



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 0302-2017/CC1**



**PRESENTADO POR
WILSON NOE HUALAN YUPANQUI**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL GRADO TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO

ENTIDAD PÚBLICA : INDECOPI

NÚMERO DE EXPEDIENTE : 0302-2017/CC1

DENUNCIANTE : GLORIA PUMAYALI ORMEÑO

DENUNCIADO : PANDERO S.A. EAFC

BACHILLER : WILSON NOE HUALAN
YUPANQUI

CÓDIGO : 2011124956

LIMA – PERÚ

2020

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN PROCEDIMIENTO

Hechos.

Mediante escrito, de fecha 11 de julio de 2016, la señora Gloria Pumayali Ormeño interpuso denuncia en contra de la empresa Pandero por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

- a) El 28 de junio de 2014, celebró un Contrato de Administración de Fondos Colectivos con Pandero para la adjudicación de un certificado de compra por un valor de US\$ 15,000.00, pagando una cuota de inscripción de US\$ 1,062.00; comprometiéndose a pagar una cuota mensual de US\$ 250,00;
- b) El 27 de mayo de 2016, se acogió a la opción de adjudicación por remate, y se le otorgó un certificado de compra por US\$ 15,000.00; y recurrió a Automotores Gildemeister (en adelante Gildemeister), proveedora de los vehículos que ofrece Pandero, para que le informen la cotización del vehículo marca Hyundai, modelo New Elantra AD GL 1.6 AT FULL, modelo 2017, año de fabricación 2016; los cuales le proporcionaron la Cotización N° 1585457 el 31 de mayo de 2016, indicándole que el costo del vehículo era de US\$ 20,990.00;
- c) Ante ello, y amparándose de la Cláusula 6.3 del Contrato del Programa Pandero A4 N° A-016510, comunicó a Pandero su intención de adquirir el vehículo que le habría cotizado Gildemeister;
- d) Mediante correo electrónico del 8 de junio de 2016, el denunciado le comunicó que el precio del referido vehículo era de US\$ 21,800,00, siendo un precio mayor al precio de lista que ofrece Gildemeister;
- e) Por lo que requirió al proveedor denunciado que le explique la diferencia de precios, considerando que el precio obtenido por su persona y el de Pandero eran del mismo proveedor;
- f) Hasta la fecha, Pandero no ha cumplido con atender la carta notarial que le fue cursada el 10 de junio de 2016, en la cual solicitó que se inicie el trámite

correspondiente para direccionar el certificado de compra del vehículo a la empresa Gildemeister. La señora Pumayali solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene a Pandero considerar el precio cotizado por el proveedor del vehículo marca Hyundai, modelo New Elantra (US\$ 20,990.00). Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos.

La denuncia debe contar con los siguientes requisitos, de conformidad con lo establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444, la cual, en su artículo 113° nos describe que todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente: 1. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente; 2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho; 3. Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido; 4. La indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigida, entendiéndose por tal, en lo posible, a la autoridad de grado más cercano al usuario, según la jerarquía, con competencia para conocerlo y resolverlo; 5. La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real expuesto en virtud del numeral 1. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio; 6. La relación de los documentos y anexos que acompaña, indicados en el TUPA; y 7. La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados.

Admisión a trámite de la denuncia.

Mediante Resolución N° 01 la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 resolvió admitir a trámite la denuncia interpuesta por la señora Gloria Pumayali Ormeño e imputó a Pandero S.A. EAFC la presunta infracción de los artículos 18° y 19 ° del Código, debido a que el hecho referido a que Pandero habría valorizado a la denunciante el automóvil marca Hyundai, modelo *NEW ELANTRA AD GL 1.6 AT FULL*, modelo 2017, fabricación 2016, en un precio de US\$ 21,800.00, pese a que el mismo concesionario de vehículos que ofrece Pandero lo valorizó en un precio menor (US\$ 20,990.00) y no habría cumplido con atender la solicitud de gestión cursada por la denunciante mediante carta notarial del 10 de junio de 2016, a través de la cual solicitó

se inicie el trámite correspondiente para direccionar el certificado de compra del vehículo al concesionario.

Asimismo, requirió a Pandero S.A. EAFC, lo siguiente:

- a) Presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos.
- b) Presentar las facultades de representación de su representante legal en el procedimiento;
- c) Señalar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC);
- d) Presentar Comprobante de Información Registrada y/o documentos que acrediten su inscripción en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT;
- e) Fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442° del Código Procesal Civil; y,
- f) En caso califique como microempresa o pequeña empresa, presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a todas sus actividades económicas y el número de trabajadores con el que cuenta.

Adicionalmente, le otorgó un plazo de cinco días hábiles para que presente sus descargos.

Una vez formulada la denuncia (la puede interponer un competidor, un consumidor o un tercero afectado) le corresponde a la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor verificar las formalidades establecidas en el TUPA del INDECOPI y los requisitos establecidos en el artículo 29° del Decreto Legislativo N° 1044. Satisfechos estos requisitos debe pronunciarse por la admisión de la denuncia, así como formular cargos con su respectiva tipificación.

Descargos y otras solicitudes.

Con fecha 23 de agosto de 2016, en sus descargos, la empresa denunciada sostuvo lo siguiente:

- a) La denunciante suscribió el Contrato del Programa Pandero – A4 N° A – 016510 (Contrato Colectivo N° 353-169-17) con la finalidad de adquirir un certificado de compra por la suma de US\$ 15 000,00.
- b) El Contrato del Programa Pandero suscrito entre las partes, estipula en sus condiciones generales que la aplicación del Certificado de Compra está destinada a adquirir del proveedor un vehículo nuevo de la marca que el distribuya, precisándose que el proveedor establecido en el contrato es Pandero.
- c) De igual forma, en la Cartilla para el Asociado se explicó el sistema de Fondos Colectivos con proveedor determinado, cuyo objeto era adjudicar el derecho a un importe que será utilizado exclusivamente para adquirir el bien materia del Contrato, con un proveedor determinado por la administradora, siendo en este caso el proveedor Pandero;
- d) La denunciante mencionó que acudió al local de la empresa Gildemeister, proveedora de vehículos de Pandero, el cual le entregó una cotización en la que se señaló que el precio del vehículo marca *HYUNDAI*, modelo *NEW ELANTRA AD GL 1.6 AT FULL*, modelo 2017, fabricación 2016, era de US\$ 20 990,00; sin embargo, Pandero le habría informado que el precio era de US\$ 21 800,00, lo anterior se debía a que la empresa Pandero era quien fijaba el precio final de venta, conforme la lista oficial de precios proporcionada por el representante oficial de la marca del vehículo.
- e) Por otro lado, respecto a la solicitud de gestión cursada por carta notarial el 10 de junio de 2016 por la denunciante, la misma fue atendida por el área legal, mediante carta notarial N° 75422, de fecha 21 de junio de 2016.

El principio del debido procedimiento administrativo nos indica que los administrados gozan de todos los derechos y garantías, entre los cuales se destacan: el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, al contradictorio y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.

Resolución Final N° 293-2017, de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.

Mediante Resolución N° 293-2017/CC2, de fecha 24 de febrero de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 emitió el siguiente pronunciamiento: (i) **DECLINAR LA COMPETENCIA** de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi para conocer el procedimiento iniciado por la señora Gloria Pumayali Ormeño en contra de Panderero S.A. EAFC; y, (ii) **REMITIR EL EXPEDIENTE** N° 816-2016/CC2 a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, a fin de que adopte las acciones pertinentes en el ámbito de su competencia.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- De conformidad con lo dispuesto por la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 027-2013-INDECOPI/COD, de fecha 5 de febrero de 2013, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es competente para procedimientos e investigaciones que versen sobre: (i) servicios bancarios y financieros, (ii) mercados de valores en tanto se refiera a inversiones que califican como consumidores, (iii) sistema de pensiones, (iv) planes de salud, (v) servicios de salud humana; y, (vi) seguros incluido el Seguro Obligatorio por Accidentes de Tránsito (SOAT) y Certificado contra Accidentes de Tránsito (CAT).
- En consecuencia, se aprecia que la denuncia interpuesta por la señora Gloria Pumayali, se originó en el marco de la celebración del contrato de fondos colectivos suscrito entre la denunciante y Panderero, regulado por la Superintendencia de Mercado de Valores, lo cual se configura como un supuesto cuya materia es de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor N°1.

Posteriormente, teniendo en consideración lo indicado en la Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, con fecha 18 de abril de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, resolvió admitir a trámite la denuncia interpuesta por la señora Gloria Pumayali Ormeño e imputó a Panderero S.A. EAFC la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, debido a que el hecho referido a que Panderero habría valorizado a la denunciante el automóvil marca Hyundai, modelo *NEW ELANTRA AD GL 1.6 AT FULL*, modelo 2017, fabricación 2016 en un precio de US\$ 21,800.00, pese a que el mismo concesionario de vehículos que ofrece Panderero lo valorizó en un precio menor (US\$ 20,990.00), y no habría cumplido con atender la solicitud de gestión cursada por la denunciante mediante carta notarial del 10 de junio

de 2016, a través de la cual solicitó se inicie el trámite correspondiente para direccionar el certificado de compra del vehículo al concesionario.

Asimismo, requirió a Pandero S.A. E AFC, los mismos documentos solicitados previamente por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 a través de la Resolución N° 01 y le otorgó el plazo de cinco días hábiles para que presente sus descargos.

Con fecha 03 de mayo de 2017, Pandero presentó nuevamente sus descargos, reiterando sus alegatos de defensa. Asimismo, la señora Pumayali Ormeño, mediante escrito, de fecha 12 de julio de 2017, absolvió los descargos formulados por la denunciada, señalando principalmente, lo siguiente: (i) en la cartilla para el asociado se habla de la administradora y no del proveedor; (ii) Gildemeister es el representante oficial de la marca *HYUNDAI* en el Perú y no Pandero; (iii) no le entregaron la copia de la Cartilla de Información Relevante-Pandero, solo le entregaron la copia del contrato y la cartilla para el asociado.

Resolución Final N° 2500-2017, de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1.

Mediante Resolución N° 2500-2017/CC1, de fecha 15 de septiembre de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, emitió el siguiente pronunciamiento: (i) **DECLARÓ INFUNDADA** la denuncia interpuesta por la señora Gloria Pumayali Ormeño en contra de Pandero S.A. E AFC, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al considerar que no quedó acreditado que la denunciada valorizó el vehículo que pretendía adquirir la denunciante a un precio mayor al cotizado por Gildemeister; (ii) **DECLARÓ INFUNDADA** la denuncia interpuesta por la señora Gloria Pumayali Ormeño contra Pandero S.A. E AFC, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al considerar que la denunciada cumplió con atender la solicitud formulada por la denunciante el 10 de junio de 2016; y, (iii) **DENEGAR LAS MEDIDAS CORRECTIVAS** solicitadas, así como el pago de las costas y costos del procedimiento planteada por la señora Gloria Pumayali Ormeño.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- De los medios probatorios ofrecidos por ambas partes, se desprende que (i) el precio de los vehículos que distribuye Pandero son de acuerdo a la lista oficial de venta al público que fija el representante oficial de la marca del vehículo en el Perú; (ii) el asociado conoce y acepta que los vehículos que se encuentran sujetos

a la variación de precios que disponga el representante oficial de la marca en el Perú; y (iii) la denunciante conocía el funcionamiento del sistema de Fondos Colectivos y el trámite a seguir para la adquisición de un vehículo. En consecuencia, la denunciante tenía conocimiento de cada una de las condiciones estipuladas en el contrato y que el precio de los mismos no correspondía a un precio del mercado.

- Se aprecia que, en la carta de respuesta por parte de Pandero, carta notarial N°75422 de fecha 21 de junio de 2016, se le explica a la denunciante los motivos por los cuales no podían vender el vehículo a un precio distinto al ofrecido.

Sobre el particular, con fecha 16 de octubre de 2017, la señora Gloria Pumayali Ormeño interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución Final N° 2500-2017/CC1, reiterando lo expuesto en su denuncia y agregando lo siguiente:

- (i) Contrariamente a lo señalado por la Comisión, Pandero no se encontraba facultada de fijar el precio final de venta, pues conforme al contrato celebrado, dicho precio se encontraba sujeto al establecido por el representante de la marca en el Perú, en el caso en concreto, Hyundai (Gildemeister); y, ;
- (ii) El representante oficial de la marca HYUNDAI era Gildemeister, quien cotizó el vehículo que pretendía adquirir (*NEW ELANTRA*), por lo que, en atención a lo previsto en el contrato celebrado con Pandero, no existía justificación para ofrecerle el mismo a un precio mayor al cotizado por el representante oficial de la marca en el Perú.

De conformidad con lo señalado en el artículo 120° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, la facultad de contradicción administrativa refiere que frente a un acto que supone que viola, afecta, desconoce o lesiona un derecho o un interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa en la forma prevista en esta Ley, para que sea revocado, modificado, anulado o sean suspendidos sus efectos.

Es así que, el recurso de apelación, como medio impugnatorio, se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o

cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

Con fecha 31 de enero de 2018, la señora Pumayali presentó en calidad de medio probatorio una copia de la página web de Hyundai y una copia de un correo electrónico remitido por un consultor de venta de Gildemeister, con la finalidad de acreditar que dicho proveedor era el representante oficial de la marca Hyundai en el Perú, por lo que Pandero debió tener en cuenta el precio cotizado por este último; ello, en atención a su cláusula 6.7 del contrato celebrado.

Por escrito de fecha 19 de febrero de 2018, Pandero absolvió el escrito de apelación presentado por la señora Pumayali, manifestando que: (i) El proveedor del vehículo, según el contrato celebrado con la señora Pumayali, era su representada, por lo que se encontraba facultada de fijar el precio final de venta del vehículo que pretendía adquirir la denunciante; ello, teniendo en cuenta la lista oficial de precios proporcionada por el representante oficial de la marca en el Perú; (ii) La representante de la marca Hyundai en el Perú era la empresa Gildemeister; sin embargo, su empresa era quien comercializaba los vehículos a sus asociados, por lo que era quien establecía el precio final de venta; y, (iii) cumplió con informar a la denunciante sobre su facultad de establecer el precio final de venta, por lo que no habría incurrido en una falta de idoneidad al brindar su servicio.

En la medida que la señora Pumayali no apeló el extremo de la Resolución Final N° 2500-2017/CC1 que declaró infundada la denuncia por la falta de atención a su solicitud formulada el 10 de junio de 2016, el mismo ha quedado consentido. Cabe señalar que en este procedimiento recursal se pronuncia sobre todo lo cuestionado, caso contrario, el extremo no impugnado quedará firme.

Resolución N° 1569-2018/SPC-INDECOPI, del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual:

Con fecha 25 de junio de 2018, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual emitió la Resolución N° 1569-2018/SPC-INDECOPI, en donde resolvió **REVOCAR** la Resolución N° 2500-2017/CC1, de fecha 15 de septiembre de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Pandero S.A. EAFIC por infracción de los artículos 18° y 19° del

Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, **DECLARÓ FUNDADA** la denuncia, al haberse acreditado que el proveedor denunciado valorizó el vehículo de la marca Hyundai, modelo *NEW ELANTRA* solicitado por la denunciante a un precio mayor al cotizado por el representante oficial de la marca en el Perú.

Dentro de la misma línea, **SANCIONÓ** a Pandero S.A. E AFC con una multa de 3 UIT por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Así, también ordeno a Pandero S.A. E AFC, en calidad de medida correctiva, que en el plazo de cinco (5) días hábiles, cumpla con valorizar el vehículo solicitado por la señora Gloria Pumayali Ormeño denunciante, teniendo en cuenta el precio establecido por el representante oficial de la marca Hyundai en el Perú, ello en atención a la adjudicación otorgada a la denunciante. Por último, **CONDENÓ** a Pandero S.A. E AFC al pago de las costas y costos del procedimiento.

De conformidad con lo establecido por el artículo 120° de la Ley de Procedimiento Administrativo General, las facultades que tienen los administrados respecto de la emisión de actos administrativos es poder contradecirlos con la finalidad que estos sean revocados nos referimos a una revocación a solicitud de un administrado a diferencia de la revocación establecida en el artículo 214° del mismo cuerpo normativo.

Es así, para el caso en concreto, la autoridad administrativa resuelve revocar la resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor por lo que la vía administrativa se agota teniendo el administrado expedito su derecho para acudir al órgano jurisdiccional, específicamente, el Proceso Contencioso Administrativo, el cual tiene como finalidad controlar las actuaciones de la administración el cual comprende los actos administrativos.

II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.

- **CUESTIONES MATERIALES:**

1. **Si se ha vulnerado el deber de idoneidad debido a la no correspondencia entre la cotización realizada por Gildemeister y Pandero.**

IDENTIFICACIÓN:

En el presente procedimiento la denunciante sostiene que se apersonó a las instalaciones de la empresa Gildemeister, proveedora de vehículos de la empresa Pandero, con la finalidad de solicitar el costo del vehículo Elantra versión New Elantra AD GL 1.6 AT FULL, teniendo como respuesta, mediante cotización N° 1585457, que el precio asciende a USD 20,990.00.

Por su parte, Pandero, mediante los descargos formulados, alega que el proveedor del vehículo es el mismo y el precio del vehículo es fijado por su representante, mas no por la empresa Gildemeister. De tal manera, Pandero afirma que el precio del vehículo solicitado por la denunciante asciende a USD 21,800.00, es decir, un precio mayor.

ANÁLISIS

Como se puede observar, aparentemente se habría vulnerado el deber de idoneidad, el cual consiste en “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. El deber de

idoneidad consiste en entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que espera recibir el consumidor razonable, quien espera lo que sabe del producto, en base a la información que tenía disponible. Y si el proveedor no entrega el producto con las mismas características a las señaladas, este tendría la responsabilidad de dicha satisfacción del consumidor, debido a que no brindó la información suficiente o brindó información falsa. Por tanto, en el análisis de idoneidad corresponderá observar si el consumidor recibió lo que se esperaba sobre la base de lo que se le informó” (Carbonell 2015, Pág. 142).

Al respecto, cabe precisar que la Comisión se pronunció declarando infundada la denuncia planteada por la denunciante en la medida que no se encuentra facultada para evaluar la política de precios que decida adoptar una empresa. De manera distinta, la Sala declaró fundada la denuncia en el extremo que la empresa Pandero valorizó el precio del vehículo a pesar que la valorización ya había sido cotizada por el representante oficial de la marca del vehículo en el Perú, es decir, Gildemeister.

Se verifica que la Comisión enfoca de una indebida manera la controversia en el presente procedimiento toda vez que la denunciante no ha cuestionado la política de precios adoptada por la empresa Pandero, sino por haber efectuado una valorización del precio del vehículo que no corresponde con la cotización efectuada por la empresa Gildemeister, quien es representante de la marca oficial del vehículo pretendido de adquirir, aspecto analizado debidamente por la Sala.

Por ello, a efectos de dilucidar la controversia en el extremo previamente expuesto, resulta necesario recurrir al Contrato suscrito entre la denunciante y Pandero que los vincula a efectos del presente conflicto. Así cabe resaltar lo siguiente:

Las relaciones de consumo son derivadas de fuentes contractuales y extracontractuales, así por ejemplo una persona concurre a un lugar de comidas y se intoxica, luego por la investigación sanitaria-alimenticia, se determina que la sustancia causal es un ingrediente que adquirió el dueño del lugar en el supermercado X, de la marca Y, y que fue introducido al país por el importador G y fabricado en Venezuela por la empresa W. Esta cadena de causalidad (en realidad es un segmento causal) integra la

relación de consumo, pero algunas de ellas respecto del intoxicado, no son contractuales. Sin embargo, al integrar la relación de consumo, podría el intoxicado accionar, respecto de la casa de comida por vía contractual y respecto de la cadena extracontractual. (Gherzi, 2008, pág. 18).

Ello sin perjuicio de precisar que en el presente caso el vínculo es netamente contractual.

Verificándose el referido Contrato, se determinará quién está facultado a asignar el precio del vehículo solicitado por el beneficiario y con ello se verificará oportunamente si se configuró o no la vulneración del deber de idoneidad. Asimismo, tener en consideración la acreditación de los hechos alegados por las partes en controversia.

2. Si Pandero ha vulnerado el deber de idoneidad al no haber emitido respuesta de la Carta cursada por la denunciante.

IDENTIFICACIÓN

La denunciante sostiene que ha cursado a la empresa Pandero la Carta Notarial N° 055144-1-14 de fecha 10 de junio de 2016; sin embargo, Pandero no ha procedido con contestar la referida carta.

El denunciado, Pandero, afirma que la Carta cursada por la denunciante fue recepcionada el 13 de junio de 2014 y atendida inmediatamente. Pandero contestó la referida Carta de la denunciante mediante Carta Notarial N° 75422 de fecha 21 de junio de 2016.

ANÁLISIS

Se verifica la existencia de la controversia entre la denunciante y Pandero en la medida que los argumentos expuestos son contrarios. Ahora bien, si la denunciante ha cursado la Carta mencionada y Pandero no se ha pronunciado sobre la misma, se habría vulnerado el deber de idoneidad; sin embargo, si Pandero se pronunció respecto de la Carta cursada por la denunciante, entonces no se configuró la infracción al deber de idoneidad.

Asimismo, resulta necesario tomar en cuenta que dentro de los alcances probatorios “el consumidor tiene la carga de probar la existencia del defecto

alegado en el bien o servicio y, una vez acreditado ello, se invierte la carga probatoria sobre el proveedor, quien debe acreditar que no es responsable por el referido defecto. Este criterio se sustenta en que es el consumidor quien está en posesión del bien o ha gozado del servicio prestado por el proveedor quien puede probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio. Sin embargo, es el proveedor, quien cuenta con información sobre el proceso productivo, quien puede acreditar que el defecto no se debe a problemas en los procesos de fabricación, distribución o comercialización del bien o servicio” (Tito y Puell, 2009, pág. 38).

Para clarificar los hechos expuestos previamente, resulta pertinente analizar la Carta Notarial N° 055144-1-14 de fecha 10 de junio de 2016 y la Carta Notarial N° 75422 de fecha 21 de junio de 2016.

3. Si corresponde otorgar medidas correctivas.

IDENTIFICACIÓN

La Comisión declaró infundada la denuncia en el extremo que no corresponde otorgar medidas correctivas a favor de la denunciante toda vez que no se habrían configurado perjuicios contra la misma.

Por el contrario, la Sala se pronunció declarando fundada la solicitud de medidas correctivas en el extremo que sí verificó la vulneración del deber de idoneidad en cuanto al sujeto facultado para la cotización del precio.

ANÁLISIS

Al respecto, la doctrina es unánime en manifestar que “la medida correctiva no posee una naturaleza sancionadora, dado que le es ajena la finalidad aflictiva. Sin embargo, en la práctica la delimitación de ambas figuras jurídicas puede ser confusa, ya que en muchas ocasiones un mismo acto de gravamen, como por ejemplo el comiso de bienes, la clausura de instalaciones o establecimientos, suspensión de actividades, pueden ser aplicadas sobre un administrado como sanción, como medidas correctivas, como medida provisional o como medida de seguridad, según sea el contexto y la finalidad perseguida” (Rodríguez, 2011, pág. 113).

En el presente caso, la controversia en cuanto a fijar o no las medidas correctivas dependen del perjuicio económico directo e inmediato que padece el consumidor como consecuencia de los actos del proveedor.

Para pronunciarnos al respecto, tenemos con condición necesaria la resolución de los acápites anteriormente expuestos.

- **CUESTIONES PROCEDIMENTALES:**

1. **Si la Comisión N° 02 se encontraba facultada a resolver la presente controversia.**

IDENTIFICACIÓN

Mediante Resolución N° 01, el Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor N° 02 admite a trámite la denuncia formulada por la denunciante contra Pандero.

Al respecto, mediante Resolución Final N° 293-2017/CC2, la Comisión N° 02 declina su competencia respecto de la presente controversia y remite el expediente a la Comisión de Protección al Consumidor N° 01.

ANÁLISIS

Iniciando el procedimiento, la Comisión N° 02 se calificó como competente para resolver la presente causa; sin embargo, posteriormente, la misma Comisión se declaró incompetente para pronunciarse respecto del conflicto suscitado en la presente controversia. Situación que generó dilación para la resolución de la controversia sostenida entre la denunciante y Pандero.

El presente procedimiento es uno de carácter administrativo sancionador con características del trilateral, toda vez que funciona como “instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en el Código de Consumo, y también para el control que sobre estos es exigible en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores, conforme al mandato constitucional establecido en el artículo 65 de nuestra Constitución Política y que implica un deber especial de protección de parte del Estado a los derechos de los

consumidores. En este sentido, el artículo 107 del Código de Consumo señala en forma expresa que, independientemente de la forma de inicio del procedimiento, este es un procedimiento sancionador. El procedimiento sancionador administrativo en materia de protección al consumidor puede ser iniciado de oficio o de parte, ya sea por iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado, de aquel que pudiera verse potencialmente afectado o por iniciativa de una asociación de consumidores” (Peláez, 2014, Pág. 219).

Para determinar la correspondencia de la competencia o incompetencia de la Comisión N° 02 para resolver la presente controversia resulta necesario remitirnos a la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 027-2013-INDECOPI/COD, toda vez que constituye la normativa que regula la competencia atribuible a la Comisión N° 01 y a la Comisión N° 02.

- 2. Si corresponde declarar improcedente el recurso de apelación en el extremo referido a la supuesta falta de atención de la Carta cursada por la denunciante a Panderó.**

IDENTIFICACIÓN

Mediante Resolución N° 04 de fecha 21 de noviembre de 2017, la Comisión N° 01 admitió a trámite el recurso de apelación interpuesto por la denunciante en el extremo referido en su escrito de apelación.

Al respecto, la Sala, en el considerando 23, declaró la improcedencia de la apelación en el extremo de la supuesta no contestación de la Carta cursada por la denunciante a Panderó y, en consecuencia, la nulidad parcial de la Resolución N° 04 en el mismo extremo, debido a que la denunciante, en el recurso de apelación, no habría argumentado en cuanto al error de derecho o de hecho sobre la resolución de la Comisión.

ANÁLISIS

El recurso de apelación es un “típico recurso jerárquico o de alzada que se interpondrá, en primer lugar, cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, razón por la cual no admite la presentación de nueva prueba. Asimismo, debe dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que

la misma eleve lo actuado al superior jerárquico, si es que éste existe. Lo antes indicado implica, en primer lugar, que el recurso de apelación es el medio impugnatorio por excelencia, considerado como un recurso ordinario por la doctrina comparada” (Guzmán, 2011, Pág. 749).

En razón de lo anteriormente expuesto, se verifica un problema en cuanto a la resolución de la Comisión y en cuanto al considerando de la Sala toda vez que la primera acepta un recurso de apelación en su totalidad y la segunda declara la improcedencia de la totalidad del referido recurso mas sí admite parcialmente el mismo: en cuanto a la no correspondencia del valor del vehículo mediante la cotización de Gildemeister y la valorización de Panderó.

Para dilucidar la presente controversia resulta necesario tener en consideración el escrito del recurso de apelación, la resolución N° 04 y los argumentos expuestos por la Sala en los considerandos pertinentes. Con ello se verificará si se formuló apelación en el extremo referido a la contestación de la Carta, si la denunciante cumplió con los argumentos del error de hecho o de derecho y si la resolución de la Comisión admitió a trámite el recurso de apelación en el referido extremo.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.

A. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.

- CUESTIONES MATERIALES:

1. Si se ha vulnerado el deber de idoneidad debido a la no correspondencia entre la cotización realizada por Gildemeister y Pandero.

El primer párrafo del artículo 18° y la disposición del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor prescriben lo siguiente:

“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 productos o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso (...)

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda”.

En el presente caso, existe discrepancia entre lo alegado por la denunciante y Panderero, por tanto, resulta necesario también tener en consideración la regulación pertinente del Contrato a efectos de verificar cuál es de las alegaciones corresponde.

Al respecto, el segundo párrafo del numeral 7 de la **cláusula 6 “Trámite del Certificado de Compra”** del Contrato, disciplina lo siguiente:

“(…)

El precio de los vehículos que distribuye Panderero es de acuerdo a la lista oficial de venta al público que fija el representante oficial de la marca de vehículo en el Perú, y pueden variar en cualquier momento sin previo aviso. El asociado conoce y acepta que los vehículos se encuentran sujetos a la variación de precios que disponga el representante oficial de la marca en el Perú”.

El Contrato suscrito entre la denunciante y Panderero disciplina expresamente que el precio del vehículo corresponderá al precio fijado en la lista oficial de venta al público que ha consignado por el representante oficial de la marca del vehículo en el Perú.

De esa manera, Panderero responde por la idoneidad del servicio que presta a la denunciante en la medida que Panderero debe cumplir con lo dispuesto en el Contrato a favor de la denunciante, es decir, debe aceptar que el precio del vehículo debe ser fijado por el representante oficial de la marca del vehículo en el Perú.

En el presente caso el vehículo con características: Elantra versión New Elantra AD GL 1.6 AT FULL, elegido por la denunciante corresponde a la empresa

Gildemeister, siendo la facultada para fijar el precio. Al respecto, mediante Cotización N° 1585457 (que obra en el folio 13 del expediente), solicitada por la denunciante a Gildemeister, se verifica que el precio por el referido vehículo asciende a USD 20,990.00.

No obstante, cuando la denunciante solicitó a Pandero la valorización del mismo vehículo, este último, mediante correo electrónico (que obra en el folio 18 del expediente), precisó que el Precio de Lista (entiéndase de la lista oficial) asciende USD 23,490.00 y que el Precio Pandero asciende a USD 21,800.00, siendo ambos superiores y por ello mismo diferentes al precio asignado por el representante oficial de la marca del vehículo en el Perú, es decir, de Gildemeister.

Como se puede observar, Pandero no está actuando conforme lo ofreció en el Contrato, pues, está fijando, asignando un precio diferente y superior al precio que ha sido asignado por Gildemeister sobre el vehículo que pretende adquirir la denunciante. Por tanto, Pandero asume la responsabilidad de la vulneración del deber de idoneidad en la presente controversia, pues, la ha vulnerado.

2. Si Pandero ha vulnerado el deber de idoneidad al no haber emitido respuesta de la Carta cursada por la denunciante.

El deber de idoneidad no está referida únicamente a las circunstancias principales del vínculo sostenido entre el consumidor y el proveedor, sino también a las accesorias en la medida que resulten relevantes para satisfacer los intereses del consumidor.

Para el presente aspecto de la controversia debemos entender a la idoneidad como la correspondencia que debe existir entre lo que espera el consumidor en cuanto a la naturaleza del servicio, pues, debiendo la denunciante solicitar el vehículo que pretende adquirir y la información relativa al mismo, Pandero deberá absolver las consultas formuladas.

Al respecto, la denunciante cursa la Carta Notarial N° 055144-1-14 de fecha 10 de junio de 2016 (que obra en el folio 17 del expediente); y, por su parte, Pandero

responde la referida Carta Notarial mediante la Carta Notarial N° 75422 (que obra en el folio 73 del expediente).

Por tanto, Pandero no ha vulnerado el deber de idoneidad en el presente extremo toda vez que la Carta Notarial cursada por la denunciante ha sido respondida por Pandero mediante otra Carta Notarial.

3. Si corresponde otorgar medidas correctivas.

En relación a la medida correctiva solicitada por la denunciante debemos considerar lo disciplinado en los artículos 114°, 115° y 116° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que prescriben lo siguiente:

“Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandato, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

(...)

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

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.

(...)

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 (...).”

En el presente caso se ha configurado una infracción al Deber de Idoneidad del Proveedor por parte de Pandero, razón por la cual, sin perjuicio de ser sancionado administrativamente, corresponde la imputación de medidas correctivas con el objetivo de poder satisfacer el interés de la denunciante.

