, razón por la cual, como se ha explicado líneas arriba, la graduación de la sanción se realizará a partir de los otros criterios previstos en el artículo 112° del Código²⁵.

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”.

²⁵

En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

“(…) Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atiende consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.

(…) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.

(…) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución”.

**(ii) Daño al consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado**

68. En ese sentido, para la Comisión el factor determinante para graduar la multa en el presente caso es el daño resultante luego de verificarse la infracción, el cual debe asociarse necesariamente a la afectación a los intereses económicos del consumidor.
69. Resulta relevante señalar que, en el caso analizado, el denunciante, en su calidad de titular de los Certificados de Depósito a Plazo Fijo, ha visto afectadas sus expectativas en tanto no ha podido hacer uso de su patrimonio y de los intereses generados del mismo ya que la Cooperativa no cumplió con pagarle los importes de los certificados, no pudiendo disponer del monto cuestionado, ascendente a la suma de S/ 131 483,22.
70. En el presente caso, a efectos de determinar el daño causado al consumidor utilizaremos como referencia el importe total de los Certificados de Depósito a Plazo Fijo que la Cooperativa no cumplió con pagar, los mismos que ascienden a S/ 131 483,220, lo cual equivale a 31,58 UIT.

(iii) Efectos generados en el mercado

71. Por su parte, debe tenerse en consideración el efecto negativo causado en el mercado de servicios financieros, consistente en la desconfianza generada entre los consumidores o usuarios de dichos servicios, los cuales podrían considerar que se encuentran expuestos a que las entidades financieras no cumplan con la obligación del pago de los certificados de depósitos al vencimiento de los mismos.

(iv) Multa Final

72. Por lo expuesto, y considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado; y, adicionalmente, en aplicación del Principio de Razonabilidad que establece el numeral 246.3 del artículo 246° del TUO de la LPAG²⁶ la Comisión considera que corresponde sancionar al Banco con una multa de 31,58 UIT.

²⁶ **DECRETO SUPREMO N° 004-20179-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 246°.- 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.

(...)



Sobre las costas y los costos del procedimiento

73. El artículo 7° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi²⁷, aprobada por Decreto Legislativo 807, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
74. En el presente caso, en tanto se ha determinado la responsabilidad administrativa de la Cooperativa, respecto de las operaciones cuestionadas, la Comisión considera que debe ordenarse a la entidad financiera el pago de las costas y los costos del procedimiento a favor del señor Dueñas García.
75. En consecuencia, la Cooperativa deberá cumplir con pagar al señor Dueñas García las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a la suma de S/ 36,00, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución²⁸.
76. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, la Cooperativa deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código²⁹.
77. Es pertinente informar que si el señor Dueñas García comunica a la Comisión el incumplimiento del mandato ordenado y la Cooperativa no presenta ante este órgano colegiado los medios probatorios que acrediten que cumplió con el referido mandato, la

²⁷ **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.

²⁸ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

²⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Subrayado agregado)



autoridad administrativa evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas liquidadas³⁰.

78. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Dueñas García podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

Sobre la inscripción de la Cooperativa en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi

79. El artículo 119° del Código precisa que el Indecopi lleva un registro de las infracciones que se comprueben y de las sanciones que se impongan en los procedimientos por infracción a la normativa de protección al consumidor, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones del mercado³¹.
80. La referida norma establece que los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el

³⁰ DIRECTIVA N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 076-2017-INDECOPI/COD y publicada el 2 de mayo de 2017

IV. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE

4.11 Ejecución de Mandatos

- 4.11.1 En caso de incumplimiento de algún mandato de medida correctiva, pago de costas y costos liquidados o medida cautelar, el beneficiario deberá comunicar por escrito este hecho a la autoridad administrativa, precisando el número de expediente y resolución que lo dispuso, además especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.
- 4.11.2 Recibida la comunicación, el órgano resolutivo de primera instancia podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento.
- 4.11.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato, procederá la imposición de la multa coercitiva.
- 4.11.4 No procede apelación respecto de la imposición de multas coercitivas, de acuerdo con lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código. Las resoluciones que imponen multas coercitivas causan estado y son susceptibles de impugnación en sede judicial mediante la acción contencioso administrativa.
- 4.11.5 En caso el órgano resolutivo verifique el cumplimiento de la medida correctiva, pago de costas y costos o medida cautelar, enviará una comunicación al beneficiado informándole este hecho e indicando que, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento sancionador por incumplimiento de mandatos previsto en el artículo 106 del Código.

³¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1339-2019/CC1

referido registro por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de la resolución.

81. En la medida que a través del presente pronunciamiento se ha verificado la comisión de una infracción al Código por parte de la Cooperativa, así como se le ha impuesto una sanción por ello, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución emitida por este órgano colegiado sea declarada firme en sede administrativa.

RESUELVE

PRIMERO: declarar improcedente la denuncia presentada por el señor Isaías Dueñas Aristizábal contra Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera – Infacoop Ltda., por infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que carece de legitimidad para obrar en tanto no existe relación de consumo con la entidad financiera.

SEGUNDO: declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor César Santiago Dueñas García contra Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera – Infacoop Ltda., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se ha verificado que el denunciante carecía de interés para obrar respecto a la obligación del pago de los Certificados de Depósito a Plazo Fijo N° 131 y 135 en la medida que no había transcurrido el plazo para que la entidad financiera cumpliera con el pago del valor pactado.

TERCERO: declarar fundada la denuncia presentada por el señor César Santiago Dueñas García contra Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera – Infacoop Ltda., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto no ha quedado acreditado que la entidad financiera haya cumplido con pagar, al vencimiento del plazo pactado, los Certificados de Depósito a Plazo Fijo N° 86, 108, 116 y 181 ni los intereses generados.

CUARTO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor César Santiago Dueñas García contra Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera – Infacoop Ltda., por presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que el denunciante haya interpuesto un reclamo ante la denunciada, a través de la carta Notarial del 4 de abril de 2019.

QUINTO: ordenar a Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera – Infacoop Ltda., en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con entregar al señor César Santiago Dueñas García los importes establecidos en los Certificados de Depósito a Plazo Fijo N° 86, 108, 116 y 181, incluyendo capital e intereses pactados, más los intereses legales que se generen hasta la fecha de cumplimiento de la medida correctiva; para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera



– Infacoop Ltda. deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como en el numeral 4.8 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, modificada por la Directiva N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI.

SEXTO: sancionar a Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera – Infacoop Ltda. con una multa de 30.58 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Cabe precisar que, dicha sanción será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³².

SÉTIMO: requerir a Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera – Infacoop Ltda. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS³³, precisándose que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

OCTAVO: ordenar a Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera – Infacoop Ltda. que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar al señor César Santiago Dueñas García las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a S/ 36,00; para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera – Infacoop Ltda. deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una

³²

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.

³³

DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019

Artículo 205.- Ejecución forzosa

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

NOVENO: disponer la inscripción de Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera – Infacoop Ltda. 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.

DÉCIMO: 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, 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 la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación³⁴, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación³⁵, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 222° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida³⁶.

Con la intervención de los señores Comisionados: Diego Vega Castro-Sayán, Evelyn Edith Chumacero Asención, María de Fátima Ponce Regalado y Erika Claudia Bedoya Chirinos.

DIEGO VEGA CASTRO-SAYÁN
Presidente

³⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

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 (...)"

³⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019.**

Artículo 218.- Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).

³⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019.**

Artículo 222.- Acto firme

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