Ahora bien, la denunciante no ha sufrido un perjuicio patrimonial directo e inmediato por la infracción administrativa cometida por Pandero; sin embargo, la denunciante sí requiere que Pandero cumpla con lo ofrecido en el Contrato: asignar el valor del vehículo de su preferencia conforme al precio asignado en la lista oficial de la empresa proveedora (Gildemeister).

Por tanto, corresponde imponer medidas correctivas complementarias a Pandero de tal manera que asigne el precio al vehículo solicitado por la denunciante conforme a la lista oficial de Gildemeister.

- **CUESTIONES PROCEDIMENTALES:**

1. **Si la Comisión N° 02 se encontraba facultada a resolver la presente controversia.**

La competencia de las Comisiones de Protección al Consumidor, con fecha 05 de febrero de 2013, han sido establecidas en el artículo 1 de la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 027-2013-INDECOPI/COD, que regula lo siguiente:

“Artículo 1.-

Aprobar la división temática de la competencia resolutive de las Comisiones de Protección al Consumidor N° 1 y N° 2 de la Sede Central, con eficacia al 13 de febrero del presente año, la misma que queda establecida de la siguiente manera:

- *Comisión de Protección al Consumidor N° 1*
Procedimientos e investigaciones que versen sobre:
 - (i) Servicios bancarios y financieros, (ii) mercados de valores en tanto se refiera a inversiones que califican como consumidores, (iii) sistema de pensiones, (iv) planes de salud, (v) servicios de salud humana; y, (vi) seguros incluido el Seguro obligatorio por Accidentes de Tránsito (SOAT) y Certificado contra Accidentes de Tránsito (CAT)*
- *Comisión de Protección al Consumidor N° 2*
Procedimientos e investigaciones en materia de Protección al Consumidor que contemplen los demás segmentos económicos

que no sean de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1”.

Al respecto, el Contrato suscrito entre la denunciante y Pandero tiene como objeto la Administración de Fondos y servicios que beneficiarán a los sujetos que se asocian con Pandero mediante los Sistemas de Fondos Colectivos, es decir, Pandero brinda un servicio financiero; por tanto, corresponde que la Comisión N° 1 proceda a resolver la presente controversia toda vez que la Comisión N° 2 no tiene competencia para el conflicto materia de análisis, pues actúa supletoriamente a la primera.

2. Si corresponde declarar improcedente el recurso de apelación en el extremo referido a la supuesta falta de atención de la Carta cursada por la denunciante a Pandero

Para pronunciarnos al respecto, debemos tener en cuenta que en primera instancia se declaró infundado todas las pretensiones de la denunciante, razón por la cual interpuso recurso de apelación.

Ahora bien, de la revisión del escrito del recurso de apelación se verifica que la denunciante únicamente impugnó el extremo referido a la valorización del vehículo asignada por Pandero sin tener en consideración el precio que figura en la lista oficial de la marca del vehículo pretendido, mas no apela en el extremo de la supuesta no respuesta a la Carta Notarial.

La denunciante formula el recurso de apelación en virtud de la identificación del error de hecho y de derecho cometido por la Comisión N° 1 sobre el extremo señalado en el párrafo anterior. Razón por la cual, mediante Resolución N° 04 de la Comisión se admite a trámite el recurso de apelación.

Sin embargo, la Sala, entre los considerandos 20 y 23, asume que la Resolución N° 04 habría admitido el recurso de apelación de la denunciante por haberse declarado infundada la segunda pretensión: supuesta no respuesta a la Carta Notarial, lo cierto es que la Comisión, mediante Resolución N° 04, no admitió a trámite la apelación en el referido extremo toda vez que la denunciante no apeló en ese sentido.

Por tanto, se ha verificado que los considerandos 20, 21, 22 y 23 no tienen objeto de pronunciamiento en la resolución de segunda instancia, pues, la denunciante no ha impugnado en ese sentido y mucho menos la Comisión N° 1 admitió a trámite la apelación en ese sentido.

B. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

1. Resolución Final N° 293-2017/CC2.

1.1 Incompetencia de la Comisión N° 2.

El desarrollo de presente procedimiento se debe a la admisión a trámite de la Comisión N° 2 de la denuncia formulada por la denunciante, mediante Resolución N° 01. Posterior a ello, la Comisión N° 2 declaró su incompetencia sobre la presente materia toda vez que al contrastar normativamente el artículo 1 de la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 027-2013-INDECOPI/COD verificó que no contaba con competencias para pronunciarse al respecto, pues su participación califica como supletoria a la competencia que tiene la Comisión N° 1.

En ese sentido, al declinar la Comisión N° 2 su competencia y habiéndose efectuado normativamente, no habría actuado contrario a derecho.

No obstante, sí se genera un perjuicio, no siendo un perjuicio normativo, sino fáctico, toda vez que los derechos de la denunciante fueron declarados con un tiempo mayor al estimado, debido a que la decisión de la Comisión N° 2 implicaba trasladar todas las actuaciones a la

Comisión N° 1 para que así pueda tomar conocimiento de la controversia y pronunciarse oportunamente.

2. Resolución Final N° 2500-2017/CC1.

2.1 Infracción al deber de idoneidad: valorización efectuada por parte del sujeto no facultado.

La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 declara infundada la denuncia en el extremo que el exceso del costo del vehículo no puede ser materia de pronunciamiento en tanto la autoridad administrativa carece de competencia para evaluar la política de precios que decida adoptar una determinada empresa.

La mencionada Comisión ha comprendido que Panderero ha dispuesto un precio determinado al vehículo de acuerdo a sus intereses particulares razón por la cual la administración pública no puede intervenir. Resulta cierto que la administración pública no puede intervenir en la regulación de precios de los ofertantes, pues, nuestra economía se caracteriza por ser una economía social de mercado conforme lo prescribe el artículo 58° de la Constitución, mediante la cual los particulares (entiéndase ofertantes y demandantes) fijan los precios de los productos y el Estado ingresará a regular los precios subsidiariamente en supuestos excepciones. Cabe precisar que este conflicto no califica como un escenario en el cual corresponda al Estado ingresar a regular precios.

Cabe tener en consideración que en cuanto a la economía social de mercado “es difícil saber a ciencia cierta si el mercado está funcionando o no y en ese ejercicio no se debe desproteger al consumidor. Esto es aún más peligroso en economías de mercado imperfectas e incipientes como la nuestra, en donde los agentes del mercado se conducen atípicamente, donde la información a la que pueden acceder los consumidores es escasa y los proveedores se hallan acosados por un Estado que cambia las reglas de juego” (Gutiérrez, 2004, pág. 112). Por ello mismo, sin desproteger a los consumidores se debe hacer resguardar los intereses de las empresas de modo que el Estado no

puede entrar a regular directamente a los privados si no se ha generado una condición excepcional.

No obstante, la denunciante no ha pretendido que la Comisión N° 1 ordene a Panderero respetar el precio del vehículo por haberse presentado un supuesto excepcional, sino que la denunciante pretende que la Comisión N° 1 ordene a Panderero a respetar las disposiciones contenidas en el Contrato, es decir, que Panderero consigne el precio del vehículo solicitado por la denunciante conforme al precio fijado en la lista oficial del representante oficial de la marca del vehículo en el Perú.

Sobre el presente punto de análisis, se concluye que la Comisión N° 1 ha considerado hechos no alegados por la denunciante e invocado incorrectamente el dispositivo normativo adecuado, teniendo como consecuencia un fallo incorrecto declarando infundada la denuncia.

2.2 Infracción al deber de idoneidad: supuesta carta no contestada.

La denunciante sostiene haber cursado una Carta Notarial a Panderero, agregando que la misma no ha sido contestada por ese último. Por su lado, Panderero afirma haber contestado la Carta Notarial cursada por la denunciante mediante otra Carta Notarial.

Al respecto, debidamente, la Comisión N° 1, ha verificado los medios probatorios y confirmado tanto que la denunciante cursó carta notarial a Panderero como que este último contestó la misma a la denunciante. Razón por la cual habría identificado que no se configuró una vulneración al deber de idoneidad.

Ahora bien, la garantía que ha salvaguardado Panderero en este extremo, al contestar la Carta Notarial de la denunciante, es la garantía implícita, conforme al numeral c) del artículo 20 del Código de Protección y Defensa del Consumidor toda vez que la acción de contestar la referida Carta Notarial no es una obligación plasmada en el Contrato ni se encuentra regulada normativamente a favor de la denunciante, es decir, no califica como garantía explícita ni garantía legal, respectivamente. Por

el contrario, la garantía salvaguardada por Pandero se desprende de los usos y costumbres de la prestación de servicios.

3. Resolución N° 1569-2018/SPC-INDECOPI

3.1 Improcedencia del recurso de apelación respecto de la supuesta carta no contestada.

En los considerandos de la resolución, mas no en la parte resolutive, la Sala ha declarado improcedente el recurso de apelación de la denunciante en el extremo referido a que Pandero no habría respondido la carta notarial cursada por la denunciante.

Para tal efecto, la Sala ha considerado que la Resolución N° 04, por la cual se admite a trámite el recurso de apelación, habría admitido a trámite la apelación en el extremo referido a que Pandero no habría respondido la carta notarial cursada por la denunciante.

Para ello, el escrito del recurso de apelación debería contener identificados los errores de hecho y de derecho; sin embargo, de la revisión del referido escrito, no se ha verificado que la denunciante ha pretendido apelar la Resolución Final de la Comisión N° 1 ni mucho menos ha indicado, por la misma razón, los errores de hecho y de derecho sobre el mencionado extremo de la apelación.

En consecuencia, no tiene objeto que la Sala haya declarado improcedente el recurso de apelación en ese extremo y además que haya declarado la nulidad parcial de la Resolución N° 04.

3.2 Infracción al deber de idoneidad: valorización efectuada por parte del sujeto no facultado.

A diferencia de la Resolución Final expedida por la Comisión N° 1, la Sala ha verificado con precisión la controversia surgida entre la denunciante y Pandero.

En buena cuenta, la denunciante denuncia que Pandero no estaría respetando las disposiciones contractuales contenidas en el Contrato suscrito entre ambas partes, todas veces que estaría fijando el precio del vehículo pretendido por la denunciante y no consignar el precio del vehículo que ya se encuentra fijado en la lista oficial de la empresa Gildemeister, quien es la distribuidora oficial de la marca del vehículo pretendida por la denunciante en el Perú.

La Sala realiza la revisión de las estipulaciones contractuales y verifica claramente que el Contrato ordena que el valor en dinero del vehículo pretendido por un asociado será de acuerdo al precio fijado en la lista oficial del representante de la empresa dueña de la marca del vehículo en el Perú.

En virtud a ello, la Resolución Final de la Sala ha determinado que Pandero debe consignar el precio del vehículo solicitado por la denunciante conforme al precio asignado en la lista oficial de la empresa Gildemeister, pues, así lo acordaron contractualmente.

3.3 Medida correctiva complementaria.

Habiéndose verificado que Pandero ha infringido el deber de idoneidad contra la denunciante en la medida que fijó el precio sin considerar lo dispuesto en el contrato, pues, debía consignar el precio de acuerdo a la lista oficial de Gildemeister, corresponde revertir tal situación.

Al respecto, la denunciante no ha sufrido un daño patrimonial directo e inmediato, sino que ha tenido un conflicto con Pandero toda vez que este último no ha cumplido con lo prescrito en el Contrato.

En ese sentido, no corresponde imponer medida correctiva reparadora contra Pandero, pues, no hay perjuicio económico con las características mencionadas; sin embargo, sí corresponde imponer medida correctiva complementaria, conforme al artículo 116° del Código, toda vez que la situación perjudicial para la denunciante debe revertirse.

IV. CONCLUSIONES

- La Resolución N° 01 de la Comisión N° 2 ha sido efectuada sin tener en consideración la competencia que le corresponde a la referida Comisión, causando un perjuicio a la denunciante por la demora de la resolución de la controversia.
- La Resolución Final de la Comisión N° 2 ha sido emitida de manera adecuada, pues ha declinado su competencia y remitido a la Comisión N° 1 el expediente ya que esta sí tiene competencia para pronunciarse sobre el conflicto.
- La Resolución Final de la Comisión N° 1 no determinó con precisión los hechos materia de controversia en cuanto a la asignación del precio del vehículo pretendido por la denunciante.
- La Comisión N° 1 sí verificó que la Carta Notarial cursada por la denunciante a Pandero fue contestada por este último, razón por la que no corresponde sancionar a Pandero en este extremo.

- El recurso de apelación interpuesto por la denunciante no impugna la decisión de la Comisión N° 1 en el extremo referido a la no contestación de la Carta Notarial
- La Resolución N° 04, por la cual la Comisión N° 1 admite a trámite el recurso de apelación de la denunciante no señala que se admite a trámite el recurso de apelación en cuanto a la no contestación de la Carta Notarial.
- Los considerandos de la Sala que declaran improcedente el recurso de apelación y la nulidad parcial de la Resolución N° 04 referidas a la no contestación de la Carta Notarial no tienen objeto de pronunciamiento toda vez que ni en el recurso de apelación ni en la Resolución N° 04 se ha impugnado el referido extremo.
- La Resolución Final de la Sala respecto de la infracción al deber de idoneidad de Pandero sobre el no cumplimiento de las estipulaciones del Contrato, cumplió con identificar debidamente los hechos materia de denuncia y dispuso sancionar debidamente a Pandero.
- La medida correctiva complementaria impuesta a Pandero tiene asidero en la medida que la referida empresa no respetó la garantía explícita a favor de la denunciante.
- El cumplimiento de la medida correctiva complementaria revertirá el perjuicio causado contra la denunciante en el presente caso.

V. BIBLIOGRAFÍA

1. Carbonell O'Brien, E. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima, Perú: Juristas Editores.
2. Ghersi, C. (2008). *El seguro y la aplicación de la Ley del Consumidor*. Recuperado de:
http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/52/El_seguro_y_la_aplicación_de_la_Ley.pdf?sequence=1
3. Peláez Ypanaqué, R. (2014). *La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor del Indecopi y la oportunidad de desistimiento en aquel*. Recuperado de http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/lus_et_Praxis/article/view/376.

4. Rodríguez Noblejas, K. (2011). *De la compatibilidad de las sanciones administrativas, medidas correctivas e indemnizaciones*. Lima, Perú: Revista Jurídica del Perú: Derecho Público y Privado N° 127.
5. Guzmán Napurí, C. (2011). *Tratado de la Administración Pública y del Procedimiento Administrativo*. Lima, Perú: Ediciones Caballero Bustamante S.A.C.
6. Tito Molina, J. y PUELL ORTIZ, M. (2009). *Jurisprudencia sobre protección al consumidor. Apuntes temáticos*. Lima, Perú: Ediciones Caballero Bustamante S.A.C.
7. Gutiérrez Camacho, W. (2004). *Derecho del Consumo, Constitución y el Contratante Débil*. Lima, Perú: Diálogo con la Jurisprudencia.

VI. ANEXOS



Lima, 11 de Julio de 2016

0005

Señor:

Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor.

Yo, GLORIA PUMAYALI ORMEÑO, con DNI N° 07533466, domiciliada en Calle Ventura Calamaqui No. 181, Urb. Pando 2ª. Etapa, Distrito de San Miguel, Lima (Teléfonos 999029564- 5662831), ante Ud. me presento respetuosamente y digo:

Que, formulo denuncia contra la empresa PANDERO SA EAFC, con domicilio en Av. Dos de Mayo 1395, San Isidro, Lima, con teléfono 619 1211 por las razones que a continuación paso a expresar:

Que, con fecha 28 de junio de 2014 celebré el contrato de Administración de Fondos Colectivos, con la empresa PANDERO SA EAFC, para la adjudicación de un Certificado de Compra cuyo valor se estableció en US\$.15,000.00, pagando el mismo día una cuota de inscripción de US\$1,062.00, comprometiéndome, además, a pagar una cuota mensual de US\$250.00, cuyo pago se encuentra al día, y hasta la fecha vengo abonando 25 cuotas de un total de 60 acordadas.

Con fecha 27 de Mayo de 2016, en la asamblea de asociados correspondiente a ese mes me acogí a la opción de remate, adjudicándome ese día el Certificado de Compra por el valor de US\$15,000.00.

Como era mi intención adquirir un vehículo de modelo diferente al originalmente solicitado, recurrí a la empresa GILDEMEISTER, proveedora de vehículos de PANDERO, según me informaron ellos en un correo del 15 de Abril del presente año, para que me informen el costo del vehículo modelo ELANTRA versión New Elantra AD GL 1.6 AT FULL, modelo que yo quería adquirir, entregándome la cotización N°.1585457 el 31 de Mayo del presente año, indicándome que dicho vehículo costaba la cantidad de US\$.20,990.00

Amparándome en la cláusula 6.3 del contrato del Programa Pandero-A4 N°. A-016510 que firmé con ellos, les comunicué que era mi intención adquirir un vehículo de la misma marca Hyundai, modelo ELANTRA versión New Elantra AD GL 1.6 AT FULL, vehículo que tenía mayor valor con respecto al certificado de compra adjudicado, recibiendo como respuesta un email de fecha 08 de Junio, indicándome que el costo del vehículo era \$21,800.00.

Al recibir dicho email, con un costo diferente al que yo tenía, me comunicué con PANDERO para que me explique la diferencia de precios, considerando que el obtenido por mi persona y el de PANDERO era del MISMO PROVEEDOR.

Lamentablemente pese a las diversas comunicaciones con PANDERO, incluido una carta notarial del 10 de Junio, no respondida hasta la fecha, no he recibido ninguna respuesta SATISFACTORIA, por lo que considero que siendo yo la persona que va a pagar, al contado, la diferencia entre el certificado de compra adjudicado y el valor del vehículo dado por el propio GILDEMEISTER, PROVEEDOR DE PANDERO, no encuentro razón ni sentido tener que pagar un valor mayor al del precio de lista.

LO TESTADO
ARQUEO/S

oficial de venta al público, por el mismo producto. Por esta razón, es que me he visto con la imperiosa necesidad de realizar la presente denuncia.

Por lo antes expuesto, Solicito a la Comisión, que PANDERO respete el precio que me otorgó el PROVEEDOR de ellos, GILDEMEISTER, que incluso me ofrecen un mayor descuento del valor indicado en la proforma que me dieron, además de entrega de accesorios de regalo, por la compra al contado.

A efecto de lo cual cumplo con adjuntar los siguientes medios probatorios:

- 1) COIPA DEL CONTRATO CON PANDERO
- 2) COPIA DEL CERTIFICADO DE ADJUDICACIÓN
- 3) COPIA DE COTIZACIÓN DE EMPRESA GILDEMEISTER
- 4) COPIA DE CARTA NOTARIAL ENVIADA A PANDERO
- 5) CORREOS DE COMUNICACIÓN CON PANDERO



Gloria Pumayali Ormeño
DNI N°.07533466



Av. José Pardo 364 - Miraflores Central Telefónica 619-1211

0007

Pandero S.A. EAFIC, cuyo objeto social es dedicarse a la Administración de Fondos y a la venta de vehículos, accesorios y servicios en forma exclusiva a los asociados de los Sistemas de Fondos Colectivos que administre, está inscrita a Fojas 61 del Tomo 295 del Libro de Sociedades mercantiles del Registro de Personas Jurídicas de Lima, y está autorizada por la Superintendencia del Mercado de Valores-SMV, mediante Resolución CONASEV N° 152-78-EF/94.10. El presente Programa ha sido autorizado por CONASEV mediante Resolución Directoral de Patrimonios Autónomos N° 15-2011-EF/94.06.2 y el Contrato por Resolución Gerencial N° 006-2006-EF/94.55, y su modificación mediante Resolución de Intendencia General de Supervisión de Entidades N° 155-2012-SMV/10.2.

CONTRATO DEL PROGRAMA PANDERO - A 4 N° A - 016510

Conste por el presente documento el Contrato de Administración de Fondos Colectivos que celebran de una parte Pandero S.A. EAFIC, con Registro Único del Contribuyente N° 20100115663 y domicilio legal en Av. Dos de Mayo N° 1395 San Isidro, Lima, a la que en adelante se le denominará Pandero, y de la otra:

NOMBRE O RAZON SOCIAL :
 DOC. DE IDENTIDAD : R.U.C. :
 DIRECCIÓN :
 URBANIZACIÓN : DISTRITO :
 PROVINCIA : DEPARTAMENTO :
 TELEFONO :
 CORREO ELECTRONICO :

CONDICIONES GENERALES

NÚMERO DE GRUPO : _____ - CUOTA DE ADMINISTRACIÓN (más IGV):
 NÚMERO DE ASOCIADO : _____ US\$ _____ (sujeta a lo indicado en la
 NÚMERO DE PARTICIPANTES: 180 asociados Cláusula 3.5)
 PLAZO DE DURACIÓN DEL GRUPO: 60 meses VENCIMIENTO DEL PAGO MENSUAL: El día
 NÚMERO DE CUOTAS TOTAL MENSUALES: _____ de cada mes.
 ADJUDICACIONES MENSUALES TEÓRICAS:
 CUOTA DE INSCRIPCIÓN : Es el 12% - (1) POR SORTEO : (sujeta a lo indicado
 del Valor del Certificado de compra más I.G.V en la Cláusula 5.3)
 US\$ _____ (SUJETA A LA EXONERACION - (2) POR REMATE : (sujeta a lo indicado
 REFERIDA EN EL INCISO C) DE LA CLÁUSULA en la Cláusula 5.3)
 3.4) CERTIFICADO DE COMPRA: US\$ _____
 CUOTA TOTAL MENSUAL : APLICACIÓN DEL CERTIFICADO DE COMPRA:
 US\$ _____ Adquirir del Proveedor un Vehículo nuevo de la
 - CUOTA CAPITAL : marca que el distribuya.
 US\$ _____ PROVEEDOR : Pandero S.A. EAFIC.

Cada vez que en las Cláusulas del presente Contrato se haga referencia a alguna de las Condiciones Generales, se expresará mediante la denominación antes indicada. Los días a que se hace referencia en el Contrato corresponden a días hábiles.

1. DEL OBJETO

1.1 El objeto del presente Contrato es que los asociados que integren el Grupo se faciliten por acción conjunta y mediante pagos mensuales, la adjudicación del Certificado de Compra, el cual deberá ser destinado exclusivamente para adquirir del proveedor el bien indicado en la aplicación del Certificado de Compra, quedando expresamente prohibida la entrega de dinero al asociado.

2. DEL CONTRATO

2.1 El asociado declara tener pleno conocimiento del carácter colectivo del Contrato, sometiéndose expresamente a las normas que dicte La Superintendencia del Mercado de Valores, en adelante SMV.

2.2 Panderó podrá aceptar contratos donde participen más de una persona, denominados co-asociados, en cuyo caso deberán nombrar a uno de ellos para que los representen en el ejercicio de sus derechos. No obstante, cada uno de los asociados responderá de manera solidaria o mancomunada por las obligaciones que tengan con Panderó.

2.3 Panderó podrá aceptar la participación de sus trabajadores, Gerentes, directores y accionistas así como de sus cónyuges y parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad; siempre y cuando se incorporen desde la asamblea inaugural y su participación se limite en conjunto al 2% del número de Asociados de un Grupo.

2.4 El Contrato está sujeto a condición suspensiva de que se realice la primera Asamblea, salvo lo indicado en la Cláusula 10.1, y tendrá como vigencia hasta que el Asociado cumpla con el pago de todas las Cuotas Total Mensuales estipuladas en el presente Contrato.

2.5 El Asociado podrá dar por resuelto su Contrato, comunicándolo por escrito con firma legalizada ante Notario y cargo de recepción. En este caso, se aplicará lo estipulado en las Cláusulas de la Resolución Contractual, según corresponda.

3. DEL PLAN DE PAGOS

3.1 El Asociado se compromete a pagar a Panderó la Cuota de Inscripción, conforme a los términos que se detallan en la cláusula 3.4, y asimismo, se compromete a pagar un número de Cuotas Total Mensuales iguales al Plazo de Duración del Grupo. Conjuntamente con estos pagos, el Asociado deberá abonar los impuestos que los graven.

3.2 Panderó extenderá los respectivos comprobantes de pago, los mismos que se reputarán como válidos sólo cuando estén refrendados con el sello y firma de la Caja Panderó, o de las entidades autorizadas por ésta y que le hayan sido comunicadas por escrito al Asociado.

3.3 La Cuota Total Mensual está conformada por los siguientes conceptos:

a) **CUOTA CAPITAL:** aporte que sirve para conformar el Certificado de Compra.

b) **CUOTA DE ADMINISTRACIÓN:** importe que el Asociado deberá pagar a Panderó por el servicio de administrar fondos colectivos. Y que se encuentra afecto a los impuestos de Ley.

c) **CUOTA DE SEGURO:** importe que corresponde al seguro del bien adquirido con el Certificado de Compra y que conformará la Cuota Total Mensual a partir del mes de la entrega del bien y que se encuentra afecto a los impuestos de Ley.

3.4 El asociado pagará la Cuota de Inscripción, según lo siguiente:

a) **CUOTA DE INSCRIPCIÓN A)** Importe equivalente al 4% del valor del Certificado de Compra, que deberá ser pagado al momento de ingresar al sistema.

b) **CUOTA DE INSCRIPCIÓN B)** Importe equivalente al 2% del valor del Certificado de Compra, que deberá ser cancelada simultáneamente o posteriormente a la cuota de inscripción A), alternativamente al momento de la adjudicación o cuando no se aplique el Certificado de Compra.

TESTADO
NO VALE
9000007

c) **CUOTA DE INSCRIPCIÓN C)** Importe restante equivalente al 6% del valor del Certificado de Compra, que Pandero exonerará al asociado siempre y cuando su contrato no haya sido resuelto o cuando una vez adjudicado el Certificado de Compra el asociado cumpla con adquirir del Proveedor el bien indicado en la Aplicación del Certificado de Compra. A la entrega del bien el Asociado deberá haber cancelado la totalidad de la Cuota de Inscripción que le corresponda.

3.5 El Asociado deberá pagar su Cuota Total Mensual a más tardar el día de Vencimiento del Pago Mensual, en cuyo caso gozará del descuento de la Cuota de Administración.

Si el Asociado pagara luego de la fecha de vencimiento, se le considerará moroso, debiendo pagar el íntegro de la Cuota Total Mensual, incluida la Cuota de Administración por cada cuota morosa, incluido los intereses compensatorios y moratorios.

3.6 Las Cuotas Total Mensuales canceladas con el importe del remate, gozarán del descuento de la Cuota de Administración.

3.7 El Asociado podrá cancelar anticipadamente cualquiera de las Cuotas Total Mensuales, en cuyo caso gozará del descuento de la Cuota de Administración.

3.8 El Asociado no adjudicado que incumpla con el pago de una (1) o más Cuotas Total Mensuales, incurrirá automáticamente en mora, devengando a partir de la fecha del vencimiento, los intereses compensatorios y moratorios sobre la Cuota Total Mensual, de acuerdo a la Tasa Activa de Interés en Moneda Extranjera (TAMEX) que publica diariamente la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS). Como consecuencia de la mora, su derecho a participar en los sorteos y remates en las asambleas de adjudicación quedará suspendido hasta que regularice su situación.

3.9 El Asociado adjudicado que incumpla con el pago de una o más Cuotas Total Mensuales incurrirá automáticamente en mora devengando a partir de la fecha del vencimiento, los intereses compensatorios y moratorios sobre las Cuotas Total Mensuales, de acuerdo a la Tasa Activa de Interés en

Moneda Extranjera (TAMEX) que publica diariamente la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS).

4. CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO 0008

4.1 El Asociado no adjudicado que incumpliese con el pago de una (1) o más Cuotas Total Mensuales, incurre en la causal de Resolución de su Contrato, pudiendo Pandero resolverlo de pleno derecho, aplicando lo establecido en la Cláusula 10.2. En este caso, Pandero podrá cubrir la vacante.

Mientras Pandero no resuelva el Contrato, el asociado moroso no podrá participar de las Asambleas mensuales; pudiendo habilitar su Contrato y reingresar a su grupo de origen pagando el íntegro de las Cuotas Total Mensuales devengadas, más una penalidad igual al veinticinco por ciento (25%) de la Cuota Capital. Pandero podrá aceptar que el pago se efectúe mediante alguna de las formas establecidas en la Cláusula 9.1.

4.2 El Asociado adjudicado que aún no haya dispuesto el uso del Certificado de Compra e incumpliese con el pago de una (1) o más Cuotas Total Mensuales, incurre en causal de Resolución de su Contrato, pudiendo Pandero resolverlo de pleno derecho, aplicando lo establecido en la cláusula 10.3

En este caso, Pandero podrá cubrir la vacante. Mientras Pandero no resuelva el Contrato, el Asociado moroso no podrá tramitar la aplicación del Certificado de Compra o recibir el bien; pudiendo habilitar su Contrato pagando las Cuotas Total Mensuales devengadas, más una penalidad igual al veinticinco por ciento (25%) de la Cuota Capital.

4.3 El Asociado adjudicado que haya aplicado el Certificado de Compra e incumpliese con el pago de una (1) o más Cuotas Total Mensuales incurre en causal de Resolución de su Contrato, pudiendo Pandero resolverlo de pleno derecho, aplicando lo establecido en la Cláusula 10.4.

4.4 En ningún caso el Contrato podrá estar en situación de morosidad por más de 3 meses, plazo tras el cual Pandero resolverá el contrato de pleno derecho.

5. DEL PLAN DE ADJUDICACIONES

5.1 Pandero realizará las Asambleas con la participación de un Notario, en las que se efectuarán las Adjudicaciones mensuales, por las modalidades de sorteo y remate, entre los Asociados no adjudicados que hayan acreditado el pago de la Cuota Total Mensual hasta un día antes de la Asamblea.

5.2 El Grupo podrá empezar a operar y tener su primera Asamblea desde el momento en que las Cuotas Capitales recaudadas equivalgan al mayor valor del Certificado de Compra, y permitan por lo menos una (1) Adjudicación mensual. Dicha situación se podrá mantener por el plazo máximo de noventa (90) días, período durante el cual Pandero no podrá iniciar otro Grupo.

5.3 El número de Adjudicaciones Mensuales podrá variar cuando se reúna una mayor o menor cantidad de fondos del Grupo, por efecto del pago adelantado de cuotas, por los fondos captados en los remates por la anulación de adjudicaciones de acuerdo a la Cláusula 6.5, por la resolución de Contratos de acuerdo a la Cláusula 10.3 y por la morosidad.

Los Certificados de Compra que se generen con los fondos del Grupo deberán ser adjudicados prioritariamente por la modalidad de Sorteo y luego, las otras Adjudicaciones por la modalidad de Remate.

5.4 En las Adjudicaciones por Sorteo se utilizan tanto bolos numerados como Contratos se encuentren hábiles; los bolos son introducidos en el ánfora, la que se hace girar y cuando se detiene, utilizando un mecanismo que se halla fuera del ánfora, se permite la salida de un solo bolo, cuyo número al coincidir con el de uno de los Asociados, determina al beneficiario de la adjudicación.

El Asociado adjudicado continuará con el pago de sus Cuotas Total Mensuales hasta la cancelación de su Contrato y de ello fluye que lo que se sortea es exclusivamente, el turno de la entrega del bien y/o prestación de servicio.

5.5 En las Adjudicaciones Mensuales por Remate, las propuestas serán presentadas mediante la Tarjeta de Remate que será proporcionada por Pandero, la cual deberá estar correctamente llenada y firmada, caso contrario carecerá de valor y será desestimada.

Las propuestas deberán ser expresadas en Cuotas Capitales y en número que no exceda las restantes Cuotas Total Mensuales pendientes de pago hasta la finalización del Grupo.

El Asociado sólo podrá presentar una Tarjeta de Remate por cada Contrato individual, bajo causal de anulación de todas las que hubiese presentado por el mismo Contrato.

5.6 Terminada la recepción de Tarjetas de Remate, el Notario dará inicio a la lectura de las mismas y se establecerá un orden de prioridad en función de las propuestas más altas presentadas.

5.7 El Asociado que obtuviera la prioridad para la adjudicación por remate, deberá cancelar el monto al contado en el mismo acto, mediante dinero en efectivo y/o depósito bancario y/o chequé de gerencia; o el 10% del monto rematado como mínimo suscribiendo un compromiso de pago por el saldo, en donde se precisará que el monto restante debe ser cancelado indefectiblemente dentro de los 2 días siguientes a la asamblea de adjudicación. Para que la adjudicación quede perfeccionada el asociado deberá haber pagado la totalidad del monto propuesto en el remate. Si el asociado incumpliese con el compromiso de pago del saldo dentro del plazo establecido, la adjudicación quedará anulada y el pago del 10% efectuado se utilizará para cubrir las últimas cuotas y el asociado quedará inhabilitado para utilizar ésta forma de remate hasta el término del grupo.

Siguiendo el procedimiento descrito, si en algún momento se produjera empate, se procederá a determinar la prioridad para la Adjudicación Mensual por Remate mediante el sorteo entre los Asociados que hayan empatado.

5.8 En caso que, en alguna Asamblea el número de tarjetas de Remate presentadas fuera menor al número de Adjudicaciones Mensuales que el fondo del Grupo permite, las demás adjudicaciones de Certificados de Compra se decidirá por la modalidad de sorteo.

5.9 Las Cuotas Capital pagadas en el remate se aplicarán a la cancelación de igual número de Cuotas Total Mensuales en orden inverso, es decir desde la última y hasta donde alcance, o para reducir la Cuota Total Mensual en el

monto que resulte de dividir el remate entre el número total de cuotas pendientes de pago.

5.10 El Asociado que desee intervenir en las Adjudicaciones Mensuales por remate y por cualquier razón no pudiera concurrir a la Asamblea mensual de su Grupo, podrá hacer llegar su Tarjeta de Remate en sobre cerrado adjuntando cheque de gerencia o depósito bancario, en cuyo caso la propuesta será considerada por el Notario que participe en la Asamblea.

5.11 El Notario que participa en la Asamblea, dará fe de las Adjudicaciones efectuadas y en el mismo acto se extenderá el respectivo Certificado de Adjudicación.

5.12 Terminada la Asamblea se levantará un acta en la que se dejará constancia de los resultados de la misma, la que será firmada por el Notario y un representante de Panderó.

5.13 Panderó podrá mostrar el nombre y/o la imagen del Asociado en los medios que utilice para comunicar el desarrollo del sistema y de las Asambleas, así como la adjudicación de los Certificados de Compra y su aplicación.

6. DEL TRÁMITE DEL CERTIFICADO DE COMPRA

6.1 El Asociado Adjudicado, obligatoriamente deberá adquirir el bien indicado en la Aplicación del Certificado de Compra.

6.2 Si por casos fortuitos o de fuerza mayor, el Proveedor estuviera imposibilitado de entregar los bienes indicados en la Aplicación del Certificado de Compra, Panderó queda facultado para sustituir al Proveedor por otro que ofrezca bienes similares. En este caso, el Asociado deberá aplicar el Certificado de Compra a adquirir los bienes del nuevo proveedor.

6.3 En caso que el precio del bien elegido fuese menor que el Certificado de Compra, la diferencia se aplicará a cancelar en forma anticipada las últimas Cuotas Total Mensuales pendientes de pago en orden inverso, es decir, comenzando desde la última y hasta donde alcance; o hasta un máximo del 10% del Valor del Certificado de Compra para cubrir los gastos de mejoras del bien, gastos inherentes a la constitución de garantías y seguros; y en caso que el precio del bien fuese mayor que

el Certificado de Compra, el Asociado deberá pagar la diferencia.

6.4 El Asociado dentro de los ocho (8) días siguientes a la Asamblea en que resulte adjudicado, deberá actualizar o confirmar a Panderó las características del bien por el que ingreso al sistema. Esta declaración será irrevocable.

En caso que el asociado no precise el bien que desee adquirir, Panderó depositará el importe del Certificado de Compra en una cuenta bancaria generadora de intereses a favor del Asociado hasta por el plazo establecido en la cláusula 6.5.

6.5 Panderó, salvo causa debidamente justificada, debe anular la adjudicación si dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que resultó adjudicado el Asociado notificado adecuadamente no haya indicado o proseguido los trámites para la Aplicación del Certificado de Compra.

En este caso, dentro de los diez (10) días siguientes a la anulación de la adjudicación, Panderó devolverá al Asociado el importe que eventualmente haya aportado por concepto de remate. Dicha devolución se efectuará del Certificado de Compra, y el saldo más los intereses que se pudieran haber generado de acuerdo a la Cláusula 6.4, se aplicará a incrementar el fondo del Grupo, en concordancia con la Cláusula 5.3

6.6 Salvo casos de fuerza mayor, tales como desabastecimiento temporal, guerra, huelga, conmoción civil, terremoto, desastre natural, o en que el Asociado solicite un bien de características que exijan un pedido especial a la fábrica, siendo esta numeración meramente enunciativa y no limitativa, Panderó efectuará la entrega del bien adquirido con el Certificado de Compra en su oficina principal o en sus locales autorizados, en un plazo máximo de 30 días, contados desde que el asociado haya cumplido con elegir el bien, firmar los documentos necesarios para inscribir la propiedad del bien a favor del asociado adquirido con el Certificado de Compra, y de haber firmado el acta notarial de constitución de garantía mobiliaria, así como toda la documentación requerida y de pagar los importes que correspondan.

Previo a la entrega del bien, el Asociado necesariamente deberá estar al día en sus

TESTADO
NOO 01503

0009

pagos; así como, que el vehículo se encuentre registrado a favor del asociado y que la garantía mobiliaria haya sido inscrita en los Registros Públicos.

En caso que, por causas que le sean imputables, Pandero no cumpliera con entregar el bien en el plazo señalado, por cada día de atraso en que incurra deberá abonar al Asociado una suma igual a la treintava parte de la Cuota Capital, la cual será aplicada a deducir el monto del siguiente pago del Asociado.

X 6.7 El valor del Certificado de Compra adjudicado no sufrirá ninguna variación, salvo por los intereses que se generen en el caso previsto en la Cláusula 6.4.

El precio de los vehículos que distribuye Pandero son de acuerdo a lista oficial de venta al público que fija el representante oficial de la marca de vehículo en el Perú, y pueden variar en cualquier momento sin previo aviso. El asociado conoce y acepta que los vehículos se encuentran sujetos a la variación de precios que disponga el representante oficial de la marca en el Perú.

X 6.8 El Asociado al momento de suscribir su Contrato, declarará la marca y el modelo del vehículo que desea adquirir de Pandero, y cuando se adjudique el Certificado de Compra, actualizará o confirmará a Pandero el modelo y la marca del vehículo que eligió al momento de ingresar al sistema. El asociado conoce y acepta que los modelos y marcas en el transcurso del tiempo que dure el presente contrato pueden variar, dejar de ser fabricados o comercializados en el país.

7. DE LAS GARANTÍAS

7.1 El Asociado Adjudicado se obliga a suscribir un Título Valor en reconocimiento de la obligación, y a constituir primera y preferente garantía mobiliaria a favor de Pandero sobre el bien adquirido con el Certificado de Compra. Pandero previa evaluación, aceptará las garantías y/o fianzas, que la ley permita, ofrecidas por el Asociado. Pandero dentro de los veinte (20) días posteriores a la propuesta de otorgamiento de las garantías por el asociado adjudicado deberá comunicar por escrito su aceptación y remitir al asociado la documentación pertinente para su

formalización o, del mismo modo su rechazo a la propuesta del asociado indicando las razones del mismo.

La garantía deberá cubrir satisfactoriamente el monto de la obligación y se mantendrá vigente hasta la total cancelación del íntegro de las Cuotas Total Mensuales.

Asimismo, el Asociado se obliga a presentar aval y fiador solidario de personas de probada solvencia moral y económica que lo respalden.

7.2 El Asociado queda obligado a asegurar los bienes adquiridos con el Certificado de Compra en la póliza de Seguro que Pandero tenga contratada con una Compañía Aseguradora, debiendo pagar la Cuota Total Mensual, incluyendo este concepto, hasta por la cancelación del íntegro de las Cuotas Total Mensuales.

El seguro tendrá como beneficiario a Pandero y surtirá efecto hasta el día de vencimiento de la última Cuota Total Mensual que adeude el Asociado y siempre que se encuentre al día en sus pagos.

En caso, que Pandero no pueda ofrecer una Póliza de Seguros o que, a solicitud del Asociado, Pandero lo autorice a contratar su propio Seguro, éste queda obligado a endosar a favor de Pandero la póliza cancelada y a mantenerla vigente hasta la cancelación del íntegro de las Cuotas Total Mensuales. Asimismo, deberá constituir garantías adicionales cuyo valor de realización será equivalente al cien por ciento (100%) del monto adeudado.

7.3 El Asociado se obliga a ampliar o sustituir la garantía cuando por pérdida o deterioro, a juicio de Pandero, ésta no cubra el importe total de las Cuotas Total Mensuales pendientes de pago. Asimismo, en caso deseara vender, gravar o practicar algún otro acto de disposición sobre los bienes otorgados en garantía, previamente deberá comunicarlo a Pandero y sustituir la garantía por otra de igual valor.

7.4 Los gastos que demanden la inscripción de la propiedad del vehículo a favor del asociado, así como la constitución, inscripción y levantamiento de la garantía mobiliaria, así como el seguro, serán por cuenta del Asociado.

8. DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES

8.1 Constituyen derechos de los Asociados:

a) Recibir el bien indicado en la Aplicación del Certificado de Compra, en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber cumplido con los requisitos establecidos en la cláusula 6.6 del contrato.

b) En caso de Resolución del Contrato, recibir la devolución de las aportaciones que correspondan según los términos previstos en las Cláusulas de la Resolución Contractual.

c) Recurrir a la Oficina de Asesoramiento y Conciliación de la Asociación de Empresas Administradoras de Fondos Colectivos - ADEAFCO. Entidad Gremial para pedir asesoría gratuita en la absolución de consultas y/o facilitar la solución de controversias interponiendo sus buenos oficios para conciliar cuando así lo soliciten los Asociados que se encuentren afectados.

Las denuncias formuladas por los asociados que versen sobre aspectos vinculados exclusivamente a la operatividad del Sistema, serán investigadas por la Intendencia General de Cumplimiento Prudencial.

Asimismo, el Asociado cuenta con la Defensoría del Inversionista de la SMV, que orienta gratuitamente al Asociado cuando se ve afectado en sus derechos, informándole sobre las vías procedimentales para interponer su reclamo o denuncia, ante la SMV cuando es de su competencia o ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (en adelante, INDECOPI) cuando corresponda.

• Los Asociados que se vean afectados por la posible inobservancia sobre las normas de protección al consumidor podrán denunciar al INDECOPI, asimismo, cuando las reclamaciones se formulen ante la SMV y se encuentren bajo el alcance de INDECOPI, la Intendencia General de Cumplimiento Prudencial informará al asociado sobre la posibilidad de presentar su denuncia ante INDECOPI, dicha intendencia podrá iniciar las acciones de supervisión que corresponda, asimismo, podrá comunicar al INDECOPI los hechos referidos por el Asociado.

• Sin perjuicio de lo dispuesto en el punto anterior, el Asociado que se ve afectado en

sus derechos puede acudir a la Vía Judicial o Arbitral.

• Asimismo, sin perjuicio de que Panderero cuente con Libro de Reclamaciones, el Asociado puede interponer directamente su reclamo y Panderero tiene la obligación de absolverlo en un plazo máximo de 30 días calendarios contados desde su presentación. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, si el Asociado lo desea la respuesta puede ser por escrito. La formulación del reclamo no constituye vía previa, ni supone limitación para que el Asociado pueda utilizar otros mecanismos de solución de controversia o para interponer las denuncias administrativas correspondientes

d) Todos los demás reconocidos en el Contrato y en los demás establecidos por las normas aplicables.

8.2 Constituyen obligaciones del Asociado:

a) Proporcionar a Panderero la información que permita evaluar su capacidad crediticia y de pago, y facultarlo para que realice las verificaciones que corresponda.

b) Suscribir el respectivo Contrato de Administración de Fondos Colectivos y la Cartilla Para el Asociado.

c) Pagar sin necesidad de aviso previo los importes que le correspondan, según lo estipulado en el Contrato.

d) Adquirir los bienes indicados en la Aplicación del Certificado de Compra.

e) Otorgar las garantías necesarias previas a la entrega del bien, y ampliarla o sustituirla en los casos establecidos en el presente contrato.

f) Poner en conocimiento de Panderero, por escrito y dentro de un plazo no mayor de tres (3) días de producido, todo cambio de domicilio.

g) Las demás establecidas en el Contrato y en las disposiciones legales pertinentes.

8.3 Constituyen derechos de Panderero:

a) Exigir a los Asociados el pago de las aportaciones en los plazos y formas convenidas en el contrato.

b) Exigir el otorgamiento de las garantías necesarias una vez que el Asociado se ha adjudicado.

LO TESTADO
NO VALE
000005

0010

c) Iniciar las acciones legales a los Asociados Adjudicados Morosos, con el bien entregado, ejecutando las garantías con la finalidad de resguardar los fondos del sistema.

d) Todos los demás reconocidos en el Contrato.

8.4 Constituyen obligaciones de Panderó:

a) Evaluar la capacidad de pago de los interesados, previo a su incorporación como Asociados, así como entregarles una copia del Contrato y de la Cartilla para el Asociado.

b) Entregar al Asociado un ejemplar del Contrato, donde consten la identificación del programa, Grupo y Número de Asociado que le corresponde.

c) Entregar al Asociado el calendario de Asambleas, con una periodicidad mínima de tres (3) meses, y con una anticipación no menor de dos (2) días respecto de la fecha de la Asamblea más próxima.

d) Adjudicar los Certificados de Compra previstos en el Contrato, hasta que todos los Asociados hábiles sean favorecidos con la adjudicación.

e) Entregar los bienes a los Asociados dentro del plazo establecido en el Contrato.

f) Depositar el Certificado de Compra en una cuenta bancaria generadora de intereses, cuando a los ocho (08) días útiles después de la adjudicación el Asociado no hubiera elegido el bien del Proveedor.

g) Entregar al Asociado con cargo, toda la documentación que establec el Reglamento de las Empresas Administradoras de Fondos Colectivos.

h) Las demás establecidas en el Contrato y en las disposiciones legales pertinentes.

9. DE LOS CASOS ESPECIALES

9.1 El Asociado que ingrese a cubrir una vacante de un Grupo ya iniciado, deberá pagar las Cuotas Total Mensuales devengadas. Para ello Panderó podrá aceptar alguna de las siguientes alternativas:

a) Abonar el íntegro al momento de la celebración del Contrato.

b) Prorratar el monto entre las Cuotas Total Mensuales futuras.

c) Abonar el íntegro en la oportunidad que sea adjudicado.

El Asociado que aún no haya sido adjudicado o que adjudicado no hubiese aplicado al Certificado de Compra, podrá ceder su posición contractual siempre que no tenga obligaciones pendientes con Panderó y se encuentre al día con sus pagos. Panderó evaluará la capacidad de pago del sustituto propuesto y una vez que dé su conformidad, exigirá el pago de una suma equivalente al cincuenta por ciento (50%) de la Cuota de Inscripción, por concepto de gastos de transferencia. La negativa de Panderó sólo podrá fundarse en las desfavorables referencias comerciales o en la insuficiente capacidad de pago del sustituto propuesto.

9.2 El nuevo Asociado ingresará en reemplazo del Asociado original y lo sustituirá en todos los derechos y obligaciones, manteniendo el mismo Número de Asociado y conviniendo directamente con el Asociado que se retira las condiciones económicas de la cesión, no teniendo en este caso Panderó ninguna intervención, ya que sólo se limitará a sustituir al Asociado original por el nuevo Asociado.

Los trabajadores, gerentes, directores y accionistas de la administradora, así como sus cónyuges y parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad, no podrán ser cesionarios de un contrato.

En ningún caso procede la cesión de la posición contractual de Contratos resueltos.

9.3 Si por efecto de la morosidad, en el Grupo se produjera durante tres (3) meses consecutivos una captación igual o menor al cincuenta por ciento (50%) de los aportes teóricos que a ese momento se deberían haber recaudado, Panderó procederá a fusionar el Grupo con otros de similares características, en cuyo caso el total de Cuotas Capitales que se capten de los grupos fusionados se utilizará para las adjudicaciones mensuales del grupo resultante de la fusión.

Los contratos de los asociados de los grupos fusionados mantendrán su plena vigencia, respetándose los plazos de adjudicación o de devolución de aportes según sea el caso.

10. DE LA RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

10.1 El Asociado que hasta veinticuatro (24) horas antes de la primera Asamblea

comunique por escrito a Panderó, la resolución de su Contrato, tendrá derecho a la devolución del íntegro de los aportes efectuados. La devolución se efectuará dentro de los cinco (5) días de recibida la comunicación.

Este procedimiento también es aplicable para los Asociados que ingresen a cubrir vacantes a Grupos ya iniciados, respecto a la primera Asamblea que les corresponda participar.

10.2 El asociado no adjudicado cuyo contrato fuera resuelto después del plazo establecido en la Cláusula 10.1, solo tendrá derecho a la devolución de las Cuotas Capitales aportadas menos una penalidad equivalente a dos (2) de ellas. La devolución se efectuará al término del Grupo, previa deducción de la penalidad y de lo que se adeude por Cuota de Inscripción.

10.3 El Asociado adjudicado que no hubiese aplicado el Certificado de Compra, dentro de los ocho (8) días siguientes a la adjudicación, podrá resolver su Contrato, mediante carta con firma legalizada ante Notario, teniendo derecho sólo a la devolución de las Cuotas Capital aportadas, menos una penalidad equivalente a dos (2) de ellas. La devolución se efectuará dentro de los diez (10) días siguientes a la Resolución del Contrato, previa deducción de la penalidad y de lo que se adeude por Cuota de Inscripción.

La devolución se efectuará del Certificado de Compra y el saldo se aplicará a incrementar el número de Adjudicaciones Mensuales según la Cláusula 5.3.

10.4 En caso que el asociado adjudicado ya hubiese aplicado el Certificado de Compra y su Contrato fuera resuelto, quedarán automáticamente vencidos todos los plazos, estando obligado al abono inmediato de todas las Cuotas Total Mensuales pendientes de pago, vencidas y futuras, incluyendo la Cuota de Administración y la Cuota de Seguro.

En caso de incumplimiento, Panderó demandará el pago de las Cuotas Total Mensuales devengadas y por devengar hasta la finalización del Contrato, así como las penalidades, intereses, moras, gastos y otros que se deriven de las acciones de cobranza y judiciales, ejecutando las garantías, tomando las medidas cautelares que considere necesarias.

10.5 En todos los casos en que corresponda efectuar alguna devolución al Asociado, ésta no se hará efectiva mientras mantenga alguna deuda vencida pendiente de pago, quedando expresamente facultado Panderó para aplicar dicha suma al pago de la deuda existente hasta donde alcance, con arreglo a las disposiciones del Código Civil.

10.6 En caso de que la Cuota de Inscripción haya sido fraccionada por Panderó, ésta será cobrada en el recibo de la Cuota Total Mensual.

11. DE LA LIQUIDACIÓN DEL GRUPO

11.1 El Grupo terminará normalmente cuando venza el Plazo de Duración del Grupo, y extraordinariamente cuando se presenten los supuestos establecidos en los artículos 54° y 55° del Reglamento de las Empresas Administradoras de Fondos Colectivos.

11.2 Terminado el Grupo, Panderó procederá a su liquidación y, dentro de los (10) días siguientes, comunicará por escrito a los Asociados con saldos acreedores la fecha de devolución de sus aportes, previa deducción de los importes que correspondan.

11.3 Cuando el Grupo termine normalmente, la liquidación y la devolución de los importes que correspondan a los Asociados se efectuará en un plazo no mayor de sesenta (60) días.

11.4 Cuando el Grupo termine extraordinariamente, la liquidación y devolución de los importes que correspondan a los Asociados se efectuará de acuerdo a lo establecido en el artículo 58° del Reglamento de las Empresas Administradoras de Fondos Colectivos, según el cual las devoluciones se efectuarán semestralmente, distribuyendo a prorrata los fondos recuperados y no pudiendo excederse del Plazo de Duración del Grupo.

11.5 Dentro del plazo de liquidación del grupo, los aportes no devueltos deberán ser depositados en una cuenta bancaria de Fondos Colectivos de Grupos Liquidados, perteneciente al Sistema. Estos fondos depositados en las cuentas bancarias referidas tienen la característica de intangible e inembargable y son de uso exclusivo para la devolución de aportes a los Asociados de los Grupos Liquidados.

0011

En el caso de Asociados no ubicados, Pandero deberá efectuar los mayores esfuerzos para lograr hacer de su conocimiento los montos y fechas de devolución de sus acreencias, debiendo de efectuar las publicaciones correspondientes de acuerdo a lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General

12. DEL DOMICILIO

12.1 El Asociado señala la dirección consignada en la introducción como domicilio real para todos los efectos del presente Contrato, lugar donde se le hará llegar todas las comunicaciones y notificaciones que resulten necesarias. Asimismo, se obliga a comunicar oportunamente a Pandero, por escrito, cualquier cambio en su domicilio, caso contrario no surtirá efecto y se reputarán válidas todas las comunicaciones y notificaciones que se dirijan al domicilio consignado en la introducción.

MUY IMPORTANTE:

Antes de suscribir este Contrato, el Asociado declara haber recibido copia del mismo y de la Cartilla para el Asociado, las que ha leído y encontrado claras y conformes en su totalidad, por lo que acepta que Pandero no reconocerá aquéllas condiciones u ofrecimientos que no se encuentren previstos en estos documentos.

12.2 El Asociado renuncia al fuero de su domicilio y se somete expresamente a la jurisdicción de los Jueces y Tribunales del Distrito Judicial de la ciudad de Lima.

13. DE LA FIRMA DEL CONTRATO

13.1 Cada uno de los Asociados firmará un original y una copia de este Contrato, el mismo que es pre-numerado.

13.2 El Asociado faculta expresamente a Pandero a transferir el presente Contrato, las garantías que haya otorgado y el Grupo del cual forma parte, a favor de otra Empresa Administradora de Fondos Colectivos, en los supuestos establecidos en el artículo 74° del Reglamento de las Empresas Administradoras de Fondos Colectivos y previa autorización expresa de la SMV.

13.3 Para los efectos de su identificación en el Grupo, a cada participante se le ha asignado un Número de Asociado que lo individualizará de los demás integrantes del Grupo.

Pandero S.A. EAFC.



El Asociado

Recibí de Gloria Pumayal Otmeno

la cantidad de

Por inscripción US\$ _____

Grupo N° 353

Primera Mensualidad US\$ 250

TOTAL US\$ _____

Observaciones: _____

Lima, 28 de Junio de 20 14.

Nota.- Si en el plazo de 7 días no ha recibido el Comprobante de Caja Pandero S.A, sírvase reclamarlo en nuestra Oficina Av. José Pardo 364 - Miraflores.

CERTIFICADO DE ADJUDICACION



El Notario que suscribe y que ha controlado la Asamblea No. 24 del Contrato de Administración de Fondos Colectivos No. 353, certifica la siguiente Adjudicación:

0012

Asociado N°: 353-169-17

Nombre: PUMAYALI ORMEÑO, GLORIA

Valor del Certificado de Compra: US\$ 15,000.00

La misma que se ha efectuado mediante la modalidad de REMATE de 3 Cuota(s) Capital(es) por un total de US\$: 750.00 que serán aplicadas de acuerdo a las alternativas descritas en la cláusula 5.9 del Contrato.

En el presente acto el asociado realiza el pago de US\$: 75.00 a cuenta del valor del Remate, comprometiéndose a la cancelación del saldo de US\$: 675.00 dentro del plazo de dos días contados a partir de la fecha. En caso de incumplimiento, se aplicará lo establecido en la cláusula 5.7 del Contrato.

Con este documento la empresa cumple con comunicar la Adjudicación que ha sido objeto en la presente reunión, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 48° del Reglamento de las Empresas Administradoras de Fondos Colectivos.

Lima, 27 de mayo de 2016

PANDERO S.A. EAFC

ASOCIADO

FERNANDO TARAZONA ALVARADO
NOTARIO DE LIMA

Nombre: GLORIA PUMAYALI ORMEÑO

DNI: 07533466

Asimismo, comunicamos la designación del siguiente personal para la atención al Asociado Adjudicado:

- Funcionario(a) de Servicios y Ventas: JARAMILLO VELAYARSE LEIDY GRACE DEL PILAR
- Teléfono: 6191200/1471 y Celular: 989042470

Agradecemos su atención.
Atentamente,

JARAMILLO VELAYARSE LEIDY GRACE DEL PILAR
FUNCIONARIO(A) DE SERVICIOS Y VENTAS
leidy.jaramillo@pandero.com.pe

27 de Mayo 2016 San Isidro

LO TESTADO
NO VALE

0013



COTIZACIÓN N° 1585457

31/05/2016
Señor(a)(es):
GLORIA PUMA YALI

Nos es grato dirigirnos a usted para saludarle y a la vez brindarle la información detallada de nuestro vehículo:



(*) Foto Referencial

Marca	HYUNDAI
Modelo	NEW ELANTRA
Version	NEW ELANTRA AD GL 1.6 AT FULL
Color	UB5 - AZUL OSCURO
Año Modelo	2017
Año Fabricación	2016
Carrocería	SEDAN

GENERAL	
CÓDIGO MUNDIAL (WMI)	KMH
NOMBRE DEL FABRICANTE	HYUNDAI MOTOR COMPANY
DIMENSIONES	
RADIO MÍNIMO DE GIRO (M.)	5.30
CAPACIDAD DE LA MALETERA (LTS.)	458

LO TESTADO
NO CUENTA

0014

PUERTAS	4.00
ALTURA (MM)	1450
DISTANCIA ENTRE EJES (MM)	2700.00
CARGA ÚTIL (KG)	428.00
MOTOR	
CILINDRADA (CC)	1591.00
POTENCIA MÁXIMA (HP/RPM)	126 / 6300
TORQUE MÁXIMO (KGF.MRPM)	15.7 / 4850
TRACCIÓN DELANTERA	SI
CAPACIDAD DEL TANQUE DE COMBUSTIBLE (LT/GL)	50 / 13.2
TIPO	1.6 MPI D-CVVT
NÚMERO DE CILINDROS	4
RELACIÓN DE COMPRESIÓN	10.5:1
NÚMERO DE VÁLVULAS	16.00
TIPO DE COMBUSTIBLE	GASOLINA
TRANSMISIÓN	
TIPO DE TRANSMISIÓN	6 AT
FRENOS	
DELANTEROS	DISCOS VENTILADOS
POSTERIORES	TAMBORES
AUDIO	
TWEETERS	2
EQUIPAMIENTO	
APERTURA A DISTANCIA DE MALETERA	SI
VOLANTE REGULABLE EN ALTURA Y PROFUNDIDAD	SI
AROS DE ALEACIÓN	SI
CENICERO Y ENCENDEDOR	SI
ALARMA	SI
AIRE ACONDICIONADO DELANTERO Y POSTERIOR	SI
ENCENDIDO AUTOMÁTICO DE LUCES	SI
VOLANTE Y PALANCA DE CAMBIOS FORRADOS EN CUERO	SI
ESPEJOS EXTERIORES RETRÁCTILES	SI
ESPEJOS EXTERIORES CON DIRECCIONALES EN LOS ESPEJOS	SI
LUNAS ELÉCTRICAS DELANTEROS Y POSTERIORES - PILOTO AUTO DOWN	SI
MANIJAS Y ESPEJOS EXTERIORES DEL COLOR DE LA CARROCERÍA	SI
POSAVASOS DELANTEROS (2)	SI
TOMA DE CORRIENTE AUXILIAR	SI
BLUETOOTH	Original al volante
RADIO TÁCTIL DE CORTESÍA	SI
CÁMARA DE RETRÓCESO	De cortesía
CONTROL DE COMPUTADORA DE VIAJE INTELIGENTE EN EL VOLANTE	SI
NEUMÁTICOS	205/55 R 16

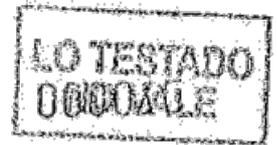


0015

AIRE ACONDICIONADO	SI
VIDRIOS TINTADOS	SI
TACÓMETRO	SI
RELOJ DIGITAL	SI
LUZ DE MALETERA	SI
LUZ DE SALÓN	SI
LUZ DE LECTURA PARA MAPAS	SI
FAROS NEBLINEROS	SI
DESEMPAÑADOR POSTERIOR	SI
CONTROL DE AUDIO EN EL VOLANTE	SI
CALEFACCIÓN / VENTILACIÓN	SI
CIERRE CENTRALIZADO DE PUERTAS	SI
ASIENTO DEL CONDUCTOR REGULABLE EN ALTURA	SI
APOYA BRAZO CENTRAL DELANTERO CON COMPARTIMIENTO	SI
APOYA BRAZO CENTRAL POSTERIOR CON POSAVASOS	SI
SEGURIDAD	
BARRA DE ACERO EN PUERTAS LATERALES	SI
CARROCERÍA DE DEFORMACIÓN PROGRAMADA	SI
COLUMNA DE DIRECCIÓN COLAPSABLE	SI
AIRBAG (PILOTO Y COPILOTO)	SI
PARABRISAS LAMINADO	SI
CHASIS REFORZADO	SI
PESTILLOS DE SEGURIDAD PARA NIÑOS	SI
TERCERA LUZ DE FRENO	SI
CINTURONES DE DELANTEROS PRETENSIONADOS DE 3 PUNTOS AJUSTABLES EN ALTURA	SI
NÚMERO DE AIRBAGS	2
APOYA CABEZAS REGULABLES EN ALTURA (ASIENTOS DELANTEROS)	SI
SUSPENSIÓN	
SUSPENSIÓN DELANTERA	MC PHERSON
SUSPENSIÓN POSTERIOR	EJE DE TORSIÓN
DIRECCIÓN	ASISTIDA ELECTRÓNICAMENTE (MDPS)

TIPO DE CAMBIO REFERENCIAL:				3.363	
PRECIO DE LISTA:	USD	23,490.00	S/.	78,996.87	NUEVOS SOLES
PRECIO ESPECIAL:	USD	20,990.00	S/.	70,589.37	NUEVOS SOLES
ACCESORIOS OPCIONALES:	USD	0.00	S/.	0.00	NUEVOS SOLES
TOTAL UNITARIO:	USD	20,990.00	S/.	70,589.37	NUEVOS SOLES
CANTIDAD DE UNIDADES:				1	
PRECIO TOTAL:	USD	20,990.00	S/.	70,589.37	NUEVOS SOLES

FORMA DE PAGO:



0016

Al contado ó mediante financiamiento bancario local.

Precio Total: El Precio no incluye ningún traslado al interior del país.

CONDICIONES DE VENTA:

Validez de la oferta : 0 día

NOTA:

Con su firma puesta al pie del presente documento, el cliente declara conocer que:

GARANTÍA: 3 años o 100000 kilómetros, lo que ocurra primero.

1. El tiempo de entrega estimado es de 22 días útiles contados desde la fecha de cancelación del vehículo, sujeto a disponibilidad de stock; salvo en el caso el vehículo se encuentre en travesía o el cliente solicite la instalación de equipos de conversión GNV/GLP o de la carrocería respectiva, siendo en ese caso 30 días útiles, siempre que el cliente cumpla con presentar oportunamente toda la documentación solicitada para el ingreso del expediente a RR.PP. La empresa no se responsabiliza por demoras atribuibles a terceros, relacionados con trámite de tarjeta de propiedad y placas de rodaje, certificaciones, inscripción de garantías, desembolsos de entidades financieras en caso de financiamientos, entre otros.

2. El traslado del vehículo desde Fábrica al lugar de destino está sujeto a factores externos que están fuera del alcance de la empresa, por tanto la fecha de entrega podrían estar afectada a variaciones para las unidades por llegar.

3. Se considera vehículo nuevo cuando el odómetro registra menos de 100 Km.

4. El pago se efectuará en cheque, expresado en Nuevos Soles o Dólares Americanos girado a nombre de AUTOMOTORES GILDEMEISTER PERU S.A. o depósito en nuestras cuentas corrientes. La compañía se reserva el derecho de "NO ACEPTAR DINERO EN EFECTIVO"

5. El precio considera trámite de tarjeta de propiedad y placas de rodaje, tipo de cambio, gastos de intermediería, aranceles e impuestos de ley vigentes a la fecha de la presente cotización o nota de pedido, según corresponda. Cualquier variación posterior será asumida por cuenta y cargo del cliente.

6. Luego de entregada la cuota inicial, cualquier devolución se encontrará sujeta a un descuento, de acuerdo a tabla escalonada por gastos administrativos y financieros y compensación por pérdida de oportunidad de negocio. Dicho descuento no aplica para pagos en efectivo o transferencia bancaria. Toda devolución se efectuará en la moneda en que se realizó el depósito.

7. La pre aprobación de un crédito por medio de AMICAR no determina la aprobación final de la entidad financiera. Esta entidad realizará la evaluación de la documentación proporcionada por el cliente para determinar la viabilidad del crédito solicitado.

8. Nuestra empresa y nuestro personal no gestionan permisos de lunas oscurcidas, tampoco realizan gestiones de intermediación con algún tramitador. Dicho trámite deberá ser realizado única y exclusivamente por el cliente ante la División de Policía de Tránsito PNP.

9. La información personal consignada en este documento está protegida conforme la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales en cuanto a su finalidad, consentimiento, proporcionalidad, calidad y seguridad de los datos personales.

Al otorgar mis datos personales, siendo mi consentimiento de manera previa, expresa, inequívoca, libre, informada a Automotores Gildemeister Perú S.A. por el tiempo que sea necesario para cumplir la finalidad por la cual fueron recabados, para que los almacene, recopile, registre, organice, conserve, modifique, use, transfiera a nivel nacional e internacional (fabricantes y/o distribuidores del vehículo y/o subsidiarias y/o vinculadas a los mismos) y/o trate de cualquier otra forma prevista por Ley en su Banco de Datos de "Clientes y Contactos", cuyo encargado es el Jefe de Gestión de Clientes, a fin de que Automotores Gildemeister Perú S.A. y/o terceros, vinculados o no, puedan realizar encuestas, enviarnos cualquier tipo de información, incluyendo la referida a promociones, productos y cualquier otra de su interés.

Usted tiene los derechos de información, acceso, rectificación, cancelación, oposición y tratamiento objetivo de Datos Personales. Para hacer uso de estos derechos deberá comunicarse al siguiente correo electrónico: atencioncliente@agildemeister.com.pe.

A la espera de sus gratas órdenes, quedo de usted:

Atentamente;

Rafael Quezada Morales

Asesor Comercial

Teléfono: # 989177639 - RPC 962309510

Correo: rquezada@agildemeister.com.pe

Automotores Gildemeister Perú S.A.

Av. La Marina N° 3188 - SAN MIGUEL

Lima, 10 de Junio del 2016.

Señores:
Pandero Sociedad Anónima EAFC.
Av. Dos de Mayo N°.382.
San Isidro.
Presente.-

055144 - 7- / 4
NOTARIA LANDAZURI
UNA VEZ INICIADO LOS SERVICIOS
NO TENDRAN QUE PAGAR
10 JUN 2016
RECIBIDO
FIRMA: HORA:

LOQUESTADO
MOSVALE

0017

Att. Leidy Jaramillo Velayarse.

Me es grato dirigirme a Uds. y aprovechar la oportunidad de saludarla. Como es de su conocimiento, con fecha 27 de Mayo del presente año, fui adjudicada, en modalidad de remate, con el Certificado de Compra por el valor de **US\$15,000.00**, para la adquisición del Vehículo marca **HYUNDAI modelo ACCENT**, lo cual fue comunicado por intermedio de mi esposo mediante correo electrónico el día **07 de Junio** del presente año. Seguidamente pedí a mi esposo llamar a Pandero, comunicando que deseaba cambiar de modelo, tal como me faculta el Art.6.8 del contrato del programa pandero-A 4 N°. A - 016510, indicando que el nuevo modelo del cual estoy interesada es el **NEW ELANTRA AD GL 1.6 AT FULL**, solicitándoles, así mismo, me informe cuál era el valor de dicho modelo, para efectos de la aplicación del Art.6.3 (ultima parte) del contrato antes mencionado.

Resulta que recibí un correo de parte de Uds. por intermedio de la Srta. **Leidy Jaramillo**, indicándome que el precio del modelo solicitado era de **US\$.21,800.00 (Precio Pandero)**, sin embargo después de ser adjudicada con el Certificado de Compra, me apersoné a **AUTOMOTORES GILDEMEISTER**, representante de la marca **HYUNDAI** y proveedor de Uds., en donde me cotizaron el vehículo que deseo adquirir en la suma de **US\$.20,990.00**, proforma que les hago llegar conjuntamente con la presente.

Por esta razón, solicito a Uds. iniciar el trámite respectivo, a fin que el **CERTIFICADO de COMPRA** adjudicado sea direccionado a dicha distribuidora, para realizar el pago de la diferencia correspondiente al nuevo modelo, a la brevedad posible, para no ser perjudicado con una posible variación de precio de dicho vehículo.

Atentamente.


Gloria Pumayali Ormeño.
DNI. N°.07533466.

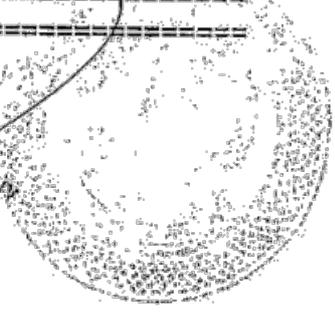
Calle Ventura Calamaqui N°.181
San Miguel
PANDERO S.A. EAFC
RECEPCION
13 JUN. 2016

La Notaria... tiene la responsabilidad sobre el contenido de la carta, la forma, la legibilidad, la capacidad o la representación del contenido. Confirma únicamente la entrega de la presente en la dirección... de conformidad... Decreto Ley 26602 - Ley del... ESTE DOCUMENTO NO HA REDACTADO EN ESTA NOTARIAL...

CYRA ANA LANDAZURI GOLFFER, ABOGADA NOTARIA DE LIMA=====
CERTIFICO: Que el día de hoy, siendo las 11:05 horas se ha entregado la
presente Carta Notarial y anexos, en el domicilio indicado, siendo atendido
por una persona de sexo femenino, quien manifestó ser empleada de la
entidad destinataria, quien después de enterarse del contenido procedió a
sellar el presente duplicado. Doy fe, =====
Lima, 13 De Junio del 2016. =====



Cyra Ana Landazuri Golffer
ABOGADA NOTARIA DE LIMA



353-169-17



Leidy Grace del Pilar Jaramillo Velayarse

0018

mié 08/06/2016 11:49 a.m.

Para: JULIO WALTER ORRILLO BERNARDO <WORRILLOB@hotmail.com>;

Buen día,

Estimado Sr. Orrillo, envío el precio que manejamos a la fecha del modelo Elantra fabricación 2016 Modelo 2017.

NEW ELANTRA AD'GL 1.6 AT FULL	Precio de Lista 23,490	Precio Pandero 21,800
-------------------------------	---------------------------	--------------------------

Saludos cordiales.

Leidy Jaramillo Velayarse
 Funcionario de Servicios y Ventas
 Telf: (+511) 619-1200 - Anexo 1471
 Avenida Dos de Mayo, 382 - San Isidro
leidy.jaramillo@pandero.com.pe
www.pandero.com.pe

PANDERO[®]
 SOCIEDAD ANONIMA EAFIC

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Los precios y stock de las unidades están sujetas a variación sin previo aviso por parte del proveedor.
- Lo invitamos a afiliarse al débito automático para la cancelación de sus cuotas mensuales. Para mayor información puede comunicarse al 619-200 anexo 1442 y 1440 o 1382.
- Recuerde que contamos con el servicio de chat en vivo en nuestra web
- Nuestros números de atención del Call Center son los siguientes Lima: 619-1212 Provincias: 619-1215
- Para ver los resultados de las asambleas clic "[aquí](#)".

El 8 de junio de 2016, 11:10, JULIO WALTER ORRILLO BERNARDO <WORRILLOB@hotmail.com> escribió:

Srta. Leidy, cómo me comunico con Ud. para ver mi asunto.

Saludós

De: JULIO WALTER ORRILLO BERNARDO <WORRILLOB@hotmail.com>

Enviado: martes, 07 de junio de 2016 04:55 p.m.

Para: Leidy Grace del Pilar Jaramillo Velayarse

Asunto: Responder: Re: CONSULTAS

Re: CONSULTAS



0019

Leidy Grace del Pilar Jaramillo Velayarse

vi 15/04/2016 06:48 p.m.

Para: JULIO WALTER ORRILLO BERNARDO <WORRILLOB@hotmail.com>;

Buenas tardes,

Estimado Sr. Orrillo, referente a su consulta por favor indicar la versión del modelo Tucson en el que se encuentran interesados para poder enviar precios a la fecha.

Las unidades son del año es decir fabricación 2016.

Si el precio de la unidad supera el valor del certificado es posible previa presentación y evaluación de documentos solicitar un financiamiento siendo el máximo de \$4,500.00 en cuotas con una tasa anual del 20%.

El grupo al cual pertenece su esposa comercializa todas las marcas de GILDEMEISTER más no Mazda ya que pertenece a el distribuidor DERCO.

Las marcas que puede tramitar son:



La siguiente asamblea será el 28-Abr a las 15:10, en Av. Dos de Mayo 1395 - San Isidro.

Saludos cordiales.

Leidy Jaramillo Velayarse
Funcionario de Servicios y Ventas
Telf: (+511) 619-1200 - Anexo 1471
Avenida Dos de Mayo 382 - San Isidro
leidy.jaramillo@pandero.com.pe
www.pandero.com.pe

PANDERO
SOCIEDAD ANONIMA SAFC

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Los precios y stock de las unidades están sujetas a variación sin previo aviso por parte del proveedor.
- Lo invitamos a afiliarse al débito automático para la cancelación de sus cuotas mensuales y participar del sorteo de un Ipad Mini. Para mayor información puede comunicarse al 619-200 anexo 1442 y 1440 ó 1382.
- Recuerde que contamos con el servicio de chat en vivo en nuestra [web](#)
- Nuestros números de atención del Call Center son los siguientes Lima: 619- 1212 Provincias: 619- 1215
- Para ver los resultados de las asambleas clic "[aquí](#)".

LO TESTADO
NO VALE



0020

COTIZACIÓN N° 1632328

11/07/2016
Señor(a)(es):
GLORIA PUMA YALI

Nos es grato dirigirnos a usted para saludarle y a la vez brindarle la información detallada de nuestro vehículo:



(*) Foto Referencial

Marca	HYUNDAI
Modelo	NEW ELANTRA
Versión	NEW ELANTRA AD GL 1.6 AT FULL
Color	N4B - AZUL
Año Modelo	2017
Año Fabricación	2016
Cárrcería	SEDAN

GENERAL	
CÓDIGO MUNDIAL (WMI)	KMH
NOMBRE DEL FABRICANTE	HYUNDAI MOTOR COMPANY
DIMENSIONES	
RADIO MÍNIMO DE GIRO (M.)	5.30
CAPACIDAD DE LA MALETERA (LTS.)	468

LO TODO
NO VALE

0021

PUERTAS	4.00
ALTURA (MM)	1450
DISTANCIA ENTRE EJES (MM)	2700.00
CARGA ÚTIL (KG)	428.00
MOTOR	
CILINDRADA (CC)	1591.00
POTENCIA MÁXIMA (HP/RPM)	126 / 6300
TORQUE MÁXIMO (KGF.M/RPM)	15.7 / 4850
TRACCIÓN DELANTERA	SI
CAPACIDAD DEL TANQUE DE COMBUSTIBLE (LT/GL)	50 / 13.2
TIPO	1.6 MPI D-CVVT
NÚMERO DE CILINDROS	4
RELACIÓN DE COMPRESIÓN	10.5: 1
NÚMERO DE VÁLVULAS	16.00
TIPO DE COMBUSTIBLE	GÁSOLINA
TRANSMISIÓN	
TIPO DE TRANSMISIÓN	6 AT
FRENOS	
DELANTEROS	DISCOS VENTILADOS
POSTERIORES	TAMBORES
AUDIO	
TWEETERS	2
EQUIPAMIENTO	
APERTURA A DISTANCIA DE MALETERA	SI
VOLANTE REGULABLE EN ALTURA Y PROFUNDIDAD	SI
AROS DE ALEACIÓN	SI
CENICERO Y ENCENDEDOR	SI
ALARMA	SI
AIRE ACONDICIONADO DELANTERO Y POSTERIOR	SI
ENCENDIDO AUTOMÁTICO DE LUCES	SI
VOLANTE Y PALANCA DE CAMBIOS FORRADOS EN CUERO	SI
ESPEJOS EXTERIORES RETRÁCTILES	SI
ESPEJOS EXTERIORES CON DIRECCIONALES EN LOS ESPEJOS	SI
LUNAS ELÉCTRICAS DELANTEROS Y POSTERIORES - PILOTO AUTO DOWN	SI
MANIJAS Y ESPEJOS EXTERIORES DEL COLOR DE LA CARROCERÍA	SI
POSAVASOS DELANTEROS (2)	SI
TOMA DE CORRIENTE AUXILIAR	SI
BLUETOOTH	Original al volante
RADIO TÁCTIL DE CORTESÍA	SI
CAMARA DE RETROCESO	De cortesía
CONTROL DE COMPUTADORA DE VIAJE INTELIGENTE EN EL VOLANTE	SI
NEUMÁTICOS	205/55 R 16

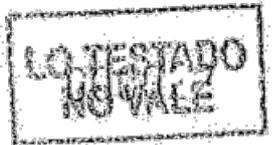
LO TESTADO
NO VALE I

0022

AIRE ACONDICIONADO	SI
VIDRIOS TINTADOS	SI
TACÓMETRO	SI
RELOJ DIGITAL	SI
LUZ DE MALETERA	SI
LUZ DE SALÓN	SI
LUZ DE LECTURA PARA MAPAS	SI
FAROS NEBLINEROS	SI
DESEMPAÑADOR POSTERIOR	SI
CONTROL DE AUDIO EN EL VOLANTE	SI
CALEFACCIÓN / VENTILACIÓN	SI
CIERRE CENTRALIZADO DE PUERTAS	SI
ASIENTO DEL CONDUCTOR REGULABLE EN ALTURA	SI
APOYA BRAZO CENTRAL DELANTERO CON COMPARTIMIENTO	SI
APOYA BRAZO CENTRAL POSTERIOR CON POSAVASOS	SI
SEGURIDAD	
BARRA DE ACERO EN PUERTAS LATERALES	SI
CARROCERÍA DE DEFORMACIÓN PROGRAMADA	SI
COLUMNA DE DIRECCIÓN COLAPSABLE	SI
AIRBAG (PILOTO Y COPILOTO)	SI
PARABRISAS LAMINADO	SI
CHASIS REFORZADO	SI
PESTILLOS DE SEGURIDAD PARA NIÑOS	SI
TERCERA LUZ DE FRENO	SI
CINTURONES DE DELANTEROS PRETENSIONADOS DE 3 PUNTOS AJUSTABLES EN ALTURA	SI
NÚMERO DE AIRBAGS	2
APOYA CABEZAS REGULABLES EN ALTURA (ASIENTOS DELANTEROS)	SI
SUSPENSIÓN	
SUSPENSIÓN DELANTERA	MC PHERSON
SUSPENSIÓN POSTERIOR	EJE DE TORSIÓN
DIRECCIÓN	ASISTIDA ELECTRÓNICAMENTE (MDPS)

TIPO DE CAMBIO REFERENCIAL:				3.279	
PRECIO DE LISTA:	USD	23,490.00	\$/	77,023.71	NUEVOS SOLES
PRECIO ESPECIAL:	USD	20,570.20	\$/	67,449.69	NUEVOS SOLES
ACCESORIOS OPCIONALES:	USD	0.00	\$/	0.00	NUEVOS SOLES
TOTAL UNITARIO:	USD	20,570.20	\$/	67,449.69	NUEVOS SOLES
CANTIDAD DE UNIDADES:					1
PRECIO TOTAL:	USD	20,570.20	\$/	67,449.69	NUEVOS SOLES

FORMA DE PAGO:



Precio especial solo aplica a operaciones gestionadas a través de AMICAR.

0023

CONDICIONES DE VENTA:

Validez de la oferta : 0 día

NOTA:

Con su firma puesta al pie del presente documento, el cliente declara conocer que:

GARANTÍA: 3 años o 100000 kilómetros, lo que ocurra primero.

1. El tiempo de entrega estimado es de 22 días hábiles contados desde la fecha de cancelación del vehículo, sujeto a disponibilidad de stock; salvo en el caso el vehículo se encuentre en travesía o el cliente solicite la instalación de equipos de conversión GNV/GLP o de la carrocería respectiva, siendo en ese caso 30 días hábiles, siempre que el cliente cumpla con presentar oportunamente toda la documentación solicitada para el Ingreso del expediente a RR.PP. La empresa no se responsabiliza por demoras atribuibles a terceros, relacionados con trámite de tarjeta de propiedad y placas de rodaje, certificaciones, inscripción de garantías, desembolsos de entidades financieras en caso de financiamientos, entre otros.
 2. El traslado del vehículo desde Fábrica al lugar de destino está sujeto a factores externos que están fuera del alcance de la empresa, por tanto la fecha de entrega podría estar afectada a variaciones para las unidades por llegar.
 3. Se considera vehículo nuevo cuando el odómetro registra menos de 100 Km.
 4. El pago se efectuará en cheque, expresado en Nuevos Soles o Dólares Americanos girado a nombre de AUTOMOTORES GILDEMEISTER PERÚ S.A. o depósito en nuestras cuentas corrientes. La compañía se reserva el derecho de "NO ACEPTAR DINERO EN EFECTIVO"
 5. El precio considera trámite de tarjeta de propiedad y placas de rodaje, tipo de cambio, gastos de Intermediario, aranceles e impuestos de ley vigentes a la fecha de la presente cotización o nota de pedido, según corresponda. Cualquier variación posterior será asumida por cuenta y cargo del cliente.
 6. Luego de entregada la cuota inicial, cualquier devolución se encontrará sujeta a un descuento, de acuerdo a tabla escalonada por gastos administrativos y financieros y compensación por pérdida de oportunidad de negocio. Dicho descuento no aplica para pagos en efectivo o transferencia bancaria. Toda devolución se efectuará en la moneda en que se realizó el depósito.
 7. La pre aprobación de un crédito por medio de AMICAR no determina la aprobación final de la entidad financiera. Esta entidad realizará la evaluación de la documentación proporcionada por el cliente para determinar la viabilidad del crédito solicitado.
 8. Nuestra empresa y nuestro personal no gestionan permisos de lizas oscurcidas, tampoco realizan gestiones de intermediación con algún tramitador. Dicho trámite deberá ser realizado única y exclusivamente por el cliente ante la División de Policía de Tránsito PNP.
 9. La información personal consignada en este documento está protegida conforme la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales en cuanto a su finalidad, consentimiento, proporcionalidad, calidad y seguridad de los datos personales.
- Al otorgar mis datos personales, dando mi consentimiento de manera previa, expresa, inequívoca, libre, informada a Automotores Gildemeister Perú S.A., por el tiempo que sea necesario para cumplir la finalidad por la cual fueron recabados, para que los almacene, recolecte, registre, organice, conserve, modifique, use, transfiera a nivel nacional e internacional (fabricantes y/o distribuidores del vehículo y/o subsidiarias y/o vinculadas a los mismos) y/o trate de cualquier otra forma prevista por Ley en su Banco de Datos de "Clientes y Contactos", cuyo encargado es el Jefe de Gestión de Clientes, a fin de que Automotores Gildemeister Perú S.A. y/o terceros, vinculados o no, puedan realizar encuestas, enviarme cualquier tipo de información, incluyendo la referida a promociones, productos y cualquier otra de su interés.
- Usted tiene los derechos de Información, acceso, rectificación, cancelación, oposición y tratamiento objetivo de Datos Personales. Para hacer uso de estos derechos deberá comunicarse al siguiente correo electrónico atencióncliente@agildemeister.com.pe.

A la espera de sus gratas órdenes, quedo de usted.

Atentamente,

Rafael Quezada Morales

Asesor Comercial

Teléfono: # 989177639 - RPC 962309510

Correo: rquezada@agildemeister.com.pe

Automotores Gildemeister Perú S.A.

Av. La Marina N° 3188 - SAN MIGUEL

2016 AUG 23 PM 3:38

Escrito : 01

116351

FORMULA DESCARGOS

RECIBIDO
SEÑOR PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 DEL
INDECOPI - SEDE CENTRAL

0036

PANDERO S.A. EAFIC, con Registro Único de Contribuyente N° 20100115663, debidamente representado por su Apoderada, Jenny Solimano Garmendia, identificada con D.N.I. N° 10316420, según Poder inscrito en la Partida Registral N° 11020275, con domicilio real en la Avenida Dos de Mayo N° 382, San Isidro, con domicilio procesal en la Casilla N° 1749 del Colegio de Abogados de Lima Sede 4° Piso de Palacio de Justicia de Lima, a Ud. atentamente decimos:

Que, habiendo sido notificados el 17 de Agosto de los corrientes, con la Resolución N° 01 de fecha 11 de Agosto de 2016, mediante la cual se admite a trámite la denuncia interpuesta por la señora **GLORIA PUMAYALI ORMEÑO** (en adelante la señora PUMAYALI) por supuestas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, en ese sentido y dentro del término de ley contestamos la presente denuncia negándola y contradiciéndola en todos sus extremos, por los siguientes fundamentos:

I. FUNDAMENTOS DE HECHO:

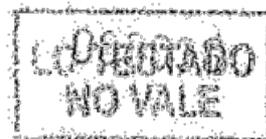
24 AGO. 2016

ANTECEDENTES:

1. **PANDERO S.A EAFIC**, es una Empresa Administradora de Fondos Colectivos, debidamente autorizada por la Superintendencia del Mercado de Valores (antes CONASEV), que tiene por objeto que nuestros clientes adquieran vehículos automotores a través de nuestro sistema de Fondos Colectivos.
2. En virtud a ello, nuestros asociados integran Grupos que facilitan por acción conjunta y mediante pagos mensuales la adjudicación de un Certificado de Compra, el cual debe ser destinado exclusivamente para adquirir un vehículo.
3. La denunciante suscribió con nuestra empresa el siguiente Contrato Colectivo:

- Contrato del Programa Pandero - A4 N° A - 016510 (Contrato Colectivo N° 353-169-17) (Anexo 1-D), con la finalidad de adquirir un certificado de compra por la suma de US\$

15,000.00 Dólares Americanos.



II. DE LA DENUNCIA ADMITIDA A TRÁMITE:

0037

2.1. Respecto a que Panderó habría valorizado a la denunciante el automóvil marca Hyundai, modelo New Elantra AD GL 1.6 AT FULL, modelo 2017, fabricación 2016 en un precio de US\$ 21,800.00 pese que el mismo concesionario de vehículos que ofrece Panderó lo valorizó en un precio menor (US\$ 20,990.00):

- En primer lugar debemos señalar que el Contrato del Programa Panderó suscrito entre las partes, estipula en sus condiciones generales que la aplicación del Certificado de Compra está destinada a adquirir del Proveedor un vehículo nuevo de la marca que el distribuya, precisándose además que el Proveedor establecido en el Contrato es **Panderó S.A. EAFC.**

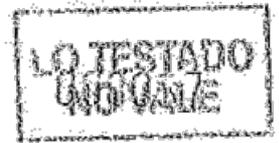
- De igual forma, en la **Cartilla para el Asociado (ANEXO 1-E)** aprobada por Resolución CONASEV N° 730- 97-EF/94.10, y cuya finalidad es explicar los aspectos más importantes del Sistema de Fondos Colectivos, se realiza una explicación del sistema de Fondos Colectivos con **proveedor determinado**, cuyo objeto es adjudicar el derecho a un importe que será utilizado exclusivamente para adquirir el bien materia del Contrato, con un proveedor determinado por la administradora, siendo en este caso el proveedor PANDERO.

- En el caso en concreto la denunciante señala que acudió al local de la empresa GILDEMEISTER proveedora de vehículos de Panderó, en el cual se le entregó una cotización en la que se señalaba que el precio de un vehículo marca Hyundai, Modelo New Elantra AD GL 1.6 AT FULL, era de US\$ 20,990.00.

- Asimismo, manifiesta que amparándose en la cláusula 6.3 del Contrato del Programa Panderó comunicó a Panderó su intención de adquirir el vehículo antes señalado, indicándole por correo que el precio de la unidad era de US\$ 21,800.00.

- Ahora bien, como ya lo hemos señalado anteriormente, el Proveedor del vehículo para efectos del presente Contrato es Panderó S.A. EAFC, razón por la cual la empresa que fijaría el precio final de venta era nuestra representada, pero de acuerdo a la lista oficial de precios proporcionada por el representante oficial de la marca de vehículo que distribuimos. Es menester señalar en este punto que el segundo párrafo de la cláusula 6.7 del Contrato del Programa Panderó establece lo siguiente:

"El precio de los vehículos que distribuye Panderó son de acuerdo a lista oficial de venta al público



que fija el representante oficial de la marca de vehículo en el Perú, y pueden variar en cualquier momento sin previo aviso. El asociado conoce y acepta que los vehículos se encuentran sujetos a la variación de precios que disponga el representante oficial de la marca en el Perú."

0038

- Sustentamos el conocimiento de dicha cláusula por parte de la denunciante adjuntando al presente escrito la **SOLICITUD DE INGRESO DE PERSONA NATURAL** de fecha 28 de Junio de 2014 (**ANEXO 1-F**), en la cual la asociada declaró conocer los términos y condiciones del Contrato del Programa Panderero.

- Es decir, la Asociada tenía pleno conocimiento de las condiciones del Contrato del Programa Panderero y en señal de confirmación y aceptación es que suscribió el contrato, en el cual además se señala en su parte final en letras mayúsculas y resaltado lo siguiente:

MUY IMPORTANTE: ANTES DE SUSCRIBIR ESTE CONTRATO, EL ASOCIADO DECLARA HABER RECIBIDO COPIA DEL MISMO Y DE LA CARTILLA PARA EL ASOCIADO, LAS QUE HA LEÍDO Y ENCONTRADO CLARAS Y CONFORMES EN SU TOTALIDAD, POR LO QUE ACEPTA QUE PANDERO NO RECONOCERÁ AQUELLAS CONDICIONES U OFRECIMIENTOS QUE NO SE ENCUENTREN PREVISTOS EN ESTOS DOCUMENTOS.

- Por otro lado, en la Cartilla de Información Relevante - Panderero Hyundai, de fecha 28 de Junio de 2014 (**ANEXO 1-G**), la denunciante declaró conocer en el Punto N° 5 lo siguiente:

" Que, el precio de venta de los vehículos corresponde al Precio de Lista señalado en la lista oficial de venta al público del representante de la marca, el cual puede variar sin previo aviso. No rigen para Panderero las ofertas o campañas promocionales. Por lo tanto es común que los precios de los vehículos en Panderero sean mayores que los de otros concesionarios. "

- De ningún modo se nos puede imputar, una infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que PANDERO, mediante la Cartilla y el Contrato suscrito por la denunciante, cumplió con informar adecuadamente el funcionamiento del sistema de Fondos Colectivos y cual era el trámite a seguir para adquirir un vehículo una vez que resulta adjudicado su Certificado de Compra. En consecuencia le proporcionamos a la denunciante toda la información necesaria para tomar una decisión, a fin de realizar una elección adecuada, así como para efectuar un uso o consumo adecuado del producto que ofrece PANDERO.

- A efectos de reforzar los argumentos expuestos, procedemos a adjuntar la Resolución N° 1559-2014/CC2-INDECOPI (Exp. 1814-2013/CC2) de fecha 12 de junio de 2014 (**ANEXO 1-H**), emitida por la **COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°2 DEL TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DEL INDECOPI,**



la cual señala entre sus argumentos los siguientes:

- Punto 11: *"La Constitución Política de Perú propugna un modelo de economía social de mercado, en el cual los agentes económicos, mediante decisiones individuales en ejercicio de sus derechos a la libre iniciativa privada, la libertad de empresa y la libertad de contratar, participan en el mercado en un régimen de libertad de precios."* 0039

- Punto 12: *"Bajo este contexto, artículo 4º del Decreto Legislativo N°757-Ley Marco para el crecimiento de la Inversión Privada-, prohíbe la fijación de precios por parte de la administración pública, salvo habilitación legal expresa. La norma declara que "La libre competencia implica que los precios en la economía resultan de la oferta y la demanda, de acuerdo a lo dispuesto en la Constitución y las Leyes", y que "Los únicos precios que pueden fijarse administrativamente son las tarifas de los servicios públicos conforme a lo que se disponga expresamente por Ley del Congreso de la República."*

- Punto 13: *"La autoridad administrativa, carece de competencia para evaluar la política de precios que decidan adoptar las empresas, lo que guarda concordancia con lo dispuesto en el artículo 9º del Decreto Legislativo 757- Ley Marco para el crecimiento de la inversión Privada-, conforme al cual "toda empresa tiene derecho a organizar y desarrollar sus actividades en la forma que juzgue conveniente."*

- Punto 14: *"Por tanto, el deber de protección a los consumidores consagrado por la Constitución no puede entenderse como la facultad para exigir la justificación de los precios que los proveedores fijan en el mercado respecto de los bienes o servicios que prestan".*

- Punto 15: *"Sobre el particular, el señor Gutarra manifestó que adquirió un certificado de Panderó por la suma de US\$ 8 100.00 dólares americanos y, por decisión propia, quiso cambiar el auto que obtendría por otro de mayor tamaño, en este caso, marca CHEVROLET, modelo AVEO HATCHBACK. Al respecto, Panderó le informó que el precio ascendía a US\$ 14 990,00 dólares americanos, pero no lo obligó a comprarlo, por lo que el denunciante tuvo la posibilidad de aceptar o no el ofrecimiento."*

- Punto 16: *"Panderó es un agente en el mercado que recibe una contraprestación por la venta de vehículos. Por lo que, conforme se ha señalado en los párrafos precedentes, el presunto exceso en el costo del vehículo, no puede ser materia de pronunciamiento por esta Comisión, en tanto la autoridad administrativa carece de competencia para evaluar la política de precios que decida adoptar una determinada empresa."*

LO TESTADO
NO VALE

notarial N° 75422 de fecha 21 de Junio de 2016, diligenciada por la Notaría Becerra Sosaya se brindó carta de respuesta a la asociada.

0041

- Dicha carta notarial fue dejada bajo puerta con fecha 23 de Junio de 2016, tal como lo indica la certificación notarial expedida por el Dr. Marco Antonio Becerra Sosaya (**ANEXO 1-I**).

- Cabe precisar que en dicha carta se le explicaron los motivos por los cuales no se podía vender el vehículo por el cual mostró interés al precio ofrecido por un proveedor distinto a Pandero S.A. EAFIC.

- Por lo anteriormente señalado, resulta evidente que nuestra empresa SI ATENDIÓ oportunamente la carta remitida por la asociada, por cuanto el argumento de que PANDERO infringió lo señalado en los artículos 18° y 19° del Código de Protección al Consumidor deberá ser desestimado.

III. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA:

Además de lo expresado en los puntos anteriores, agregamos los siguientes fundamentos de Derecho:

- Artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del consumidor.

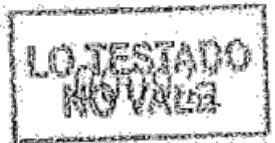
Contrato del Programa Pandero - A4 N° A - 016510

IV. MEDIOS PROBATORIOS

1. El mérito probatorio del Contrato del Programa Pandero - A4 N° A - 016510.
2. El mérito probatorio de la Cartilla para el Asociado
3. El mérito probatorio de la Solicitud de Ingreso Persona Natural de fecha 28 de Junio de 2014.
4. El mérito probatorio de la Cartilla de Información relevante - Pandero Hyundai de fecha 28 de Junio de 2014.
5. El mérito probatorio de la Resolución N° 1559-2014/CC2 de fecha 10 de Junio de 2014.
6. El mérito probatorio de la Carta notarial N° 75422 de fecha 21 de Junio de 2016.

V. ANEXOS:

- 1-A. Copia de la Ficha RUC de la empresa.
- 1-B. Copia Simple del D.N.I de nuestro apoderado.
- 1-C. Vigencia de Poder de nuestra apoderada Jenny Clelia Solimano Garmendia.



1-D. Copia del Contrato de Programa Pandero - A4 N° A - 016510.

1-E. Copia de la Cartilla para el Asociado.

1-F. Copia de la la Solicitud de Ingreso Persona Natural de fecha 28 de Junio de 2014

0042

1-G. Copia de la Cartilla de Información relevante - Pandero Hyundai de fecha 28 de Junio de 2014

1-H. Copia de la Resolución N° 1559-2014/CC2 de fecha 10 de Junio de 2014.

1-I. Copia de la Carta notarial N° 75422 de fecha 21 de Junio de 2016

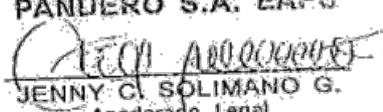
POR LO TANTO:

Señor Presidente, sírvase tener presente los argumentos expuestos y en su momento declarar **INFUNDADA** en todos sus extremos la presente denuncia, porque nuestra empresa no ha incumplido con sus obligaciones.

Lima, 22 de Agosto de 20156


ROBERTO BALLESTEROS
ABOGADO
Reg. CAL 44974

PANDERO S.A. EAFU


JENNY C. SOLIMANO G.
Apoderado Legal

LO TENDRÉ
NOVEMBRE

FIGHA RUC : 20100115663
PANDERO S.A. EAFG
Número de Transacción : 40888603
CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente	
Apellidos y Nombres ó Razón Social	PANDERO S.A. EAFG.
Tipo de Contribuyente	26-SOCIEDAD ANONIMA
Fecha de Inscripción	: 09/10/1992
Fecha de Inicio de Actividades	: 01/01/1968
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0011 - I.PRICO NACIONAL
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: 01/04/2015
Comprobantes electrónicos	: FACTURA (desde 01/04/2015),BOLETA (desde 01/04/2015)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 6492 - OTRAS ACTIVIDADES DE CONCESIÓN DE CRÉDITO
Actividad Económica Secundaria 1	: -
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	: COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: -- 4413029
Teléfono Fijo 1	: 1 - 6191200
Teléfono Fijo 2	: 4410228
Teléfono Móvil 1	: -- 998121837
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: rordonez@pandero.com.pe
Correo Electrónico 2	: rorisostomo@PANDERO.COM.PE

Domicilio Fiscal	
Actividad Economica	: 6492 - OTRAS ACTIVIDADES DE CONCESIÓN DE CRÉDITO
Departamento	: LIMA
Provincia	: LIMA
Distrito	: SAN ISIDRO
Tipo y Nombre Zona	: URB. ORRANTIA
Tipo y Nombre Via	: AV. DOS DE MAYO
Nro	: 382
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: CDRA 3 Y 4 J. PRADO OESTE

Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : OTROS.

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP : 26/12/1967
 Número de Partida Registral : -
 Tomo/Ficha : 295
 Folio : 61
 Asiento : 1
 Origen del Capital : NACIONAL
 País de Origen del Capital : -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/01/1988	-	-	-
IGV-REG.PROVEEDOR.-RETENCIONES	01/06/2002	-	-	-
RENTA-2DA. CATEG.-RETENCIONES	01/10/2006	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/01/1988	-	-	-
RENTA - DISTRIBUCION DIVIDENDOS	01/03/2004	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIVNETOS	01/03/2005	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/01/1988	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/01/1988	-	-	-
ESSALUD-SEG.REGULAR TRABAJADOR	01/07/1999	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/02/2006	-	-	-
IMPUESTO DE PROMOC. MUNICIPAL	16/02/1994	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD	VALDEZ SANCHEZ GUTIERREZ JOSE ANTONIO	APODERADO	24/01/1961	22/03/2002	-
-08773878	Dirección: CAL. JUAN DE LA FUENTE 758	Ubigeo: LIMA LIMA MIRAFLORES	Teléfono: 15 - 4228427	Correo: JOSEANTONIOVALDEZ@ESOLA.COM.PE	
DOC. NACIONAL	REATEGUI LEON PABLO	GERENTE	18/01/1971	26/04/2006	-
	Dirección:	Ubigeo:	Teléfono:	Correo:	

LO TESTADO
000044

0044

DE	CAL. JUAN CANCIO MONTARELA 243 Dpto 301	LIMA LIMA CHORRILLOS	15 - 4228427	PREATEGUI@PANDERO.COM.PE		
IDENTIDAD: Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación	
DOC. NACIONAL DE	SOLIMANO GARMENDIA JENNY CLELIA	APODERADO	23/06/1975	27/11/2013		
IDENTIDAD -10316420	Dirección AV. DOS DE MAYO 1395(CUADRA 12 Y 13 DE JAV. PRADO OESTE)	Ubigeo LIMA LIMA SAN ISIDRO	Teléfono 15 - -	Correo		

Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
	ARENS OSTENDORF KURT HEINZ	DIRECTORES	28/02/1920	22/03/2002		
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -08235777	Dirección		Ubigeo		T e l e f o n o	Correo

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
	DERTEANO MARIE LUIS FELIPE	DIRECTORES	07/10/1946	22/03/2002		
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -09751872	Dirección		Ubigeo		T e l e f o n o	Correo

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
	SUAREZ VILA LUIS FELIPE	DIRECTORES	23/08/1933	22/03/2002		
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -10319923	Dirección		Ubigeo		T e l e f o n o	Correo

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
	VALDEZ CALLE ANTONIO JOSE	DIRECTORES	23/12/1925	22/03/2002		
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -08776001	Dirección		Ubigeo		T e l e f o n o	Correo

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
	VALDEZ SANCHEZ GUTIERREZ JOSE	DIRECTORES	24/01/1961	22/03/2002		

LO TENIDO
NO VALE

0045

Establecimientos Anexos						
Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond. Legal
0019	AGENCIA	-	CUSCO CUSCO CUSCO	AV. DE LA CULTURA LOTE. A INT. MI22	-	ALQUILADO
0013	L. COMERCIAL	-	AREQUIPA AREQUIPA PAUCARPATA	AV. PORRONGOCHÉ NRO. 500	-	ALQUILADO
0011	L. COMERCIAL	-	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA	CAL. MERCADERES NRO. 224	TDA. 425	ALQUILADO
0022	DEPOSITO	-	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	AV. JAVIER PRADO ESTE NRO. 4200	JOCKEY PLAZA	ALQUILADO
0014	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SAN BORJA	AV. AVIACION NRO. 2639 URB. SAN BORJA SUR	-	ALQUILADO
0009	OF ADMINIST.	-	LIMA LIMA LINCE	JR. SINCHI ROCA NRO. 2728	NRO:201,202,301,302 ENTRE 12 Y 13 AV. 2	ALQUILADO
0015	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SAN BORJA	AV. AVIACION NRO. 2616	-	ALQUILADO
0020	L. COMERCIAL	-	UCAYALI CORONEL PORTILLO YARINACOCHA	AV. CENTENARIO MANZANA NRO. 365 LOTE. 16 INT. MS01	REAL PLAZA PUCALLPA	ALQUILADO
0018	AGENCIA	-	CUSCO CUSCO CUSCO	AV. DE LA CULTURA LOTE. A INT. MI21	-	ALQUILADO
0017	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SAN MIGUEL	AV. LA MARINA NRO. 2997 URB. MARANGA 3RA ETAPA	1ER PISO	ALQUILADO
0021	L. COMERCIAL	-	PIURA PIURA PIURA	AV. SANCHEZ CERRO LOTE. REF. INT. MN02	SUB LOTE 234-239 REAL PLAZA PIURA	ALQUILADO
0012	L. COMERCIAL	-	LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO	CAL. MIGUEL DE CERVANTES NRO. 300	CC. REAL PLAZA CHICLAYO MM-20	ALQUILADO
0007	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SAN ISIDRO	AV. DOS DE MAYO NRO. 1395	ENTRE LA CDRA 13 Y 14 AV. J. PRADO OEST	ALQUILADO
0010	L. COMERCIAL	-	LÁ LIBERTAD TRUJILLO TRUJILLO	AV. CESAR VALLEJO OESTE NRO. 1345 URB. REAL PLAZA	-	ALQUILADO
0016	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA SAN MIGUEL	AV. UNIVERSITARIA NRO. 1035 URB. PANDO	-	ALQUILADO
0023	OF ADMINIST.	-	LIMA LIMA SAN BORJA	AV. SAN LUIS NRO. 2528 URB. SAN BORJA SUR II ETAPA	Y NUMEROS 2530 - 2532	PROPIO
0024	L. COMERCIAL	-	CAJAMARCA CAJAMARCA CAJAMARCA	AV. EVITAMIENTO NORTE LOTE. 17 INT. REF.	INTERIOR; M-106A	ALQUILADO

Importante

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

DEPENDENCIA SUNAT

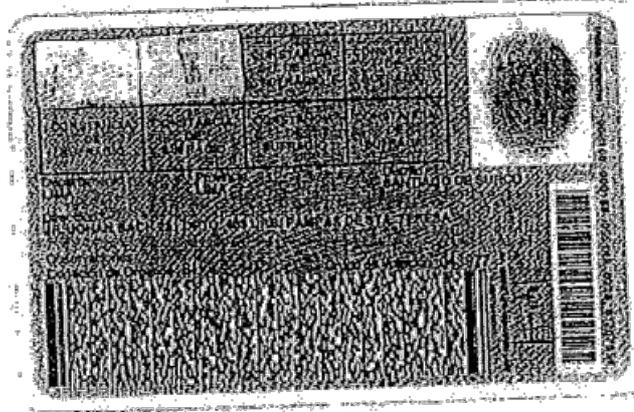
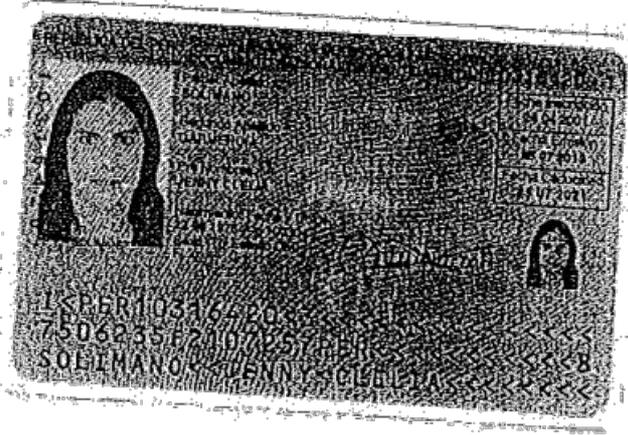
Fecha: 20/04/2016

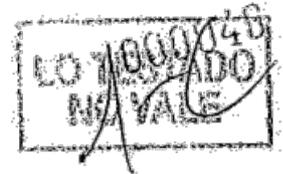
Hora: 16:30

LO TESTADO
NO DOLE 4

Handwritten signature

0046



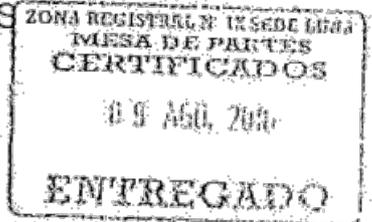


0047

ZONA REGISTRAL Nº IX - SEDE LIMA
Oficina Registral de Lima

ATENCIÓN Nº 03706913
02/08/2016 16:00:07

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
LIBRO DE SOCIEDADES ANONIMAS



CERTIFICADO DE VIGENCIA

El funcionario que suscribe, CERTIFICA:

Que, en la partida electrónica Nº 11020275 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, consta registrado y vigente el PODER a favor de SOLIMANO GARMENDIA JENNY CLELIA, identificado con D.N.I. Nº 10316420, cuyos datos se precisan a continuación:

DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL: PANDERO S.A. EAFC
LIBRO: SOCIEDADES ANONIMAS
ASIENTO: C0042 FICHA: 0000120811
CARGO: APODERADO CLASE "C"

FACULTADES:

Nombrar a la señora JENNY CLELIA SOLIMANO GARMENDIA (D.N.I. Nº 10316420) (...) como Apoderada de la Sociedad de "Clase C" para que individualmente ejerzan las facultades de los numerales 9, 11, 20, 21, 24, 25, 26, 33, 35 y conjuntamente con el GERENTE GENERAL, ejerza las facultades señaladas en el numeral 18 del Régimen Vigente de Poderes de la Sociedad inscritos en los asientos C00037 y C00038.

Asimismo, en el asiento C00037 de la Partida antes citada, consta registrada y vigente la ESCRITURA PÚBLICA del 22/12/2011 otorgada ante NOTARIO MONICA MARGOT TAMBINI AVILA en la ciudad de LIMA y por Sesión de Directorio del 09/11/2011 donde se acordó la modificación integral del Sistema de Poderes (...)

REGIMEN DE PODERES:

Se consideraran delegables en el Gerente General y en los apoderados las siguientes facultades: (...)

9.- REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE CUALQUIER PERSONA O AUTORIDAD JUDICIAL, ADMINISTRATIVA, TRIBUTARIA, FISCAL, ADUANERA, POLÍTICA, POLICIAL, MUNICIPAL, REGIONAL O MILITAR; SERVICIOS PÚBLICOS, COMO TAMBIÉN ANTE CUALQUIER ÁRBITRO INDIVIDUAL O TRIBUNAL ARBITRAL, GOZANDO DE TODAS LAS FACULTADES GENERALES Y ESPECIALES ESTIPULADOS EN LOS ARTÍCULOS 74º Y 75º DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL PERUANO, COMO LAS DE INTERPONER DEMANDAS Y RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS Y RECONVENIONES; DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSIÓN; ALLANARSE; RECONOCER DEMANDAS O PRETENSIONES, INTERVENIR COMO TERCERO EN CUALQUIER PROCESO QUE TENGA INTERÉS LA EMPRESA, TACHAR Y Oponerse a LAS PRUEBAS ABSOLVERLAS TACHAS Y OPOSICIONES; DEDUCIR EXCEPCIONES Y CONTESTAR; PROPONER DEFENSAS PREVIAS, DESISTIRSE DE MEDIDAS CAUTELARES, OFRECER Y ACTUAR MEDIOS PROBATORIOS, PARTICIPAR EN AUDIENCIAS DE SANEAMIENTO, DE CONCILIACIÓN, DE PROCESOS DE EJECUCIÓN, DE ACTUACIÓN Y DECLARACIÓN JUDICIAL, Y CUALQUIER OTRA; INTERVENIR EN TODAS LAS DILIGENCIAS QUE SE ORDENEN EN LOS PROCESOS JUDICIALES EN LOS QUE LA SOCIEDAD SEA PARTE Y EN LOS QUE SEA CITADA; CONCILIAR; TRANSIGIR; PRESTAR DECLARACIONES DE PARTE, TESTIMONIAL Y ABSOLUCIÓN DE POSICIONES; RECONOCER Y EXHIBIR DOCUMENTOS; SOLICITAR PRUEBAS ANTICIPADAS, FORMULAR DENUNCIAS CIVILES, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO; SOLICITAR MEDIDAS CAUTELARES DE CUALQUIER NATURALEZA Y FORMA, DENTRO Y FUERA DEL PROCESO Y OTORGAR CONTRACAUTELAS, INCLUSIVE LA DE CAUCIÓN JURATORIA O CUALQUIERA DE LAS OTRAS PREVISTAS EN LA LEY; Y Oponerse A

LAS QUE SE SOLICITEN CONTRA LA SOCIEDAD HACIENDO USO DE TODOS LOS MEDIOS LEGALES DE DEFENSA; EFECTUAR, RETIRAR Y COBRAR DEPÓSITOS JUDICIALES, INCLUSO EL COBRO DE COSTAS Y COSTOS; DEDUCIR NULIDADES DE LOS ACTOS PROCESALES, FORMULAR RECUSACIONES Y CUESTIONAMIENTO DE LA COMPETENCIA, COMO PEDIR INHIBITORIAS; SOLICITAR LA ACUMULACIÓN DE PROCESOS; INTERPONER RECURSOS IMPUGNATORIOS DE REPOSICIÓN, APELACIÓN, REVISIÓN, NULIDAD, CASACIÓN Y DE QUEJA; SOLICITAR EL USO DE LA PALABRA E INFORMAR ORALMENTE SOBRE HECHOS ANTE TODAS LAS INSTANCIAS JUDICIALES; INTERVENIR ACTIVAMENTE EN LOS REMATES JUDICIALES QUE SE CONVOQUEN, INCLUSO COMO POSTOR, PUDIENDO PRESENTAR OFERTAS Y ADJUDICARSE BIENES MUEBLES E INMUEBLES A NOMBRE DE LA EMPRESA, CADA APODERADO TAMBIÉN PODRÁ FORMULAR DENUNCIAS POR LA COMISIÓN DE HECHOS DOLOSOS EN AGRAVIO DE LA SOCIEDAD ANTE LA POLICÍA NACIONAL, EL MINISTERIO PÚBLICO Y TRAMITAR LAS MISMAS EN TODAS LAS INSTANCIAS HASTA LOGRAR LA DENUNCIA FISCAL CORRESPONDIENTE ANTE EL JUZGADO PENAL COMPETENTE; PUDIENDO APERSONARSE ANTE LAS INSTANCIAS DEL MINISTERIO PÚBLICO Y DE LAS AUTORIDADES JUDICIALES COMPETENTES, EN REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD, SEA COMO PARTE CIVIL CUANDO LA SOCIEDAD TENGA LA CONDICIÓN DE AGRAVIADA COMO CUANDO SEA COMPRENDIDA COMO TERCER CIVILMENTE RESPONSABLE O TESTIGO, HACIENDO USO DE LOS MEDIOS Y MECANISMOS DE DEFENSA LEGAL PREVISTOS EN LA LEY PENAL, LEY PROCESAL PENAL Y LAS LEYES ESPECIALES, PUDIENDO INTERPONER TODA CLASE DE RECURSOS INCLUSO LOS IMPUGNATORIOS QUE LA LEY FRANQUEA, TAMBIÉN CADA APODERADO ESTA FACULTADO PARA REPRESENTAR A LA SOCIEDAD EN ACCIONES DE GARANTÍA CONSTITUCIONAL, COMO ACCIONANTE O EMPLAZADO PUDIENDO AL EFECTO INTERPONER LA CORRESPONDIENTE DEMANDA O CONTESTAR LAS QUE SE INTERPONGAN CONTRA LA SOCIEDAD, E INTERVENIR EN TODAS LAS INSTANCIAS DEL PROCEDIMIENTO RESPECTIVO, HACIENDO USO DE TODOS LOS MEDIOS, MECANISMOS DE DEFENSA Y RECURSOS IMPUGNATORIOS QUE LA LEY SOBRE LA MATERIA CONTEMPLA, SUSCRIBIR LAS MINUTAS Y ESCRITURAS PÚBLICAS OTORGADAS POR LOS JUZGADOS EN LOS PROCESOS JUDICIALES RESPECTO A LA ADJUDICACIÓN DE INMUEBLES EN REMATE Y PARA LOS DEMÁS ACTOS QUE EXPRESE LA LEY. FINALMENTE CADA APODERADO PODRÁ SUSTITUIR O DELEGAR LA REPRESENTACIÓN PROCESAL JUDICIAL.

(...)

11.- Representar a la Sociedad ante las autoridades administrativas y judiciales de trabajo y comunidades laborales y ante EsSalud, en negociaciones colectivas previstas en las normas legales que se encuentren vigentes. Gozará igualmente de las facultades señaladas en el inciso precedente y también aquellas específicamente expedidas para la representación patronal en los asuntos laborales, incluyendo casos sometidos a la solución arbitral. Asimismo, podrá representar a la Sociedad ante las autoridades administrativas de inspección, conforme a las normas legales pertinentes, así como en los procedimientos de aprobación y modificación del reglamento interno de trabajo y efectuar cualquier otra gestión ante el ministerio de Trabajo y Fuero Privativo de Trabajo. Asimismo, podrá representar a la Sociedad en estos procedimientos investidos de las facultades necesarias para reconocer documentos; confesar; efectuar consignaciones; contestar demandas y denuncias; allanarse a las mismas, si fuera el caso; interponer recursos, reclamaciones, apelaciones, solicitudes de cese colectivo de trabajadores por causas objetivas; modificaciones de horario de trabajo; modificación, sustitución o suspensión de prestaciones económicas y otras condiciones de trabajo y desistirse de los referidos recursos, reclamaciones y apelaciones y practicar los demás actos de procedimiento y juntas de Conciliación quedando expresamente establecido que esta enumeración de facultades es meramente enunciativa y no taxativa, pues dichas facultades no tienen reserva ni limitación alguna, no pudiéndose tachar este poder por insuficiente o diminuto y haciéndose extensivas estas disposiciones legales de carácter laboral a las que pudiesen promulgarse en el futuro. Asimismo, con estos amplios poderes, el apoderado está expresamente facultado para iniciar o participar en cualquier procedimiento administrativo de licitación pública, de monopolio, abuso de posición de dominio, prácticas restrictivas, competencia desleal, infracciones a las normas de publicidad y también a aquellas

LO REGISTRADO
NO VALE



0043

relacionadas con los derechos de propiedad intelectual de la Sociedad tales como el registro de patentes, nombres comerciales, marcas de fábrica y/o de servicio, diseños industriales y lemas comerciales y continuarlos hasta su conclusión; formular oposición a solicitudes competidoras de terceras personas; transigir; conciliar; formular apelaciones y desistimientos; pedir prórrogas para iniciar la explotación de patentes concedidas; registrar y ceder licencias de uso de cualquier elemento de propiedad industrial e intelectual, tales como marcas de fábrica, de servicio, patentes y formular solicitudes de licencia obligatoria de una patente. Conciliar extrajudicialmente, disponer del derecho materia de conciliación, así como en los contratos con representación.

(...)

18.- Enajenar e título oneroso, permutar, comprar, vender, prometer comprar y ofrecer en venta a valores y toda clase de bienes muebles. Celebrar contratos de servicio.

(...)

20.- Suscribir los contratos de administración de fondos colectivos, sus cláusulas adicionales, sus certificados de adjudicación, sus transferencias, sus resoluciones y anulaciones,

21.- Comprar y vender toda clase de mercaderías y productos que comercializa la Sociedad.

(...)

25.- Autorizar el levantamiento de las garantías hipotecarias y mobiliarias, constituidas a favor de la empresa, estando facultado, inclusive, para firmar la documentación necesaria, así como, la minuta y escritura pública, según corresponda.

26.- Celebrar contratos de reconocimiento de obligaciones adeudadas a la empresa; contratos de refinanciación; contratos de dación en pago y de constitución de las garantías hipotecarias y mobiliarias que aseguran el pago y recuperación de las acreencias, estando facultado, inclusive para firmar la documentación necesaria así como la minuta y escritura pública, medios de pago, según corresponda.

(...)

33.- Exigir rendición de cuentas, observarlas o aprobarlas.

35.- Firmar las cartas de cancelación que se dirige a los asociados.

(...)-*****

A.X

DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:

ACTA DE SESIÓN DE DIRECTORIO DE FECHA 27/11/2013.

II. ANOTACIONES EN EL REGISTRO PERSONAL O EN EL RUBRO OTROS:

NINGUNO.

III. TÍTULOS PENDIENTES:

NINGUNO.

IV. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:

SE DEJA CONSTANCIA QUE EL PRESENTE CERTIFICADO SE EXPIDE DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 81 DEL RSPR.

V. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:

NINGUNO.

Nº de Fojas del Certificado: 4

Derechos Pagados	SI.	24.00	Recibo: 2016-666-00002110
Total de Derechos:	SI.	24.00	

LO TESTADO
NO VALE



0050

Verificado y expedido por ISAURA JULIA JINÉS MONGE, ABOGADO CERTIFICADOR de la Oficina Registral de LIMA, a las 14:04:30 horas del 08 de Agosto del 2016.

ISAURA JINÉS MONGE
Abogado Certificador
Zona Registral N° IX. Sede Lima

Pandero
Experiencia de Líder



LO TESTADO
AGUIRRE
0051

Av. José Pardo 364 - Miraflores Central Telefónica 619-1211

Pandero S.A. E AFC, cuyo objeto social es dedicarse a la Administración de Fondos y a la venta de vehículos, accesorios y servicios en forma exclusiva a los asociados de los Sistemas de Fondos Colectivos que administre, está inscrita a Fojas 61 del Tomo 295 del Libro de Sociedades mercantiles del Registro de Personas Jurídicas de Lima, y está autorizada por la Superintendencia del Mercado de Valores-SMV, mediante Resolución CONASEV N° 152-78-EF/94.10. El presente Programa ha sido autorizado por CONASEV mediante Resolución Directoral de Patrimonios Autónomos N° 15-2011-EF/94.06.2 y el Contrato por Resolución Gerencial N° 006-2006-EF/94.55, y su modificación mediante Resolución de Intendencia General de Supervisión de Entidades N° 155-2012-SMV/10.2.

CONTRATO DEL PROGRAMA PANDERO - A 4 N° A - 016510

Conste por el presente documento el Contrato de Administración de Fondos Colectivos que celebran de una parte Pandero S.A. E AFC, con Registro Único del Contribuyente N° 20100115663 y domicilio legal en Av. Dos de Mayo N° 1395 San Isidro, Lima, a la que en adelante se le denominará Pandero, y de la otra:

NOMBRE O RAZON SOCIAL PUMAYALI ORMEÑO GLORIA
DOC. DE IDENTIDAD DNI. 07533466 R.U.C. -
DIRECCIÓN VENTURA CALAMAQUI N° 181
URBANIZACIÓN PANDO DISTRITO SAN MIGUEL
PROVINCIA LIMA DEPARTAMENTO LIMA
TELEFONO 998038504
CORREO ELECTRONICO gpo21@hotmail.com

Con las personas que conforman el grupo, en adelante asociado(s). El contrato se suscribe el 30 de Junio de 2014 en las condiciones siguientes:

CONDICIONES GENERALES

NÚMERO DE GRUPO : 353 - CUOTA DE ADMINISTRACIÓN (más IGV):
NÚMERO DE ASOCIADO : 169-17 US\$70.00 (sujeta a lo indicado en la
NÚMERO DE PARTICIPANTES: 180 asociados Cláusula 3.5)
PLAZO DE DURACIÓN DEL GRUPO: 60 meses VENCIMIENTO DEL PAGO MENSUAL: El día
NÚMERO DE CUOTAS TOTAL MENSUALES: 20 de cada mes.
ADJUDICACIONES MENSUALES TEÓRICAS:
CUOTA DE INSCRIPCIÓN : Es el 12% - (1) POR SORTEO : (sujeta a lo Indicado
del Valor del Certificado de compra mas I.G.V en la Cláusula 5.3)
US\$ (SUJETA A LA EXONERACION - (2) POR REMATE : (sujeta a lo Indicado
REFERIDA EN EL INCISO C) DE LA CLÁUSULA 15.000.00
3.4) CERTIFICADO DE COMPRA: US\$
CUOTA TOTAL MENSUAL : APLICACIÓN DEL CERTIFICADO DE COMPRA:
US\$ 320.00 Adquirir del Proveedor un Vehículo nuevo de la
- CUOTA CAPITAL marca que el distribuya.
US\$ 250.00 PROVEEDOR : Pandero S.A. E AFC

Cada vez que en las Cláusulas del presente Contrato se haga referencia a alguna de las Condiciones Generales, se expresará mediante la denominación antes indicada. Los días a que se hace referencia en el Contrato corresponden a días hábiles.

LO TESTADO
NO VALE

1. DEL OBJETO

1.1 El objeto del presente Contrato es que los asociados que integren el Grupo se faciliten por acción conjunta y mediante pagos mensuales, la adjudicación del Certificado de Compra, el cual deberá ser destinado exclusivamente para adquirir del proveedor el bien indicado en la aplicación del Certificado de Compra, quedando expresamente prohibida la entrega de dinero al asociado.

2. DEL CONTRATO

2.1 El asociado declara tener pleno conocimiento del carácter colectivo del Contrato, sometiéndose expresamente a las normas que dicte La Superintendencia del Mercado de Valores, en adelante SMV.

2.2 Panderó podrá aceptar contratos donde participen más de una persona, denominados co-asociados, en cuyo caso deberán nombrar a uno de ellos para que los representen en el ejercicio de sus derechos. No obstante, cada uno de los asociados responderá de manera solidaria o mancomunada por las obligaciones que tengan con Panderó.

2.3 Panderó podrá aceptar la participación de sus trabajadores, Gerentes, directores y accionistas así como de sus cónyuges y parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad; siempre y cuando se incorporen desde la asamblea inaugural y su participación se limite en conjunto al 2% del número de Asociados de un Grupo.

2.4 El Contrato está sujeto a condición suspensiva de que se realice la primera Asamblea, salvo lo indicado en la Cláusula 10.1, y tendrá como vigencia hasta que el Asociado cumpla con el pago de todas las Cuotas Total Mensuales estipuladas en el presente Contrato.

2.5 El Asociado podrá dar por resuelto su Contrato, comunicándolo por escrito con firma legalizada ante Notario y cargo de recepción. En este caso, se aplicará lo estipulado en las Cláusulas de la Resolución Contractual, según corresponda.

3. DEL PLAN DE PAGOS

3.1 El Asociado se compromete a pagar a Panderó la Cuota de Inscripción, conforme a los términos que se detallan en la cláusula 3.4, y asimismo, se compromete a pagar un número de Cuotas Total Mensuales iguales al Plazo de Duración del Grupo. Conjuntamente con estos pagos, el Asociado deberá abonar los impuestos que los graven.

3.2 Panderó extenderá los respectivos comprobantes de pago, los mismos que se reputarán como válidos sólo cuando estén refrendados con el sello y firma de la Caja Panderó, o de las entidades autorizadas por ésta y que le hayan sido comunicadas por escrito al Asociado.

3.3 La Cuota Total Mensual está conformada por los siguientes conceptos:

a) **CUOTA CAPITAL:** aporte que sirve para conformar el Certificado de Compra.

b) **CUOTA DE ADMINISTRACIÓN:** importe que el Asociado deberá pagar a Panderó por el servicio de administrar fondos colectivos. Y que se encuentra afecto a los impuestos de Ley.

c) **CUOTA DE SEGURO:** importe que corresponde al seguro del bien adquirido con el Certificado de Compra y que conformará la Cuota Total Mensual a partir del mes de la entrega del bien y que se encuentra afecto a los impuestos de Ley.

3.4 El asociado pagará la Cuota de Inscripción según lo siguiente:

a) **CUOTA DE INSCRIPCIÓN A)** Importe equivalente al 4% del valor del Certificado de Compra, que deberá ser pagado al momento de ingresar al sistema.

b) **CUOTA DE INSCRIPCIÓN B)** Importe equivalente al 2% del valor del Certificado de Compra, que deberá ser cancelada simultáneamente o posteriormente a la cuota de inscripción A), alternativamente al momento de la adjudicación o cuando no se aplique el Certificado de Compra.

c) **CUOTA DE INSCRIPCIÓN C)** Importe restante equivalente al 6% del valor del Certificado de Compra, que Pandero exonerará al asociado siempre y cuando su contrato no haya sido resuelto o cuando una vez adjudicado el Certificado de Compra el asociado cumpla con adquirir del Proveedor el bien indicado en la Aplicación del Certificado de Compra. A la entrega del bien el Asociado deberá haber cancelado la totalidad de la Cuota de Inscripción que le corresponda.

3.5 El Asociado deberá pagar su Cuota Total Mensual a más tardar el día de Vencimiento del Pago Mensual, en cuyo caso gozará del descuento de la Cuota de Administración.

Si el Asociado pagara luego de la fecha de vencimiento, se le considerará moroso, debiendo pagar el íntegro de la Cuota Total Mensual, incluida la Cuota de Administración por cada cuota morosa, incluido los intereses compensatorios y moratorios.

3.6 Las Cuotas Total Mensuales canceladas con el importe del remate, gozarán del descuento de la Cuota de Administración.

3.7 El Asociado podrá cancelar anticipadamente cualquiera de las Cuotas Total Mensuales, en cuyo caso gozará del descuento de la Cuota de Administración.

3.8 El Asociado no adjudicado que incumpla con el pago de una (1) o más Cuotas Total Mensuales, incurrirá automáticamente en mora, devengando a partir de la fecha del vencimiento, los intereses compensatorios y moratorios sobre la Cuota Total Mensual, de acuerdo a la Tasa Activa de Interés en Moneda Extranjera (TAMEX) que publica diariamente la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS). Como consecuencia de la mora, su derecho a participar en los sorteos y remates en las asambleas de adjudicación quedará suspendido hasta que regularice su situación.

3.9 El Asociado adjudicado que incumpla con el pago de una o más Cuotas Total Mensuales incurrirá automáticamente en mora devengando a partir de la fecha del vencimiento, los intereses compensatorios y moratorios sobre las Cuotas Total Mensuales, de acuerdo a la Tasa Activa de Interés en

Moneda Extranjera (TAMEX) que publica diariamente la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS).

4. CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO

4.1 El Asociado no adjudicado que incumpliese con el pago de una (1) o más Cuotas Total Mensuales, incurre en la causal de Resolución de su Contrato, pudiendo Pandero resolverlo de pleno derecho, aplicando lo establecido en la Cláusula 10.2. En este caso, Pandero podrá cubrir la vacante.

Mientras Pandero no resuelva el Contrato, el asociado moroso no podrá participar de las Asambleas mensuales; pudiendo habilitar su Contrato y reingresar a su grupo de origen pagando el íntegro de las Cuotas Total Mensuales devengadas, más una penalidad igual al veinticinco por ciento (25%) de la Cuota Capital. Pandero podrá aceptar que el pago se efectúe mediante alguna de las formas establecidas en la Cláusula 9.1.

4.2 El Asociado adjudicado que aún no haya dispuesto el uso del Certificado de Compra e incumpliese con el pago de una (1) o más Cuotas Total Mensuales, incurre en causal de Resolución de su Contrato, pudiendo Pandero resolverlo de pleno derecho, aplicando lo establecido en la cláusula 10.3

En este caso, Pandero podrá cubrir la vacante. Mientras Pandero no resuelva el Contrato, el Asociado moroso no podrá tramitar la aplicación del Certificado de Compra o recibir el bien; pudiendo habilitar su Contrato pagando las Cuotas Total Mensuales devengadas, más una penalidad igual al veinticinco por ciento (25%) de la Cuota Capital.

4.3 El Asociado adjudicado que haya aplicado el Certificado de Compra e incumpliese con el pago de una (1) o más Cuotas Total Mensuales incurre en causal de Resolución de su Contrato, pudiendo Pandero resolverlo de pleno derecho, aplicando lo establecido en la Cláusula 10.4.

4.4 En ningún caso el Contrato podrá estar en situación de morosidad por más de 3 meses, plazo tras el cual Pandero resolverá el contrato de pleno derecho.

5. DEL PLAN DE ADJUDICACIONES

5.1 Pandero realizará las Asambleas con la participación de un Notario, en las que se efectuarán las Adjudicaciones mensuales, por las modalidades de sorteo y remate, entre los Asociados no adjudicados que hayan acreditado el pago de la Cuota Total Mensual hasta un día antes de la Asamblea.

5.2 El Grupo podrá empezar a operar y tener su primera Asamblea desde el momento en que las Cuotas Capitales recaudadas equivalgan al mayor valor del Certificado de Compra, y permitan por lo menos una (1) Adjudicación mensual. Dicha situación se podrá mantener por el plazo máximo de noventa (90) días, periodo durante el cual Pandero no podrá iniciar otro Grupo.

5.3 El número de Adjudicaciones Mensuales podrá variar cuando se reúna una mayor o menor cantidad de fondos del Grupo, por efecto del pago adelantado de cuotas, por los fondos captados en los remates por la anulación de adjudicaciones de acuerdo a la Cláusula 6.5, por la resolución de Contratos de acuerdo a la Cláusula 10.3 y por la morosidad.

Los Certificados de Compra que se generen con los fondos del Grupo deberán ser adjudicados prioritariamente por la modalidad de Sorteo y luego, las otras Adjudicaciones por la modalidad de Remate.

5.4 En las Adjudicaciones por Sorteo se utilizan tanto bolos numerados como Contratos se encuentren hábiles; los bolos son introducidos en el ánfora, la que se hace girar y cuando se detiene, utilizando un mecanismo que se halla fuera del ánfora, se permite la salida de un solo bolo, cuyo número al coincidir con el de uno de los Asociados, determina al beneficiario de la adjudicación.

El Asociado adjudicado continuará con el pago de sus Cuotas Total Mensuales hasta la cancelación de su Contrato y de ello fluye que lo que se sortea es exclusivamente, el turno de la entrega del bien y/o prestación de servicio.

5.5 En las Adjudicaciones Mensuales por Remate, las propuestas serán presentadas mediante la Tarjeta de Remate que será proporcionada por Pandero, la cual deberá estar correctamente llenada y firmada, caso contrario carecerá de valor y será desestimada.

Las propuestas deberán ser expresadas en Cuotas Capitales y en número que no exceda las restantes Cuotas Total Mensuales pendientes de pago hasta la finalización del Grupo.

0054

El Asociado sólo podrá presentar una Tarjeta de Remate por cada Contrato individual, bajo causal de anulación de todas las que hubiese presentado por el mismo Contrato.

5.6 Terminada la recepción de Tarjetas de Remate, el Notario dará inicio a la lectura de las mismas y se establecerá un orden de prioridad en función de las propuestas más altas presentadas.

5.7 El Asociado que obtuviera la prioridad para la adjudicación por remate, deberá cancelar el monto al contado en el mismo acto, mediante dinero en efectivo y/o depósito bancario y/o cheque de gerencia; o el 10% del monto rematado como mínimo suscribiendo un compromiso de pago por el saldo, en donde se precisará que el monto restante debe ser cancelado indefectiblemente dentro de los 2 días siguientes a la asamblea de adjudicación. Para que la adjudicación quede perfeccionada el asociado deberá haber pagado la totalidad del monto propuesto en el remate. Si el asociado incumpliese con el compromiso de pago del saldo dentro del plazo establecido, la adjudicación quedará anulada y el pago del 10% efectuado se utilizará para cubrir las últimas cuotas y el asociado quedará inhabilitado para utilizar ésta forma de remate hasta el término del grupo.

Siguiendo el procedimiento descrito, si en algún momento se produjera empate, se procederá a determinar la prioridad para la Adjudicación Mensual por Remate mediante el sorteo entre los Asociados que hayan empatado.

5.8 En caso que, en alguna Asamblea el número de tarjetas de Remate presentadas fuera menor al número de Adjudicaciones Mensuales que el fondo del Grupo permite, las demás adjudicaciones de Certificados de Compra se decidirá por la modalidad de sorteo.

5.9 Las Cuotas Capital pagadas en el remate se aplicarán a la cancelación de igual número de Cuotas Total Mensuales en orden inverso, es decir desde la última y hasta donde alcance, o para reducir la Cuota Total Mensual en el

monto que resulte de dividir el remate entre el número total de cuotas pendientes de pago.

5.10 El Asociado que desee intervenir en las Adjudicaciones Mensuales por remate y por cualquier razón no pudiera concurrir a la Asamblea mensual de su Grupo, podrá hacer llegar su Tarjeta de Remate en sobre cerrado adjuntando cheque de gerencia o depósito bancario, en cuyo caso la propuesta será considerada por el Notario que participe en la Asamblea.

5.11 El Notario que participa en la Asamblea, dará fe de las Adjudicaciones efectuadas y en el mismo acto se extenderá el respectivo Certificado de Adjudicación.

5.12 Terminada la Asamblea se levantará un acta en la que se dejará constancia de los resultados de la misma, la que será firmada por el Notario y un representante de Pandero.

5.13 Pandero podrá mostrar el nombre y/o la imagen del Asociado en los medios que utilice para comunicar el desarrollo del sistema y de las Asambleas, así como la adjudicación de los Certificados de Compra y su aplicación.

6. DEL TRÁMITE DEL CERTIFICADO DE COMPRA

6.1 El Asociado Adjudicado, obligatoriamente deberá adquirir el bien indicado en la Aplicación del Certificado de Compra.

6.2 Si por casos fortuitos o de fuerza mayor, el Proveedor estuviera imposibilitado de entregar los bienes indicados en la Aplicación del Certificado de Compra, Pandero queda facultado para sustituir al Proveedor por otro que ofrezca bienes similares. En este caso, el Asociado deberá aplicar el Certificado de Compra a adquirir los bienes del nuevo proveedor.

6.3 En caso que el precio del bien elegido fuese menor que el Certificado de Compra, la diferencia se aplicará a cancelar en forma anticipada las últimas Cuotas Total Mensuales pendientes de pago en orden inverso, es decir, comenzando desde la última y hasta donde alcance; o hasta un máximo del 10% del Valor del Certificado de Compra para cubrir los gastos de mejoras del bien, gastos inherentes a la constitución de garantías y seguros; y en caso que el precio del bien fuese mayor que

el Certificado de Compra, el Asociado deberá pagar la diferencia.

6.4 El Asociado dentro de los ocho (8) días siguientes a la Asamblea en que resulte adjudicado, deberá actualizar o confirmar a Pandero las características del bien por el que ingreso al sistema. Esta declaración será irrevocable.

En caso que el asociado no precise el bien que desee adquirir, Pandero depositará el importe del Certificado de Compra en una cuenta bancaria generadora de intereses a favor del Asociado hasta por el plazo establecido en la cláusula 6.5.

6.5 Pandero, salvo causa debidamente justificada, debe anular la adjudicación si dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que resultó adjudicado el Asociado notificado adecuadamente no haya indicado o proseguido los trámites para la Aplicación del Certificado de Compra.

En este caso, dentro de los diez (10) días siguientes a la anulación de la adjudicación, Pandero devolverá al Asociado el importe que eventualmente haya aportado por concepto de remate. Dicha devolución se efectuará del Certificado de Compra, y el saldo más los intereses que se pudieran haber generado de acuerdo a la Cláusula 6.4, se aplicará a incrementar el fondo del Grupo, en concordancia con la Cláusula 5.3

6.6 Salvo casos de fuerza mayor, tales como desabastecimiento temporal, guerra, huelga, conmoción civil, terremoto, desastre natural, o en que el Asociado solicite un bien de características que exijan un pedido especial a la fábrica, siendo esta numeración meramente enunciativa y no limitativa, Pandero efectuará la entrega del bien adquirido con el Certificado de Compra en su oficina principal o en sus locales autorizados, en un plazo máximo de 30 días, contados desde que el asociado haya cumplido con elegir el bien, firmar los documentos necesarios para inscribir la propiedad del bien a favor del asociado adquirido con el Certificado de Compra, y de haber firmado el acta notarial de constitución de garantía mobiliaria, así como toda la documentación requerida y de pagar los importes que correspondan.

Previo a la entrega del bien, el Asociado necesariamente deberá estar al día en sus

ESTADO
LIBRE

0055

pagos; así como, que el vehículo se encuentre registrado a favor del asociado y que la garantía mobiliaria haya sido inscrita en los Registros Públicos.

En caso que, por causas que le sean imputables, Pandero no cumplierse con entregar el bien en el plazo señalado, por cada día de atraso en que incurra deberá abonar al Asociado una suma igual a la treintava parte de la Cuota Capital, la cual será aplicada a deducir el monto del siguiente pago del Asociado.

6.7 El valor del Certificado de Compra adjudicado no sufrirá ninguna variación, salvo por los intereses que se generen en el caso previsto en la Cláusula 6.4.

El precio de los vehículos que distribuye Pandero son de acuerdo a lista oficial de venta al público que fija el representante oficial de la marca de vehículo en el Perú, y pueden variar en cualquier momento sin previo aviso. El asociado conoce y acepta que los vehículos se encuentran sujetos a la variación de precios que disponga el representante oficial de la marca en el Perú.

6.8 El Asociado al momento de suscribir su Contrato, declarará la marca y el modelo del vehículo que desea adquirir de Pandero, y cuando se adjudique el Certificado de Compra, actualizará o confirmará a Pandero el modelo y la marca del vehículo que eligió al momento de ingresar al sistema. El asociado conoce y acepta que los modelos y marcas en el transcurso del tiempo que dure el presente contrato pueden variar, dejar de ser fabricados o comercializados en el país.

7. DE LAS GARANTÍAS

7.1 El Asociado Adjudicado se obliga a suscribir un Título Valor en reconocimiento de la obligación, y a constituir primera y preferente garantía mobiliaria a favor de Pandero sobre el bien adquirido con el Certificado de Compra. Pandero previa evaluación, aceptará las garantías y/o fianzas, que la ley permita, ofrecidas por el Asociado. Pandero dentro de los veinte (20) días posteriores a la propuesta de otorgamiento de las garantías por el asociado adjudicado deberá comunicar por escrito su aceptación y remitir al asociado la documentación pertinente para su

formalización o, del mismo modo su rechazo a la propuesta del asociado indicando las razones del mismo.

La garantía deberá cubrir satisfactoriamente el monto de la obligación y se mantendrá vigente hasta la total cancelación del íntegro de las Cuotas Total Mensuales.

Asimismo, el Asociado se obliga a presentar aval y fiador solidario de personas de probada solvencia moral y económica que lo respalden.

7.2 El Asociado queda obligado a asegurar los bienes adquiridos con el Certificado de Compra en la póliza de Seguro que Pandero tenga contratada con una Compañía Aseguradora, debiendo pagar la Cuota Total Mensual, incluyendo este concepto, hasta por la cancelación del íntegro de las Cuotas Total Mensuales.

El seguro tendrá como beneficiario a Pandero y surtirá efecto hasta el día de vencimiento de la última Cuota Total Mensual que adeude el Asociado y siempre que se encuentre al día en sus pagos.

En caso, que Pandero no pueda ofrecer una Póliza de Seguros o que, a solicitud del Asociado, Pandero lo autorice a contratar su propio Seguro, éste queda obligado a endosar a favor de Pandero la póliza cancelada y a mantenerla vigente hasta la cancelación del íntegro de las Cuotas Total Mensuales. Asimismo, deberá constituir garantías adicionales cuyo valor de realización será equivalente al cien por ciento (100%) del monto adeudado.

7.3 El Asociado se obliga a ampliar o sustituir la garantía cuando por pérdida o deterioro, a juicio de Pandero, ésta no cubra el importe total de las Cuotas Total Mensuales pendientes de pago. Asimismo, en caso deseara vender, gravar o practicar algún otro acto de disposición sobre los bienes otorgados en garantía, previamente deberá comunicarlo a Pandero y sustituir la garantía por otra de igual valor.

7.4 Los gastos que demanden la inscripción de la propiedad del vehículo a favor del asociado, así como la constitución, inscripción y levantamiento de la garantía mobiliaria, así como el seguro, serán por cuenta del Asociado.

8. DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES

8.1 Constituyen derechos de los Asociados:

- a) Recibir el bien indicado en la Aplicación del Certificado de Compra, en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber cumplido con los requisitos establecidos en la cláusula 6.6 del contrato.
- b) En caso de Resolución del Contrato, recibir la devolución de las aportaciones que correspondan según los términos previstos en las Cláusulas de la Resolución Contractual.
- c) Recurrir a la Oficina de Asesoramiento y Conciliación de la Asociación de Empresas Administradoras de Fondos Colectivos - ADEAFCO. Entidad Gremial para pedir asesoría gratuita en la absolución de consultas y/o facilitar la solución de controversias interponiendo sus buenos oficios para conciliar cuando así lo soliciten los Asociados que se encuentren afectados.

Las denuncias formuladas por los asociados que versen sobre aspectos vinculados exclusivamente a la operatividad del Sistema, serán investigadas por la Intendencia General de Cumplimiento Prudencial.

Asimismo, el Asociado cuenta con la Defensoría del Inversionista de la SMV, que orienta gratuitamente al Asociado cuando se ve afectado en sus derechos, informándole sobre las vías procedimentales para interponer su reclamo o denuncia, ante la SMV cuando es de su competencia o ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (en adelante, INDECOPI) cuando corresponda.

- Los Asociados que se vean afectados por la posible inobservancia sobre las normas de protección al consumidor podrán denunciar al INDECOPI, asimismo, cuando las reclamaciones se formulen ante la SMV y se encuentren bajo el alcance de INDECOPI, la Intendencia General de Cumplimiento Prudencial informará al asociado sobre la posibilidad de presentar su denuncia ante INDECOPI, dicha intendencia podrá iniciar las acciones de supervisión que corresponda, asimismo, podrá comunicar al INDECOPI los hechos referidos por el Asociado.

- Sin perjuicio de lo dispuesto en el punto anterior, el Asociado que se ve afectado en

sus derechos puede acudir a la Vía Judicial o Arbitral.

- Asimismo, sin perjuicio de que Pandero cuente con Libro de Reclamaciones, el Asociado puede interponer directamente su reclamo y Pandero tiene la obligación de absolverlo en un plazo máximo de 30 días calendarios contados desde su presentación. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, si el Asociado lo desea la respuesta puede ser por escrito. La formulación del reclamo no constituye vía previa, ni supone limitación para que el Asociado pueda utilizar otros mecanismos de solución de controversia o para interponer las denuncias administrativas correspondientes

- d) Todos los demás reconocidos en el Contrato y en los demás establecidos por las normas aplicables.

8.2 Constituyen obligaciones del Asociado:

- a) Proporcionar a Pandero la información que permita evaluar su capacidad crediticia y de pago, y facultarlo para que realice las verificaciones que corresponda.

- b) Suscribir el respectivo Contrato de Administración de Fondos Colectivos y la Cartilla Para el Asociado:

- c) Pagar sin necesidad de aviso previo los importes que le correspondan, según lo estipulado en el Contrato.

- d) Adquirir los bienes indicados en la Aplicación del Certificado de Compra.

- e) Otorgar las garantías necesarias previas a la entrega del bien, y ampliarla o sustituirla en los casos establecidos en el presente contrato.

- f) Poner en conocimiento de Pandero, por escrito y dentro de un plazo no mayor de tres (3) días de producido, todo cambio de domicilio.

- g) Las demás establecidas en el Contrato y en las disposiciones legales pertinentes.

8.3 Constituyen derechos de Pandero:

- a) Exigir a los Asociados el pago de las aportaciones en los plazos y formas convenidas en el contrato.

- b) Exigir el otorgamiento de las garantías necesarias una vez que el Asociado se ha adjudicado.

c) Iniciar las acciones legales a los Asociados Adjudicados Morosos, con el bien entregado, ejecutando las garantías con la finalidad de resguardar los fondos del sistema.

d) Todos los demás, reconocidos en el Contrato.

8.4 Constituyen obligaciones de Pandero:

a) Evaluar la capacidad de pago de los interesados, previo a su incorporación como Asociados, así como entregarles una copia del Contrato y de la Cartilla para el Asociado.

b) Entregar al Asociado un ejemplar del Contrato, donde consten la identificación del programa, Grupo y Número de Asociado que le corresponde.

c) Entregar al Asociado el calendario de Asambleas, con una periodicidad mínima de tres (3) meses, y con una anticipación no menor de dos (2) días respecto de la fecha de la Asamblea más próxima.

d) Adjudicar los Certificados de Compra previstos en el Contrato, hasta que todos los Asociados hábiles sean favorecidos con la adjudicación.

e) Entregar los bienes a los Asociados dentro del plazo establecido en el Contrato.

f) Depositar el Certificado de Compra en una cuenta bancaria generadora de intereses, cuando a los ocho (08) días útiles después de la adjudicación el Asociado no hubiera elegido el bien del Proveedor.

g) Entregar al Asociado con cargo, toda la documentación que establece el Reglamento de las Empresas Administradoras de Fondos Colectivos.

h) Las demás establecidas en el Contrato y en las disposiciones legales pertinentes.

9. DE LOS CASOS ESPECIALES

9.1 El Asociado que ingrese a cubrir una vacante de un Grupo ya iniciado, deberá pagar las Cuotas Total Mensuales devengadas. Para ello Pandero podrá aceptar alguna de las siguientes alternativas:

a) Abonar el íntegro al momento de la celebración del Contrato.

b) Prorratear el monto entre las Cuotas Total Mensuales futuras.

8

c) Abonar el íntegro en la oportunidad que sea adjudicado.

El Asociado que aún no haya sido adjudicado o que adjudicado no hubiese aplicado al Certificado de Compra, podrá ceder su posición contractual siempre que no tenga obligaciones pendientes con Pandero y se encuentre al día con sus pagos. Pandero evaluará la capacidad de pago del sustituto propuesto y una vez que dé su conformidad, exigirá el pago de una suma equivalente al cincuenta por ciento (50%) de la Cuota de Inscripción, por concepto de gastos de transferencia. La negativa de Pandero sólo podrá fundarse en las desfavorables referencias comerciales o en la insuficiente capacidad de pago del sustituto propuesto.

9.2 El nuevo Asociado ingresará en reemplazo del Asociado original y lo sustituirá en todos los derechos y obligaciones, manteniendo el mismo Número de Asociado y conviniendo directamente con el Asociado que se retira las condiciones económicas de la cesión, no teniendo en este caso Pandero ninguna intervención, ya que sólo se limitará a sustituir al Asociado original por el nuevo Asociado.

Los trabajadores, gerentes, directores y accionistas de la administradora, así como sus cónyuges y parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad, no podrán ser cesionarios de un contrato.

En ningún caso procede la cesión de la posición contractual de Contratos resueltos.

9.3 Si por efecto de la morosidad, en el Grupo se produjera durante tres (3) meses consecutivos una captación igual o menor al cincuenta por ciento (50%) de los aportes teóricos que a ese momento se deberían haber recaudado, Pandero procederá a fusionar el Grupo con otros de similares características, en cuyo caso el total de Cuotas Capitales que se capten de los grupos fusionados se utilizará para las adjudicaciones mensuales del grupo resultante de la fusión.

Los contratos de los asociados de los grupos fusionados mantendrán su plena vigencia, respetándose los plazos de adjudicación o de devolución de aportes según sea el caso.

10. DE LA RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

10.1 El Asociado que hasta veinticuatro (24) horas antes de la primera Asamblea

comunique por escrito a Pandero, la resolución de su Contrato, tendrá derecho a la devolución del Integro de los aportes efectuados. La devolución se efectuará dentro de los cinco (5) días de recibida la comunicación.

Este procedimiento también es aplicable para los Asociados que ingresen a cubrir vacantes a Grupos ya iniciados, respecto a la primera Asamblea que les corresponda participar.

10.2 El asociado no adjudicado cuyo contrato fuera resuelto después del plazo establecido en la Cláusula 10.1, solo tendrá derecho a la devolución de las Cuotas Capitales aportadas menos una penalidad equivalente a dos (2) de ellas. La devolución se efectuará al término del Grupo, previa deducción de la penalidad y de lo que se adeude por Cuota de Inscripción.

10.3 El Asociado adjudicado que no hubiese aplicado el Certificado de Compra, dentro de los ocho (8) días siguientes a la adjudicación, podrá resolver su Contrato, mediante carta con firma legalizada ante Notario, teniendo derecho sólo a la devolución de las Cuotas Capital aportadas, menos una penalidad equivalente a dos (2) de ellas. La devolución se efectuará dentro de los diez (10) días siguientes a la Resolución del Contrato, previa deducción de la penalidad y de lo que se adeude por Cuota de Inscripción.

La devolución se efectuará del Certificado de Compra y el saldo se aplicará a incrementar el número de Adjudicaciones Mensuales según la Cláusula 5.3.

10.4 En caso que el asociado adjudicado ya hubiese aplicado el Certificado de Compra y su Contrato fuera resuelto, quedarán automáticamente vencidos todos los plazos, estando obligado al abono inmediato de todas las Cuotas Total Mensuales pendientes de pago, vencidas y futuras, incluyendo la Cuota de Administración y la Cuota de Seguro.

En caso de incumplimiento, Pandero demandará el pago de las Cuotas Total Mensuales devengadas y por devengar hasta la finalización del Contrato, así como las penalidades, intereses, moras, gastos y otros que se deriven de las acciones de cobranza y judiciales, ejecutando las garantías, tomando las medidas cautelares que considere necesarias.

10.5 En todos los casos en que corresponda efectuar alguna devolución al Asociado, ésta no se hará efectiva mientras mantenga alguna deuda vencida pendiente de pago, quedando expresamente facultado Pandero para añadir dicha suma al pago de la deuda existente hasta donde alcance, con arreglo a las disposiciones del Código Civil.

10.6 En caso de que la Cuota de Inscripción haya sido fraccionada por Pandero, ésta será cobrada en el recibo de la Cuota Total Mensual.

11. DE LA LIQUIDACIÓN DEL GRUPO

11.1 El Grupo terminará normalmente cuando venza el Plazo de Duración del Grupo, y extraordinariamente cuando se presenten los supuestos establecidos en los artículos 54° y 55° del Reglamento de las Empresas Administradoras de Fondos Colectivos.

11.2 Terminado el Grupo, Pandero procederá a su liquidación y, dentro de los (10) días siguientes, comunicará por escrito a los Asociados con saldos acreedores la fecha de devolución de sus aportes, previa deducción de los importes que correspondan.

11.3 Cuando el Grupo termine normalmente, la liquidación y la devolución de los importes que correspondan a los Asociados se efectuará en un plazo no mayor de sesenta (60) días.

11.4 Cuando el Grupo termine extraordinariamente, la liquidación y devolución de los importes que correspondan a los Asociados se efectuará de acuerdo a lo establecido en el artículo 58° del Reglamento de las Empresas Administradoras de Fondos Colectivos, según el cual las devoluciones se efectuarán semestralmente, distribuyendo a prorrata los fondos recuperados y no pudiendo excederse del Plazo de Duración del Grupo.

11.5 Dentro del plazo de liquidación del grupo, los aportes no devueltos deberán ser depositados en una cuenta bancaria de Fondos Colectivos de Grupos Liquidados, perteneciente al Sistema. Estos fondos depositados en las cuentas bancarias referidas tienen la característica de intangible e inembargable y son de uso exclusivo para la devolución de aportes a los Asociados de los Grupos Liquidados.

0060

En el caso de Asociados no ubicados, Panderero deberá efectuar los mayores esfuerzos para lograr hacer de su conocimiento los montos y fechas de devolución de sus acreencias, debiendo de efectuar las publicaciones correspondientes de acuerdo a lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General

12. DEL DOMICILIO

12.1 El Asociado señala la dirección consignada en la introducción como domicilio real para todos los efectos del presente Contrato, lugar donde se le hará llegar todas las comunicaciones y notificaciones que resulten necesarias. Asimismo, se obliga a comunicar oportunamente a Panderero, por escrito, cualquier cambio en su domicilio, caso contrario no surtirá efecto y se reputarán válidas todas las comunicaciones y notificaciones que se dirijan al domicilio consignado en la introducción.

MUY IMPORTANTE:

Antes de suscribir este Contrato, el Asociado declara haber recibido copia del mismo y de la Cartilla para el Asociado, las que ha leído y encontrado claras y conformes en su totalidad, por lo que acepta que Panderero no reconocerá aquellas condiciones u ofrecimientos que no se encuentren previstos en estos documentos.

PANDERO S.A. EAFC

RICARDO SPANIQUE ROSADO
Acreditado

Panderero S.A. EAFC.

12.2 El Asociado renuncia al fuero de su domicilio y se somete expresamente a la jurisdicción de los Jueces y Tribunales del Distrito Judicial de la ciudad de Lima.

13. DE LA FIRMA DEL CONTRATO

13.1 Cada uno de los Asociados firmará un original y una copia de este Contrato, el mismo que es pre-numerado.

13.2 El Asociado - faculta - expresamente a Panderero a transferir el presente Contrato, las garantías que haya otorgado y el Grupo del cual forma parte, a favor de otra Empresa Administradora de Fondos Colectivos, en los supuestos establecidos en el artículo 74° del Reglamento de las Empresas Administradoras de Fondos Colectivos y previa autorización expresa de la SMV.

13.3 Para los efectos de su identificación en el Grupo, a cada participante se le ha asignado un Número de Asociado que lo individualizará de los demás integrantes del Grupo.

[Signature]
El Asociado

0061

Av. José Pardo 364 - Miraflores Central Telefónica 619-1211

Pandero S.A. E AFC, cuyo objeto social es dedicarse a la Administración de Fondos Colectivos y a la venta de vehículos, accesorios y servicios en forma exclusiva a los asociados de los Sistemas de Fondos Colectivos que administre, está inscrita a Fojas 61 del Tomo 295 del Libro de Sociedades Mercantiles del Registro de Personas Jurídicas de Lima y está autorizada por la Superintendencia del Mercado de Valores - SMV mediante Resolución CONASEV N° 152-78-EF/94.10. El presente Programa ha sido autorizado por CONASEV mediante Resolución Directoral N° 01-2007-EF/94.06.2 y el Contrato por Resolución Gerencial N° 006-2006-EF/94.55, y su modificación por Resolución de Intendencia General de Supervisión de Entidades N° 155-2012-SMV/10.2

CARTILLA PARA EL ASOCIADO

Aprobada por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)
Mediante Resolución CONASEV N° 730-97.EF/94.10, modificada por
Resolución CONASEV N° 050-2006-EF/94.10
y por Resolución SMV N° 006-2012-SMV/01

Esta Cartilla tiene por finalidad, explicar los aspectos más importantes de un Sistema de Fondos Colectivos (en adelante Sistema) y que en forma obligatoria debe ser proporcionada por la empresa administradora (en adelante Administradora) o quien la represente a los potenciales asociados, como requisito previo para la suscripción del contrato de Administración de Fondos Colectivos (en adelante Contrato) o de cualquier documento relacionado.

1) ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE FONDOS COLECTIVOS?

Es una modalidad bajo la cual se adquieren bienes y/o servicios, a través de los aportes mensuales de un número determinado de cuotas a pagar periódicamente por las personas naturales o jurídicas asociadas en un Grupo, quienes someten sus intereses individuales respecto de los intereses del Grupo.

La Adquisición de los bienes y/o servicios objeto del Contrato se dan dentro del plazo de vigencia del Grupo, mediante adjudicaciones periódicas a efectuar por Sorteo o Remate u otra modalidad, las cuales son financiadas con el fondo colectivo constituido por las denominadas "Cuotas Capitales" aportadas por los Asociados.

2) ¿CÓMO SE ADQUIERE LA CALIDAD DE ASOCIADO?

La calidad de Asociado se adquiere con la suscripción por las partes del Contrato.

Debe resaltarse que previamente a la suscripción del Contrato el interesado deberá:

- Estar debidamente informado con la presente cartilla así como en la lectura detallada del Contrato. Ambos documentos deben ser entregados con cargo debidamente firmado.
- Haber acreditado capacidad de pago para cumplir con las obligaciones establecidas, la misma que será evaluada por la Administradora.
- Haber pagado la cuota de inscripción, de acuerdo a lo establecido en el Contrato y la primera cuota total mensual conformada por la cuota capital, de administración y de seguro cuando corresponda.

La Administradora en caso de aprobar el ingreso suscribirá con el asociado el Contrato en dos (2) ejemplares para ser entregados a cada una de las partes.

3) ¿QUÉ PAGOS EFECTÚA EL ASOCIADO A LA ADMINISTRADORA POR EL SERVICIO QUE LE BRINDA?

El asociado a la firma del Contrato se obliga a cancelar a la Administradora por sus servicios:

- a) La "Cuota de Inscripción". - Importe que el asociado paga por cada Contrato por única vez a la Administradora, por derecho de ingreso a un grupo. El pago puede ser fraccionado.
- b) La "Cuota de Administración". - Importe que el asociado paga en forma mensual durante la vigencia del Contrato.

Las cuotas antes señaladas son de libre disposición de la Administradora.

Adicionalmente el Contrato puede establecer una "Cuota de Seguro" destinada al pago de la póliza de seguro respectiva.

4) ¿CÓMO SE ADQUIERE EL DERECHO DE OBTENER EL BIEN Y/O SERVICIO?

Los Asociados para acceder al derecho de adquisición del bien y/o servicio objeto del Contrato deben estar al día en el pago de las cuotas y ser adjudicado en las Asambleas de Adjudicación periódicas programadas por la Administradora con participación de los Asociados Hábiles No adjudicados, mediante las modalidades de "Sorteo" que es el azar, o de "Remate" que es la mayor oferta del pago adelantado de cuotas, u otra modalidad aprobada por la SMV. Las precisiones respecto a las adjudicaciones se encuentran detalladas en el Contrato.

La Administradora debe comunicar a los asociados la fecha de realización de la Asamblea de Adjudicación Inaugural y entregar el calendario de asambleas subsiguientes con una anticipación de por lo menos dos (2) días útiles a la realización de la referida asamblea.

5) ¿CUÁL ES LA CONDICIÓN PARA LA ENTREGA DEL BIEN Y/O SERVICIO ADJUDICADO?

Para recibir el bien y/o servicio objeto del Contrato, el asociado adjudicado además de estar al día en el pago de las cuotas, deberá presentar las Garantías reales y/o personales.

a) Garantías Personales:

0062

- Deben firmar un Título Valor.
- Deben presentar un Aval y Fiador Solidario.

b) Garantías Reales:

- Constituir Garantía Mobiliaria sobre el vehículo adquirido con el Certificado de Compra u otro bien que sean necesarios para garantizar el pago de la obligación.

Para ser verificadas y aprobadas por la Administradora, las cuales se hallarán en relación directa al saldo deudor del asociado.

El asociado deberá cancelar los gastos de constitución de garantías, trámites de inscripción de bienes y otros establecidos en el Contrato.

6) ¿QUIÉN SUPERVISA Y CONTROLA LAS EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS COLECTIVOS?

La Superintendencia del Mercado de Valores - SMV, es la institución encargada de supervisar y controlar a las Administradoras, teniendo facultades para realizar inspecciones, intervenir y sancionar.

7) ¿QUÉ SUCEDE SI EL ASOCIADO INCUMPLE CON LOS PAGOS DE LAS CUOTAS ESTABLECIDAS EN EL CONTRATO?

- a) El Asociado No Adjudicado que incumpliera con el pago de TRES (3) Cuotas Mensuales Consecutivas incurrirá en causal de Resolución de Contrato.

LO TESTADO
E
000062

Plazo de devolución:

La devolución de "Cuotas Capitales" de los Contratos resueltos se efectuará dentro de los sesenta (60) días siguientes al término del plazo de vigencia del grupo.

Monto a devolver al asociado con Contrato resuelto:

Del total de pagos efectuados por el asociado se le deducirá lo siguiente:

- Cuota de Inscripción según contrato.
- Cuota de Administración facturada según contrato.
- Cuota de Seguro facturada según contrato.
- Impuesto General a las Ventas Gravado.
- Penalidad de acuerdo al Contrato, hasta un máximo de dos (2) Cuotas Capitales.

b) En el caso que un Asociado Adjudicado sin bien y/o servicio Entregado o Prestado, quisiera resolver su Contrato éste debe poner en conocimiento de la Administradora, su decisión con firma legalizada ante Notario, en este caso la penalidad y las deducciones serán las mismas señaladas en el literal anterior; el monto a devolver se efectuará dentro de los

diez (10) días siguientes a la presentación de la solicitud.

c) En el caso que un Asociado Adjudicado con Bien entregado incumpliera con el pago de sus obligaciones, incurrirá en causal de resolución de Contrato. Este hecho faculta a la Administradora a demandar la cancelación de las cuotas total devengadas y por devengar hasta la finalización del contrato ejecutando las Garantías dentro del marco legal vigente.

8) ¿HASTA CUÁNDO PUEDE RENUNCIAR LIBREMENTE EL ASOCIADO?

El nuevo Asociado sólo podrá retirarse libremente del Sistema hasta veinticuatro (24) horas antes de la fecha de la Asamblea inaugural o primera asamblea en que vaya a participar, en el caso de haber cubierto una vacante.

La Administradora está obligada a devolver el íntegro de lo que hubiera aportado, sin intereses, indemnizaciones o conceptos similares, dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la carta simple de renuncia del Asociado. Vencido el plazo señalado, la resolución debe ceñirse a las cláusulas del Contrato.

Firma: 

Nombre: Gloria Pumayali Armento

DNI: 0 7533466

Fecha: 28/06/2014

C.C. Archivo de la Administradora

SOLICITUD DE INGRESO PERSONA NATURAL

C.C. No. 253-169-77

LO USUARIO NO VALE

Por la presente solicito mi adhesión como Asociado al sistema que PANDERO S.A. EAFC promueva, con el fin de adquirir el Certificado de Compra materia del Contrato de Administración de Fondos Colectivos, cuyos términos y condiciones declaro conocer. Para efectos de la aprobación de mi solicitud proporciono la siguiente información:

Apellidos: Pumayali Ojmeño		Nombres: Gloria		DNI / CI / CE / PS: 07533406006	
R.U.C.:		Fecha de Nacimiento: 21/09/1948		Lugar de Nacimiento: Peruana	
Nacionalidad: Peruana		Departamento: Lima		Provincia: Lima	
Distrito: Cercado		Sexo: <input checked="" type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> F		Estado Civil: 006	
N° Dependientes: -		Dirección Domiciliaria: Ventura Cabanqui NEO 181		Urbanización: Pando	
Distrito: San Miguel		Provincia: Lima		Departamento: Lima	
Departamento: Lima		Teléfono - Fax: 998038504		E-mail: gp021@hotmail.com	
Dirección del Centro de Trabajo: ventura Cabanqui NEO 181		Urbanización: Pando		Distrito: San Miguel	
Provincia: Lima		Departamento: Lima		Tiempo de Servicio: 25	
Teléfono - Fax: 566 28 31		E-mail: gp021@hotmail.com		Profesión u Ocupación: Contadora	
Ingreso Mensual Neto: 5500		Apellidos y Nombres:		DNI / CI / CE / PS:	
Fecha de Nacimiento:		Nacionalidad:		Centro de Trabajo:	
Dirección:		Urbanización:		Distrito:	
Provincia:		Departamento:		Teléfono - Fax:	
E-mail:		Profesión u Ocupación:		Ingreso Mensual Neto:	
Apellidos:		Nombres:		Edad:	
Ocupación:					

Propiedades y Referencias Comerciales

Inmuebles			Vehículos				Cuentas de Ahorro o Crédito Vigentes	
Tipo	Dirección	Cancelado?	Tipo	Marca	Año	N° Placa	Tipo	Instit. Financiera/Comercial
		SI NO						
		SI NO						

Detalle de otros Contratos con Pandero: C.C. N° _____ CC. N° _____ CC. N° _____ CC. N° _____

¿Tiene vínculo con Accionista o Empleado de Pandero? SI NO Nombre: _____ Vinculación: _____

¿Usted o un familiar cercano desempeña o desempeñó cargo público en los últimos 2 años? SI NO Institución: _____ Cargo: _____

Parentesco: _____ Nombre del familiar: _____

Referencia de Dirección:

Dirección de Envío de Correspondencia: _____ Avisos de Vencimientos: _____

Dom.	Lab.	Otra	Dirección (Llenar en caso de ser otra)	Teléfono(s)	Persona de Contacto
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Datos de la Inscripción:

Marca Solicitada	Modelo del vehículo	Valor del Certificado	% C.I.A.	PAGOS REALIZADOS AL INGRESO	
Hyundai	Accent	\$ 15,000		C.I. "A" %	\$
Compromiso de Pago				MENSUALIDAD	\$ 250
Fecha: 15/7/2014	Fecha: 708	Fecha: 1/1/5	Fecha: 1/1/5	TOTAL	\$ 250

Declaro bajo responsabilidad, que los datos proporcionados son verdaderos y autorizo a PANDERO S.A. EAFC a realizar las verificaciones que estime convenientes. Me comprometo a presentar las garantías y documentación requerida a la adjudicación de mi contrato, así como a cancelar en su oportunidad lo siguiente:

- Las Cuotas Mensuales a más tardar el día de su vencimiento, de lo contrario perderé el beneficio de exoneración de la Cuota de Administración.
 - La Cuota de Inscripción "A" (4% del Certificado + IGV) según lo establecido en la presente solicitud, y la "B" (2% del Certificado + IGV) a la adjudicación del certificado y/o la liquidación del Grupo, lo que ocurra antes.
 - Los Gastos de Inscripción, Constitución de Garantías, Trámite de Placas y Seguro Vehicular previo al retiro del vehículo.
 - El importe de la diferencia de precio, costo de accesorios, pintura opcional y otros conceptos inherentes a la entrega del vehículo elegido.
- Acepto conocer que los precios de los vehículos que distribuye PANDERO están de acuerdo a la Lista Oficial de Venta al Público que fijan los representantes de las marcas en el Perú y pueden variar en cualquier momento sin previo aviso.

FECHA: **28, 6, 2014**

[Firma]
FIRMA DEL ASOCIADO

Datos de la Captación:

EDV: Tereza Padilla Carrion	Origen del Prospecto:	<input type="checkbox"/> Local Pandero	<input type="checkbox"/> Web Mail	<input type="checkbox"/> Liquidado y B. G. Datos
Supervisor: Marzo Tenorco		<input type="checkbox"/> Referido	<input type="checkbox"/> Referido "Cajita"	
		<input checked="" type="checkbox"/> Pto. Exhibición Tottus Marina		
		<input type="checkbox"/> Convenio		
		<input type="checkbox"/> Otro		

CARTILLA DE INFORMACIÓN RELEVANTE - PANDERO HYUNDAI

6
LO TEATADO
NO QUEDA

Yo, Gloria Pumayoli Olmeño

declaro conocer lo siguiente:

0065

	Vº Bº
1. Que debo realizar el pago de mis cuotas mensuales a través de las cuentas recaudadoras que PANDERO tiene en los bancos o directamente en efectivo en las cajas de los locales.	
2. Que la Cuota de Administración que cobra PANDERO como contraprestación del servicio que brinda es el 24% + I.G.V. de la Cuota Capital; sin embargo esta se exonera siempre que el pago de la cuota mensual se realice hasta el día de vencimiento.	
3. Que el remate es libre y voluntario, por lo cual PANDERO no puede garantizar la adjudicación con un número determinado de cuotas.	
4. Que una vez adjudicado, podré solicitar un vehículo de una de las marcas que comercializa Pandero Hyundai: Hyundai, Ford, Jinbei, Mahindra, Volvo, Land Rover, Zotye, Brilliance.	
5. Que el precio de venta de los vehículos corresponde al Precio de Lista señalado en la lista oficial de venta al público del representante de la marca, el cual puede variar sin previo aviso. No rigen para PANDERO las ofertas o campañas promocionales. Por lo tanto es común que los precios de los vehículos en Pandero sean mayores que los de otros concesionarios.	
6. Que una vez adjudicado debo presentar un garante o aval personal, así como constituir las garantías que a consideración de PANDERO sean necesarias para asegurar la integridad del Fondo colectivo.	
7. Que para inscribir el vehículo en Registros Públicos, debo alcanzar a PANDERO copia de los medios de pago bancarios que certifican el pago de las cuotas mensuales.	
8. Que he recibido copia del formato del Contrato Pandero.	
9. Tengo conocimiento que el asociado casado, al momento de adjudicarse y constituir la garantía mobiliaria, deberá apersonarse con su cónyuge para la firma del contrato de garantía mobiliaria (Art. 315 del Código Civil).	

Firma:

D.N.I.: 07833466

Fecha: 28/06/2014



0066

RESOLUCIÓN FINAL N° 1559-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : RENATO PAUL GUTARRA CANCHUCAJA (EL SEÑOR GUTARRA)
DENUNCIADA : PANDERO S.A. EAFC (PANDERO)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

Lima, 10 de junio de 2014

ANTECEDENTES

1. El 16 de diciembre de 2013, el señor Gutarra denunció a Pandero¹ por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) Celebró con Pandero el Contrato N° 402-143-11, con la finalidad de adquirir un vehículo al más bajo precio del mercado, de acuerdo a lo informado por la denunciada, teniendo como opciones para obtener el auto, la adjudicación por remate o sorteo;
 - (ii) Dado que su intención era ahorrar, pagó todas las cuotas y no participó de ningún remate. Luego de ello, obtuvo el certificado correspondiente por un valor de US\$ 8 100,00 dólares americanos pero como sólo podía adquirir con ese monto un vehículo pequeño, solicitó a la denunciada adquirir una unidad vehicular de mayor tamaño; lo que fue aprobado siempre y cuando pagara la diferencia del costo de la otra unidad vehicular que deseaba;
 - (iii) Luego de solicitar a Pandero cotizaciones para adquirir un vehículo marca Chevrolet Aveo, pretendió vendérselo a un precio de US\$ 14 990,00 dólares americanos;
 - (iv) Consultó a Autofondo (proveedor de automóviles), entregándole una proforma de un auto con las mismas características a US\$ 13 590,00 dólares americanos. En consecuencia, indicó que Pandero pretendió venderle el vehículo a un precio mayor al precio del mercado, pues habría intentado cobrarle US\$ 1 500,00 dólares americanos adicionales.
2. El denunciante solicitó como medida correctiva, lo siguiente:

¹ RUC N° 20100115863.

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/TINCI (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).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

LO TESTADO
NO VALE

EXPEDIENTE N° 1814-2013/CC2

0067

- (i) La devolución de los US\$ 8 100,00 (ocho mil cien con 00/100 Dólares Americanos) que canceló conforme al contrato celebrado entre las partes;
- (ii) se sancione a la empresa; y,
- (iii) el pago de cuotas, gastos administrativos e intereses legales.

3. Mediante Resolución N° 1 del 7 de febrero de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, Secretaría Técnica) dispuso:

"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 16 de diciembre de 2013, presentada por el señor Renato Paul Gutarra Canchucaja contra PANDERO, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° en tanto no habría cumplido con vender el vehículo que deseaba a precio de mercado, sino a un precio superior en US\$ 1 500,00, respecto del precio ofrecido por otros proveedores, del artículo 1° inciso "b" de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, la empresa denunciada habría incurrido en falta de información respecto a la venta de un vehículo:

- *No se habría cumplido con el principal ofrecimiento de Pandero, el cual fue vender un vehículo al más bajo precio del mercado, y que es posible adquirirlo al precio de contado, y que puede ser adjudicado ya sea por remate o por sorteo.*
- *Se habría entregado el certificado por US \$ 8,100.00, el cual solo le permitía comprar un vehículo pequeño, y que ante el requerimiento que hizo le dijeron que podría hacer un pago por la diferencia del precio para adquirir un vehículo de mayor tamaño.*
- *No se habría cumplido con vender el vehículo de su elección y que la venta tendría un monto mayor, es decir un adicional de US \$ 1,500.00."*

4. Pandero señaló en sus descargos, lo siguiente:

- (i) El denunciante, suscribió el Contrato Colectivo N° 402-143-11, con la finalidad de adquirir un vehículo conforme consta documentalmente y le fue adjudicado un certificado de compra por la suma de US\$ 8 100,00 dólares americanos;
- (ii) El 20 de septiembre de 2010, el señor Gutarra suscribió la Orden de Pedido Vehicular N° L03000003702, detallándose que deseaba adquirir un vehículo marca Geely, Modelo Ck, color Gris, versión 2010;
- (iii) Pesé a que el señor Gutarra había suscrito la orden irrevocable de pedido vehicular y pese a que ya habían pedido al proveedor de la marca Geely (que es la empresa Derco) el auto; el denunciante se desistió de adquirir dicho automóvil, refiriendo que deseaba otro auto marca CHEVROLET, modelo AVEO HATCHBACK. En ese sentido, le indicaron que el cambio de la unidad estaba sujeta a cargos y/o penalidades estipuladas en el contrato por haber efectuado el cambio;
- (iv) Asimismo, el denunciante ha alegado que el precio del auto Chevrolet era mayor al del mercado; sin embargo, el precio de los vehículos que distribuye Pandero son fijados conforme a una lista oficial de venta al público que les entrega el representante oficial de la marca del vehículo en el Perú y por tanto no fijan arbitrariamente el precio de venta, en tanto es determinado por un tercero;
- (v) Asimismo, señaló que contractualmente, el denunciante adquirió el vehículo de parte de Pandero, no el importador, por lo que tiene que respetarse el precio de venta que el representante les entrega y por una política de libre mercado el importador tiene la facultad de establecer por iniciativa propia, descuentos

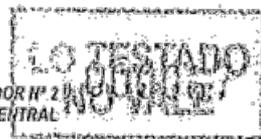


PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE Nº 1814-2013/CC2

0068

sobre el precio de venta de las unidades que oferta al público cuando se trata de venta directa;

- (vi) El 30 de enero de 2014, le enviaron una carta notarial al denunciante indicándole que tenía la condición de adjudicado, pero no había aplicado su certificado de compra en la adquisición de un auto, por lo que le comunicó que debía efectuar la compra conforme a los términos contractuales, pero no lo hizo. En ese sentido, indicó que en caso el denunciante deseara la devolución del dinero que canceló se tendrían que aplicar las penalidades señaladas en el contrato, pues cumplieron de manera correcta con el servicio brindado.

ANÁLISIS

Cuestión Previa

Sobre la imputación de cargos

- 5. Tal como se ha señalado en los antecedentes, la Secretaría Técnica dispuso admitir a trámite la denuncia presentada por el señor Gutarra por:

"(...) presunta infracción de los artículos 18° y 19° en tanto no habría cumplido con vender el vehículo que deseaba a precio de mercado, sino a un precio superior en US\$ 1 500,00, respecto del precio ofrecido por otros proveedores, del artículo 1° inciso "b" de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, la empresa denunciada habría incurrido en falta de información respecto a la venta de un vehículo:

- *No se habría cumplido con el principal ofrecimiento de Pandero, el cual fue vender un vehículo al más bajo precio del mercado, y que es posible adquirirlo al precio de contado, y que puede ser adjudicado ya sea por remate o por sorteo.*
- *Se habría entregado el certificado por US \$ 8,100.00, el cual solo le permitía comprar un vehículo pequeño, y que ante el requerimiento que hizo le dijeron que podría hacer un pago por la diferencia del precio para adquirir un vehículo de mayor tamaño.*
- *No se habría cumplido con vender el vehículo de su elección y que la venta tendría un monto mayor, es decir un adicional de US \$ 1,500.00."*

- 6. Sin embargo, revisada la denuncia, se advierte que el hecho denunciado se refiere únicamente a la presunta falta de idoneidad del servicio en tanto Pandero no habría cumplido con vender el vehículo que deseaba el denunciante al precio de mercado, sino a un precio superior en US\$ 1 500,00 dólares americanos comparado con el precio ofrecido por otros proveedores.
- 7. En ese sentido, la Comisión considera que en este hecho puntual se basa la denuncia del señor Gutarra y correspondería ser solamente imputado como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código; debido a que, todos los elementos de hecho están dirigidos a acreditar el incumplimiento al deber de idoneidad por parte del proveedor denunciado. Cabe señalar que el mencionado hecho denunciado fue imputado y Pandero ejerció su derecho de defensa, pronunciándose al respecto.
- 8. En consecuencia, a efectos de guardar congruencia entre los términos de la denuncia formulada por el denunciante, la Comisión se pronunciará en la imputación en contra del denunciado como una infracción de los artículos 18° y 19° del Código,

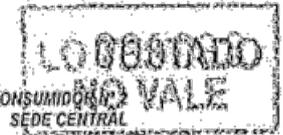


PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N° 1814-2013/CC2

0069

dejando de lado lo referido respecto a la presunta infracción del artículo 1° literal b) y 2.1 del Código.

Sobre el deber de idoneidad

9. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor³.
10. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, 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.

Respecto a que Panderó no habría cumplido con vender el vehículo que deseaba el denunciante al precio del mercado, sino a un precio superior en comparación con el precio ofrecido por otros proveedores

11. La Constitución Política del Perú propugna un modelo de economía social de mercado⁴, en el cual los agentes económicos, mediante decisiones individuales en ejercicio de sus derechos a la libre iniciativa privada, la libertad de empresa⁵ y la libertad de contratar⁶, participan en el mercado en un régimen de libertad de precios.

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

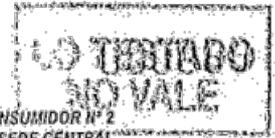
Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.*

⁴ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, Artículo 58°.- La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

⁵ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, Artículo 59°.- El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.

⁶ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, Artículo 62°.- La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. Los conflictos derivados de la relación contractual sólo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley. Mediante contratos-ley, el Estado puede establecer garantías y otorgar seguridades. No pueden ser modificados legislativamente, sin perjuicio de la protección a que se refiere el párrafo precedente.



12. Bajo este contexto, el artículo 4º del Decreto Legislativo N° 757 –Ley Marco para el crecimiento de la Inversión Privada–, prohíbe la fijación de precios por parte de la administración pública, salvo habilitación legal expresa. La norma declara que *"La libre competencia implica que los precios en la economía resultan de la oferta y la demanda, de acuerdo a lo dispuesto en la Constitución y las leyes"*, y que *"Los únicos precios que pueden fijarse administrativamente son las tarifas de los servicios públicos conforme a lo que se disponga expresamente por Ley del Congreso de la República"*.
13. La autoridad administrativa, carece de competencia para evaluar la política de precios que decidan adoptar las empresas⁷, lo que guarda concordancia con lo dispuesto en el artículo 9º del Decreto Legislativo 757 –Ley Marco para el crecimiento de la Inversión Privada⁸–, conforme al cual *"toda empresa tiene derecho a organizar y desarrollar sus actividades en la forma que juzgue conveniente"*.
14. Por tanto, el deber de protección a los consumidores consagrado por la Constitución no puede entenderse como la facultad para exigir la justificación de los precios que los proveedores fijan en el mercado respecto de los bienes o servicios que prestan.
15. Sobre el particular, el señor Gutarra manifestó que adquirió un certificado de Pandero por la suma de US\$ 8 100,00 dólares americanos y, por decisión propia, quiso cambiar el auto que obtendría por otro de mayor tamaño, en este caso, marca CHEVROLET, modelo AVEO HATCHBACK. Al respecto, Pandero le informó que el precio ascendía a US\$ US\$ 14 990,00 dólares americanos, pero no lo obligó a comprarlo, por lo que el denunciante tuvo la posibilidad de aceptar o no el ofrecimiento.
16. Pandero es un agente en el mercado que recibe una contraprestación por la venta de vehículos. Por lo que, conforme se ha señalado en los párrafos precedentes, el presunto exceso en el costo del vehículo, no puede ser materia de pronunciamiento por esta Comisión, en tanto la autoridad administrativa carece de competencia para evaluar la política de precios que decida adoptar una determinada empresa.
17. Sin perjuicio de lo antes indicado, debe señalarse que a efectos de sustentar su posición, el señor Gutarra presentó un documento emitido por Autofondo (tercero en el procedimiento) en el que se ofrece un vehículo marca Chevrolet modelo Aveo Hatchback a US\$ 13 590,00 dólares americanos; sin embargo, en dicho documento se hace referencia a un precio especial de venta y a un stock promocional, que evidenciaría que el precio del vehículo que el señor Gutarra consultó a Autofondo se habría encontrado en promoción de venta, conforme se observa a continuación:

⁷ Dicho criterio ha sido expuesto por la Sala en anteriores oportunidades. Sobre el particular, ver Resolución 408-2008/TDC-INDECOPI del 3 de marzo de 2008 correspondiente al procedimiento seguido por la señora Sabina Lisette Carvantes Monsalvez contra Bessy Tours E.I.R.L. y Resolución 2485-2010/SC2-INDECOPI del 3 de noviembre de 2010 correspondiente al procedimiento seguido por la señora Elsa Miriam Castro Navarro de Cavagnaro contra La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.

⁸ DECRETO LEGISLATIVO N° 757
LEY MARCO PARA EL CRECIMIENTO DE LA INVERSIÓN PRIVADA.
Artículo 9.- De conformidad con lo prescrito en los artículos 130 y 131 de la Constitución Política, toda empresa tiene derecho a organizar y desarrollar sus actividades en la forma que juzgue conveniente.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

COLEGIADO
NO VALE

EXPEDIENTE N° 1814-2013/CC2

SEGUNDO: Denegar las medidas correctivas solicitadas por el señor Renato Paul Gutarra 0072
Canchucaja.

TERCERO: 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 38º del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁹. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁰.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastián Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey y Srta. María Luisa Egúsqiza Mori.

NT17

VÍCTOR SEBASTIÁN BACA ONETO
Presidente

⁹ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
PRIMERA.- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807. Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

*Artículo 38º.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

¹⁰ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212º.- Acto firme

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

LOC. 072
NO VALE

PANDERO
SOCIEDAD ANONIMA EAFIC

NOTARIA ESPERZA SOSAYA
AV. AVIACION 172489 - SAN BORJA
CENTRAL T 23612770
21 JUN. 2016
RECIBIDO

Lima, 16 de Junio de 2016.

0073

SEÑORA
PUMAYALI ORMEÑO, GLORIA
VENTURA CALAMAQUI N° 181, URB. PANDO
SAN MIGUEL - LIMA

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO
REDACTADO EN ESTA NOTARIA.
Carta Notarial N° 75422
Fecha:

Referencia : Carta Notarial N° 55144 de fecha 10 de Junio de 2016.
C.C. N° 353-169-17

Estimada asociada:

Por la presente, nos dirigimos a Usted a fin de saludarla y a la vez dar respuesta a la Carta Notarial de la referencia debidamente recepcionada el 13 de junio de 2016, debiendo manifestar lo siguiente:

1. Con fecha 30 de junio de 2014, usted suscribió el Contrato N° 353-169-17, con la finalidad de adquirir un Certificado de Compra por la suma de US\$ 15,000.00 Dólares Americanos, para ser aplicado en la adquisición de un vehículo nuevo de los que Pandero Hyundai comercializa, el cual se adjudicó mediante la modalidad de REMATE con fecha 27 de mayo de 2016.
2. En su carta nos adjunta una cotización del modelo de su elección proporcionada por Automotores Gildemeister Perú S.A., solicitándonos la aplicación de su certificado con el precio proporcionado por el concesionario.
3. Al respecto, le recordamos lo establecido en el punto 5 de la Cartilla de Instrucciones Relevantes, la cual usted declaró conocer lo siguiente:

"Que el precio de venta de los vehículos corresponde al Precio de Lista señalado en la lista oficial de venta al público del representante de la marca, el cual puede variar sin previo aviso. No rigen para PANDERO las ofertas o campañas promocionales. Por lo tanto es común que los precios de los vehículos en Pandero sean mayores que los de otros concesionarios."

4. Asimismo, el artículo 6.7 del Contrato de Fondos Colectivos suscrito por ambas partes, que señala expresamente lo siguiente:

"(...) El precio de los vehículos que distribuye Pandero son de acuerdo a lista oficial de venta al público que fija el representante oficial de la marca de vehículo en el Perú, y pueden variar en cualquier momento sin previo aviso. El asociado conoce y acepta que los vehículos se encuentran sujetos a la variación de precios que disponga el representante oficial de la marca en el Perú."

En ese sentido, lamentamos informarle que no es posible atender su solicitud, puesto que de acuerdo a lo establecido en la cláusula antes citada, el precio del vehículo de su elección será el de la lista oficial del representante oficial de la marca en el Perú.

6. Finalmente, con la finalidad de obtener mayor información al respecto, agradeceremos contactarse con su Ejecutiva de Ventas, la Srta. Leidy Jaramillo al teléfono 619-1200 Anexo 1471 o al correo leidy.jaramillo@pandero.com.pe quien la atenderá gustosamente.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

PANDERO S.A. EAFIC

ROBERT ADRIANZÉN BUSTAMANTE
Gerente de Negocios y Servicios



Rob. Bustamante

LO TESTADO
N000073

122516

Folio: 12

Indecopi

V. B. P. J.

CC2

0074

Lima, 05 de setiembre de 2016

7616 SEP 5 AM 9 28

RECEBIDO
UNIDAD DE TRAMITE
DOCUMENTOS

Expediente N° 816-2016/CC2

Sr. EDWIN ALDANA RAMOS

Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor 2 del INDECOPI
San Borja

- 6 SET. 2016

De mi consideración:

Por medio del presente me dirijo a Ud. para hacer de su conocimiento, en relación a mi expediente N° 816-2016/CC2, que contiene la denuncia administrativa contra la empresa PANDERO SAC, la comunicación que me ha hecho llegar, vía correo electrónico, la mencionada empresa, sobre la cual le informo cronológicamente los hechos:

1. El pasado viernes 26 de agosto recibí el correo electrónico, de parte de la empresa PANDERO SAC, suscrito por Leidy Jaramillo Velayarse, Funcionaria de Servicios y Ventas de dicha empresa, en la que me comunican que estaban procediendo a la anulación de la adjudicación obtenida en fecha 27/05/2016, quedando el contrato suscrito, según sus palabras, en situación de no adjudicado; procediendo, además, a iniciar el trámite de devolución del Fondo de Remate, dando un plazo de 10 días hábiles para la emisión del cheque. Hace referencia a la cláusula 6.5 del contrato suscrito, cláusula que precisamente está en controversia.
2. El lunes 29 de agosto, procedí a responder a la funcionaria Leidy Jaramillo Velayarse, indicándole que PANDERO no podía resolver unilateralmente la anulación de la adjudicación toda vez que se encontraba en proceso la denuncia administrativa contra ellos, presentada ante el INDECOPI, quien aún no se había pronunciado. Le sugerí que debían esperar la resolución final de INDECOPI.
3. Con fecha 02 de setiembre, este último viernes, me envía otra comunicación, igualmente vía correo electrónico, en el cual me reitera la anulación de la adjudicación y cuyos argumentos Ud. lo podrá ver en los correos que le adjunto.
4. En el mismo correo electrónico, referido en el punto anterior, agrega un elemento nuevo para mí. Resulta que me adjunta un supuesto cargo de una supuesta carta notarial, de fecha 16 de julio, recibida en la Notaría Becerra Sosaya, el 21 de junio del 2016, con un sello que no tiene firma ni hora de recepción y que nunca llegó a mis manos, pese a que supuestamente llegó un día laboral de semana cuando en esos días siempre hay alguien en casa, sobre todo yo quien hago mis labores profesionales en mi domicilio (tengo una oficina de Contabilidad y personal de apoyo).

Al respecto debo mencionar que, con el mismo tenor de la supuesta carta, PANDERO SAC, el 23 de junio del 2016, envía a INDECOPI una comunicación, vía correo electrónico, después que el 22 de junio la primera persona en INDECOPI que acogió mi reclamo N° 10509-2016/SAC, le requirió a PANDERO que haga sus descargos. En dichos descargos

LO QUE ESTO
NO VALE

0075

PANDERO SAC en ningún momento hace referencia al envío de la supuesta carta notarial a mi domicilio, pese a que la falta de respuesta era uno de los reclamos que yo hacía y que prácticamente originó mi queja.

5. Haciendo una lectura de los descargos hechos en la supuesta carta notarial y que, tal vez, sigan siendo esos sus argumentos, PANDERO SAC, en el punto 3 de la supuesta carta notarial y en el descargo ante el requerimiento inicial del 22/06/2016, hace referencia a un punto 5 de una Cartilla de Instrucciones Relevantes que yo nunca recibí. A mí sólo me entregaron copia del CONTRATO DEL PROGRAMA PANDERO – A4 N° A – 016510 y de la CARTILLA PARA EL ASOCIADO, debidamente firmadas por mi persona como recepción. Si este es su argumento le solicito a PANDERO SAC que muestre la Cartilla de Instrucciones Relevantes, que supuestamente me entregaron, con mi firma de recepción.

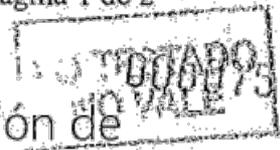
Estimados señores de INDECOPI, debo reiterar que todo este proceso lo vengo haciendo con la más sana intención, lo único que solicito es que PANDERO actúe de la misma manera y que tenga en consideración que el Bono por el que me inscribí (US\$ 15,000.00) lo vengo amortizando normalmente, y lo continuaré haciendo hasta terminar la última cuota. Solo deseo adquirir un vehículo de mayor valor cuya diferencia la voy a pagar al contado. PANDERO no tiene que financiar nada por lo tanto no le va a afectar en nada. Entonces por qué tendría que pagar un valor mayor al del mercado. El valor que me ha cotizado GILDEMEISTER, proveedor de PANDERO SAC, ni siquiera es de promoción u oferta, es el valor de lista al público. Es más, el mismo proveedor me indica que si pago al contado el vehículo deseado, posiblemente me hagan otro descuento y hasta el obsequio de accesorios para el vehículo. Por qué no podría aprovechar esa oportunidad, en qué se afecta PANDERO SAC ?

Con la confianza que Uds. sabrán dar una solución justa a mi reclamo, me despido.

Muy Atentamente:


GLORIA PUMAYAL ORMENO
DNI 07533466

Adjunto: Copias de los correos electrónicos recibidos de PANDERO y de mi respuesta.



RV: 353-169-17 Vencimiento de Adjudicación y Devolución de Fondo de Remate

0076

gloria pumayali ormeño

vie 26/08/2016 11:52 a.m.

Para: worrillob@hotmail.com <worrillob@hotmail.com>;

Enviado desde Outlook

De: Leidy Grace del Pilar Jaramillo Velayarse <leidy.jaramillo@pandero.com.pe>

Enviado: viernes, 26 de agosto de 2016 10:54 a.m.

Para: gloria pumayali ormeño

Asunto: 353-169-17 Vencimiento de Adjudicación y Devolución de Fondo de Remate

Sra:

PUMAYALI ORMEÑO, GLORIA

Presente.-

Ref.: C.C. 353-169-17

De nuestra consideración:

Es grato dirigirnos a usted para saludarlo cordialmente y a la vez lamentamos hacer de su conocimiento que en la aplicación de las normas emitidas por nuestro ente regulador SMV (antes CONASEV) y la cláusula 6.5 del contrato suscrito con usted, tenemos que proceder a la anulación de la adjudicación obtenida en fecha 27/05/2016.

En tal sentido el contrato suscrito quedará en situación de no adjudicado.

Asimismo se procede con el trámite de devolución del Fondo de Remate, previa regularización de las 3 últimas cuotas, siendo el plazo de emisión del cheque de 10 días hábiles.

20/06/2016	20/06/2016	25	229.17	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	229.17	B008 00249767
20/07/2016	20/07/2016	26	229.17	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	229.17	B008 00271299
16/08/2016	20/08/2016	27	229.17	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	229.17	B008 00288129

Sin otro particular quedamos atentos a brindarles la información y atención que Usted considere pertinente en nuestras oficinas - Av. 2 De Mayo Nº 382 - San Isidro comunicarse al teléfono 6191200 anexo 1471.

Saludos cordiales.

Leidy Jaramillo Velayarse.
Funcionario de Servicios y Ventas
Telf. (+511) 619-1200 - Anexo 1471
Avenida Dos de Mayo 382 - San Isidro
leidy.jaramillo@pandero.com.pe
www.pandero.com.pe



0077

PANDERO
SOCIEDAD ANONIMA EAFIC

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Los precios y stock de las unidades están sujetas a variación sin previo aviso por parte del proveedor.
- Lo invitamos a afiliarse al débito automático para la cancelación de sus cuotas mensuales. Para mayor información puede comunicarse al 619-200 anexo 1442 y 1440 o 1382.
- Recuerde que contamos con el servicio de chat en vivo en nuestra [web](#)
- Nuestros números de atención del Call Center son los siguientes Lima: 619- 1212 Provincias: 619-1215
- Para ver los resultados de las asambleas clic "[aquí](#)".

LO TESTADO
del 07/08/2016

Re: 353-169-17 Vencimiento de Adjudicación y Devolución
Fondo de Remate

0078

gloria pumayali ormeño

lun 29/08/2016 11:51 a.m.

Para: Leidy Grace del Pilar Jaramillo Velayarse <leidy.jaramillo@pandero.com.pe>; worrillob@hotmail.com
<worrillob@hotmail.com>; ncaballero@indecopi.gob.pe <ncaballero@indecopi.gob.pe>;

Estimada Srta. Leydi,

Con relación a su correo electrónico recibido el 26 de agosto 2016, comunicándome sobre la anulación de la adjudicación del certificado de compra que obtuviera en la asamblea del 27 de mayo del presente año, debo manifestarle que, en aplicación de la misma cláusula 6.5 del contrato suscrito con Pandero, a la que Ud. hace referencia y cuyo texto dice, en su primer párrafo "6.5 PANDERO, salvo causa debidamente justificada, debe anular la adjudicación si dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que resultó adjudicado el Asociado notificado adecuadamente no haya indicado o proseguido los trámites para la aplicación del Certificado de Compra.....", considero que esta anulación no procede por las siguientes razones:

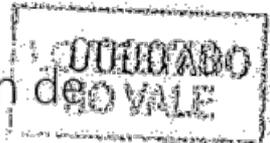
1. A la fecha no he tenido respuesta a la carta notarial que envié a PANDERO el pasado 10 de junio del 2016, con atención a su persona.
2. Debido a la falta de respuesta a la carta referida en el punto anterior, y en uso de la facultad que me otorga la cláusula 8.1 del contrato suscrito con PANDERO, me vi obligada a recurrir al INDECOPI, en donde presenté, el 11 de julio de 2016, una denuncia administrativa por considerar afectados mis derechos, la cual ha sido debidamente admitida y está en proceso.
3. Como parte del proceso al que me refiero en el punto 2, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor 2, del INDECOPI, ya ha emitido una primera resolución, el 11 de agosto de 2016, la cual ha sido debidamente notificada a PANDERO, solicitándole haga sus descargos.

Por estas razones, justificadas, considero que Uds. no pueden ni deben anular la adjudicación obtenida en la asamblea del 27 de mayo de 2016, en tanto INDECOPI no emita su resolución final.

Estaré a la espera de la respuesta a esta comunicación para considerar el poner en conocimiento de INDECOPI lo actuado por PANDERO.

Saludos

Gloria Pumayali Ormeño



Re: 353-169-17 Vencimiento de Adjudicación y Devolución de Fondo de Remate

0079

Leidy Grace del Pilar Jaramillo Velayarse

vie 02/09/2016 04:45 p.m.

Paragloria pumayali ormeño <gpo21@hotmail.com>;

cc:worrillob@hotmail.com <worrillob@hotmail.com>; ncaballero@indecopi.gob.pe <ncaballero@indecopi.gob.pe>;

1 archivos adjuntos (424 KB)

CARGO PUMAYALI ORMEÑO.pdf;

Buenas tardes,

Estimada Sra. Pumayali, en cuanto a su comunicación mencionar que la adjudicación cuenta con un tiempo de vigencia tal como lo detalla el contrato firmado con la empresa, asimismo y considerando que a la fecha no contamos con documentación que fue requerida en su momento; lamentablemente no se pudo concretar una orden de pedido ni constituir las garantías necesarias dentro del plazo de la adjudicación.

En relación a la respuesta de la carta notarial esta fue notificada de manera correcta (adjuntó cargo) y en cuanto a la denuncia, indicar que hemos presentado nuestros descargos con fecha 23 de Agosto de 2016 y el INDECOPI será quien resuelva la controversia.

Saludos cordiales.

Leidy Jaramillo Velayarse
Funcionario de Servicios y Ventas
Telf: (+511) 619-1200 - Anexo 1471
Avenida Dos de Mayo 382 - San Isidro
leidy.jaramillo@pandero.com.pe
www.pandero.com.pe

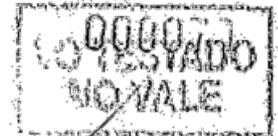
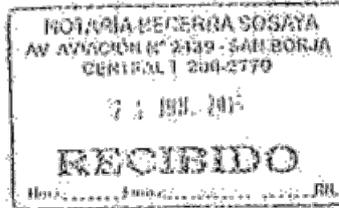
PANDERO
SOCIEDAD ANONIMA SAFC

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Los precios y stock de las unidades están sujetas a variación sin previo aviso por parte del proveedor.
- Lo invitamos a afiliarse al débito automático para la cancelación de sus cuotas mensuales. Para mayor información puede comunicarse al 619-200 anexo 1442 y 1440 o 1382.
- Recuerde que contamos con el servicio de chat en vivo en nuestra [web](#)
- Nuestros números de atención del Call Center son los siguientes Lima: 619- 1212 Provincias: 619-1215
- Para ver los resultados de las asambleas clic "[aquí](#)".

El 29 de agosto de 2016, 11:50, gloria pumayali ormeño <gpo21@hotmail.com> escribió:

Estimada Srta. Leydi,



Lima, 16 de junio de 2016.

0080

SEÑORA
PUMAYALI ORMEÑO, GLORIA
VENTURA CALAMAQUI N° 181, URB. PANDO
SAN MIGUEL - LIMA

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO
REDACTADO EN ESTA NOTARÍA
Carta Notarial N° 75422
Fecha:

Referencia : Carta Notarial N° 55144 de fecha 10 de junio de 2016.
C.C. N° 353-169-17

Estimada asociada:

Por la presente, nos dirigimos a Usted a fin de saludarla y a la vez dar respuesta a la Carta Notarial de la referencia debidamente recepcionada el 13 de junio de 2016; debiendo manifestar lo siguiente:

1. Con fecha 30 de junio de 2014, usted suscribió el Contrato N° 353-169-17, con la finalidad de adquirir un Certificado de Compra por la suma de US\$ 15,000.00 Dólares Americanos, para ser aplicado en la adquisición de un vehículo nuevo de los que Pandero Hyundai comercializa, el cual se adjudicó mediante la modalidad de REMATE con fecha 27 de mayo de 2016.
2. En su carta nos adjunta una cotización del modelo de su elección proporcionada por Automotores Gildemeister Perú S.A., solicitándonos la aplicación de su certificado con el precio proporcionado por el concesionario.
3. Al respecto, le recordamos lo establecido en el punto 5 de la Cartilla de Instrucciones Relevantes, la cual usted declaró conocer lo siguiente:

"Que el precio de venta de los vehículos corresponde al Precio de Lista señalado en la lista oficial de venta al público del representante de la marca, el cual puede variar sin previo aviso. No rigen para PANDERO las ofertas o campañas promocionales. Por lo tanto es común que los precios de los vehículos en Pandero sean mayores que los de otros concesionarios.

4. Asimismo, el artículo 6.7 del Contrato de Fondos Colectivos suscrito por ambas partes, que señala expresamente lo siguiente:

"(...) El precio de los vehículos que distribuye Pandero son de acuerdo a lista oficial de venta al público que fija el representante oficial de la marca de vehículo en el Perú, y pueden variar en cualquier momento sin previo aviso. El asociado conoce y acepta que los vehículos se encuentran sujetos a la variación de precios que disponga el representante oficial de la marca en el Perú."

En ese sentido, lamentamos informarle que no es posible atender su solicitud, puesto que de acuerdo a lo establecido en la cláusula antes citada, el precio del vehículo de su elección será el de la lista oficial del representante oficial de la marca en el Perú.

6. Finalmente, con la finalidad de obtener mayor información al respecto, agradeceremos contactarse con su Ejecutiva de Ventas, la Srta. Leidy Jaramillo al teléfono 619-1200 Anexo 1471 o al correo leidy.jaramillo@pandero.com.pe quien la atenderá gustosamente.

Sin otro particular, quedamos de usted.

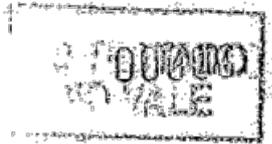
Atentamente,

PANDERO S.A. EAFC

ROBERT ADRIANZEN BUSTAMANTE
Gerente de Negocios y Servicios



Ver Buleto



0031

CERTIFICO: QUE EL DIA DE HOY SIENDO LAS 08:06 HORAS SE HA DILIGENCIADO LA PRESENTE CARTA NOTARIAL EN LA DIRECCION SEÑALADA DE CONFORMIDAD CON LA LEY DEL NOTARIADO, LA MISMA QUE TIENE COMO CARACTERISTICAS: CASA DE DOS PISOS, FACHADA DE COLOR MOSTAZA, PUERTA Y PORTON DE MADERA COLOR CAOBA, VENTANAS VISIBLES. LUEGO DE VERIFICAR QUE NO SE ENCONTRABA NINGUNA PERSONA; EL ORIGINAL DE LA PRESENTE CARTA NOTARIAL HA SIDO DEJADA POR DEBAJO DE LA PUERTA DEL DESTINATARIO A SOLICITUD DEL REMITENTE, DOY FE. LIMA, 23 DE JUNIO DE 2016. TESTIGO: CARLOS ALBERTO GIRON GOMEZ, IDENTIFICADO CON D.N.I. N° 72299930. GONZALES



MARCO A. BECERRA SOSAYA
Abogado - Notario de Lima

311

LA NOTARIA NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DE LA CARTA, FIRMA LA IDENTIFICAN, LA CAPACIDAD O LA REPRESENTACION DEL REMITENTE, ENTREGA ÚNICAMENTE LA ENTREGA DE LA PRESENTE EN LA DIRECCION DEL DESTINATARIO DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN LOS ARTICULOS 100 Y 102 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1049 DEL NOTARIADO. ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO REDACTADO EN LA NOTARIA

Tel.: (51-1) 2247800 anexo 7126

 Indecopi

Antes de imprimir este correo o sus adjuntos piense si es necesario hacerlo.
Es tu compromiso con el medio ambiente.



----- Mensaje reenviado -----

De: Zeb Buleje

Fecha: 23 de junio de 2016, 18:18

Asunto: Re: Reclamo N° 10509-2016/SAC

Para: Noelia Caballero <ncaballero@indecopi.gob.pe>, Jenny Clejía

0082

Estimada Noelia:

Dentro del plazo otorgado, cumplimos con dar respuesta al reclamo interpuesto por la señora PUMAYALI.

Saludos,

Zeb Buleje

Abogado / Área Legal

 PANDERO
SOCIEDAD ANÓNIMA EAFIC

El 22 de junio de 2016, 11:23, Noelia Caballero <ncaballero@indecopi.gob.pe> escribió:

Señores,

Pandero S.A. EAFIC

Presente

Reclamo N° 10509-2016/SAC

Referencia: Reclamo presentado por la señora Gloria Pumayali Ormeño

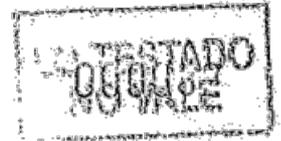
De nuestra mayor consideración:

Buenas tardes, adjunto a la presente, se remite la hoja informativa del reclamo planteado por el reclamante de la referencia contra su representada. En ese sentido, esperamos tengan a bien ponerse en contacto en un plazo máximo de dos días hábiles, al teléfono 224-7777 o a través del correo electrónico ncaballero@indecopi.gob.pe; asimismo, ustedes podrán apersonarse a nuestras oficinas, sito en Calle De La Prosa N° 104, San Borja (altura de la cuadra 15 de la Av. Canadá), con la finalidad de brindarnos alguna respuesta con relación al presente reclamo.

Sin otro particular, quedamos a su disposición para cualquier aclaración que les merezca la presente.

Atentamente,

Noelia Caballero
Especialista 2
Servicio de Atención al Ciudadano
INDECOPI
<http://www.indecopi.gob.pe>
Tel.: (51-1) 2247800 anexo 7126



0083

 Indecopi

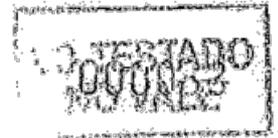
Antes de imprimir este correo o sus adjuntos piensa si es necesario hacerlo.
Es tu compromiso con el medio ambiente.

--
Noelia Caballero
Especialista 2
Servicio de Atención al Ciudadano
INDECOPI
<http://www.indecopi.gob.pe>
Tel.: (51-1) 2247800 anexo 7126

 Indecopi

Antes de imprimir este correo o sus adjuntos piensa si es necesario hacerlo.
Es tu compromiso con el medio ambiente.

Fwd: Reclamo N° 10509-2016/SAC



Noelia Caballero

vie 24/06/2016 08:34 a.m.

0084

Para: worrillob@hotmail.com <worrillob@hotmail.com>;

1 archivos adjuntos (213 KB)

Carta Indecopi Pumayali.pdf

Estimada señora Pumayali, buenos días:

El motivo del presente correo es para saludarla y a la vez trasladarle los descargos del proveedor, para que en un plazo de dos días hábiles nos indique si se encuentra conforme o no, con la respuesta brindada. En ese sentido, le informamos que si no se encuentra de acuerdo con la propuesta del proveedor podría existir dos escenarios. El primero de ellos, es continuar con el procedimiento de reclamo y programar una audiencia de conciliación, en la cual no nos pronunciamos sino fomentamos a que las partes puedan llegar a un acuerdo. Por otro lado, el segundo escenario, es dar por terminado y desistirse con la continuación del reclamo, y de esa manera presentar la denuncia administrativa, vía en la cual habría un pronunciamiento por parte de INDECOPI.

En este segundo escenario si interpone una denuncia administrativa, tendría que pagar un derecho de tramitación que asciende a S/. 36.00 Nuevos Soles, completar los formatos correspondientes y redactar un escrito de denuncia donde relatará los hechos y precisará sus medidas correctivas. Asimismo, le señalamos que en la vía de denuncia administrativa existe la posibilidad que se sancione al proveedor y si le damos la razón en la resolución final existe la posibilidad de devolver costas y costas es decir los S/. 36.00 serían devueltos.

En ese sentido, favor de señalarnos si continúa con la vía del reclamo o tomará la vía de denuncia administrativa para brindarle los formatos correspondientes.

Sin otro particular quedamos de usted.

Atentamente,

Noelia Caballero
Especialista 2
Servicio de Atención al Ciudadano
INDECOPI
<http://www.indecopi.gob.pe>



Lima, 23 de junio de 2016.

SEÑORES
SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO DEL INDECOPI
CALLE DE LA PROSA N° 104
SAN BORJA - LIMA
Presente.-

Referencia: Reclamo N° 10509-2016/SAC

De nuestra consideración:

Tenemos el agrado de dirgirnos a ustedes en atención al Reclamo de la referencia, al respecto debemos manifestar lo siguiente:

1. Con fecha 30 de junio de 2014, la reclamante suscribió el Contrato N° 353-169-17, con la finalidad de adquirir un Certificado de Compra por la suma de US\$ 15,000.00 Dólares Americanos, para ser aplicado en la adquisición de un vehículo nuevo de los que Panderò Hyundai comercializa; el cual se adjudicó mediante la modalidad de REMATÉ con fecha 27 de mayo de 2016.
2. En su reclamo, la señora Puamayali solicita se le informe el motivo de la diferencia de precio total del vehículo con documento Idóneo entre la cotización del representante de la marca del vehículo en el Perú y el precio puesto por Panderò.
3. Al respecto, le recordamos lo establecido en el punto 5 de la Cartilla de Información Relevantes, en la cual la reclamante declaró conocer lo siguiente:

"Que el precio de venta de los vehículos corresponde al Precio de Lista señalado en la lista oficial de venta al público del representante de la marca, el cual puede variar sin previo aviso. No rigen para PANDERO las ofertas o campañas promocionales. Por lo tanto es común que los precios de los vehículos en Panderò sean mayores que los de otros concesionarios."

4. Asimismo, el artículo 6.7 del Contrato de Fondos Colectivos suscrito por ambas partes, que señala expresamente lo siguiente:

"(...) El precio de los vehículos que distribuye Panderò son de acuerdo a lista oficial de venta al público que fija el representante oficial de la marca de vehículo en el Perú, y pueden variar en cualquier momento sin previo aviso. El asociado conoce y acepta que los vehículos se encuentran sujetos a la variación de precios que disponga el representante oficial de la marca en el Perú."

5. En cuanto al documento solicitado, debemos indicar que nuestra empresa no se encuentra en la obligación contractual de emitir un documento en el que conste la diferencia de precio, ya que como lo hemos señalado antes, Panderò vende los vehículos que comercializa de acuerdo a la lista oficial de precios que fija el representante de la marca, siendo el margen comercial que obtiene una información de carácter reservado.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

ROBERTO EHEVARRIA
ABOGADO
Reg. CAL. 44474

PANDERO S.A. EAFIC

JENNY C. SOLIMANO
Abogada. L.C.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

EXPEDIENTE N° 302-2017/CC1

RESOLUCIÓN FINAL N° 2500-2017/CC1

000167

DENUNCIANTE : GLORIA PUMAYALI ORMEÑO
(SEÑOR PUMAYALI)
DENUNCIADO : PANDERO S.A. EAFC¹
(PANDERO)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD DEL SERVICIO
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE CONCESIÓN DE CRÉDITO

Lima, 15 de setiembre de 2017

ANTECEDENTES

1. El 11 de julio de 2016², la señora Pumayali denunció a Pandero por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código)³, señalando lo siguiente:
 - (i) El 28 de junio de 2014, suscribió con Pandero el Contrato de Administración de Fondos Colectivos 016510 para la adjudicación de un certificado por el valor de US\$ 15 000,00, comprometiéndose a pagar un total de sesenta (60) cuotas mensuales de US\$ 250,00, siendo que en esa misma fecha pagó como cuota de inscripción la suma de US\$ 1 062,00 y señaló su deseo de adquirir un vehículo marca Hyundai, modelo Accent.
 - (ii) El 27 de mayo de 2016, se acogió a la opción de remate, adjudicándose en esa misma fecha un certificado de compra por el valor de US\$ 15 000,00.
 - (iii) Debido a que deseaba adquirir un vehículo marca Hyundai de modelo distinto al solicitado inicialmente, acudió a la proveedora de los vehículos que ofrecía Pandero para solicitar la cotización de un vehículo marca Hyundai, modelo New Elantra.
 - (iv) El 31 de mayo de 2016, la proveedora de vehículos le envió la cotización del vehículo solicitado, valorizándola en US\$ 20 990,00.
 - (v) Debido a lo anterior, informó a Pandero su intención de adquirir el vehículo cotizado por la proveedora, solicitando a su vez pagar la diferencia entre el precio de dicho vehículo con el valor del certificado de compra, en virtud del numeral 6.3 del artículo 6 del Contrato de Administración de Fondos Colectivos 016510.

¹ Con RUC N° 20100115893 y domicilio fiscal en Av. Dos de Mayo Nro. 382 Urb. Orrantía (Cuadra 3 y 4 J. Prado Oeste), distrito de San Isidro.

² Mediante Memorandum 701-2017/CC2, recibido el 17 de marzo de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor 2 remitió la presente denuncia a la Comisión de Protección al Consumidor 1.

³ Publicado el 2 de setiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente desde el 2 de octubre del 2010 y modificado por Decreto Legislativo 1308.

M-CPC-05/01





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

EXPEDIENTE N° 302-2017/CC1

000168

- (vi) El 8 de junio de 2016, Pandero le indicó que el valor del vehículo marca Hyundai, modelo New Elantra que había solicitado ascendía a US\$ 21 800,00, precio que difería del cotizado por la proveedora.
- (vii) Mediante carta notarial del 10 de junio de 2016, solicitó a Pandero direccionar su certificado de compra adjudicado para realizar el pago de la diferencia correspondiente al monto de US\$ 20 990,00, tal como fue cotizado por la proveedora; no obstante, a la fecha la empresa denunciada no había cumplido con atender dicha solicitud.

2. La señora Pumayali solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene a Pandero considerar el precio cotizado por el proveedor del vehículo marca Hyundai, modelo New Elantra (US\$ 20.990,00). Asimismo, solicitó el pago de costas y costos del presente procedimiento.

3. Mediante Resolución N° 1 del 18 de abril de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, imputando las siguientes presuntas infracciones:

"PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 11 de julio de 2016 interpuesta por la señora Gloria Pumayali Ormeño contra Pandero S.A. EAFIC, conforme a lo siguiente:

- (i) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la empresa denunciada habría valorizado el vehículo marca Hyundai, modelo New Elantra solicitado por la denunciante a un precio mayor al cotizado por la misma empresa proveedora del vehículo referido.*
- (ii) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la empresa denunciada no habría atendido la solicitud formulada el 10 de junio de 2016 por la denunciante, consistente en direccionar el certificado de compra adjudicado al proveedor de vehículos por el valor cotizado de US\$ 20.990,00."*

4. El 3 de mayo de 2017, Pandero presentó sus descargos, mencionando lo siguiente:

- (i) La denunciante suscribió el Contrato del Programa Pandero – A4 N° A – 016510 (Contrato Colectivo N° 353-169-17) con la finalidad de adquirir un certificado de compra por la suma de US\$ 15 000,00.
- (ii) El Contrato del Programa Pandero suscrito entre las partes, estipula en sus condiciones generales que la aplicación del Certificado de Compra está destinada a adquirir del proveedor un vehículo nuevo de la marca que el distribuya, precisándose que el proveedor de conformidad con el Contrato es Pandero.
- (iii) De igual forma, en la Cartilla para el Asociado se explicó el sistema de Fondos Colectivos con proveedor determinado, cuyo objeto era adjudicar el derecho a un importe que será utilizado exclusivamente para adquirir el bien materia del Contrato, con un proveedor determinado por la administradora.
- (iv) La denunciante mencionó que acudió al local de la empresa Gildmeister, proveedora de vehículo de Pandero, el cual le entregó una cotización en la que



M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

EXPEDIENTE N° 302-2017/CC1

000169

se señaló que el precio del vehículo marca Hyundai, era de US\$ 20 990,00; sin embargo, Panderó le habría informado que el precio era de US\$ 21 800,00, lo anterior se debía a que su empresa era quien fijaba el precio final de venta, conforme la lista oficial de precios proporcionada por el representante oficial de la marca de vehículo.

- (v) Por otro lado, respecto a la solicitud formulada el 10 de junio de 2016 por la denunciante, la misma fue atendida por el área legal, mediante carta notarial N° 75422 de fecha 21 de junio de 2016.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

5. El artículo 65 de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado peruano de los intereses de los consumidores⁴, mandato que es recogido en el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y establece la protección contra métodos comerciales coercitivos o cualquier otra práctica similar, así como frente a información interesadamente equívoca respecto de los productos o servicios que son ofrecidos en el mercado⁵.
6. Al respecto, todo proveedor ofrece una garantía sobre la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad⁶.

⁴ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, publicada el 30 de diciembre de 1993
Artículo 65°. - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010.

Artículo 1°. - Derechos de los consumidores.

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

(...)

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

(...)

⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010

Artículo 18°. - Idoneidad

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

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

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



M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



EXPEDIENTE N° 302-2017/CC1

000170

7. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
 - (i) Pandero habría valorizado el vehículo marca Hyundai, modelo New Elantra solicitada por la denunciante a un precio mayor al colizado por la misma empresa proveedora del vehículo referido.
8. En el presente caso, la denunciante señaló haber acudido a la proveedora de los vehículos que ofrecía Pandero, Gildemeister, para solicitar la cotización de un vehículo marca Hyundai, modelo New Elantra, el cual fue valorizado en US\$ 20 990,00. Posteriormente, a través de un correo de respuesta por parte de Pandero, este último le manifestó que el costo del vehículo seleccionado era de US\$ 21 800,00.
9. Pandero, por su parte, indicó que el proveedor del vehículo para efectos del Contrato suscrito entre las partes era su entidad, por lo que era dicha empresa la que fijaba el precio final de venta, de conformidad con la lista de oficial de precios proporcionada por el representante oficial de la marca de vehículo que distribuyen.
10. A efectos de acreditar lo mencionado, Pandero aportó al procedimiento, los siguientes medios probatorios:
 - (i) "Contrato del Programa Pandero – A4 N° A 016510", a través del cual se precisa lo siguiente:

Imagen N° 1.

6.7 El valor del Certificado de Compra adjudicado no sufrirá ninguna variación, salvo por los intereses que se generen en el caso previsto en la Cláusula 6.4.



El precio de los vehículos que distribuye Pandero son de acuerdo a lista oficial de venta al público que fija el representante oficial de la marca de vehículo en el Perú, y pueden variar en cualquier momento sin previo aviso. El asociado conoce y acepta que los vehículos se encuentran sujetos a la variación de precios que disponga el representante oficial de la marca en el Perú.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

M-CPC-05/01





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



EXPEDIENTE N° 302-2017/CC1

000171

- (ii) Cartilla para el Asociado; a través de la cual, la denunciante, declara conocer:

Imagen N° 2

CARTILLA DE INFORMACIÓN RELEVANTE - PANDERO HYUNDAI

Yo, Glória Pumayoli Olmenzo declaro conocer lo siguiente:

	Vº Bº
1. Que debo realizar el pago de mis cuotas mensuales a través de las cuentas recaudadoras que PANDERO tiene en los bancos o directamente en efectivo en las cajas de los locales.	
2. Que la Cuota de Administración que cobra PANDERO como contraprestación del servicio que brinda es el 24% + I.G.V. de la Cuota Capital; sin embargo esta se exonerará siempre que el pago de la cuota mensual se realice hasta el día de vencimiento.	
3. Que el remate es libre y voluntario, por lo cual PANDERO no puede garantizar la adjudicación con un número determinado de cuotas.	
4. Que una vez adjudicado, podré solicitar un vehículo de una de las marcas que comercializa Pandero Hyundai: Hyundai, Ford, Jinbei, Mahindra, Volvo, Land Rover, Zetye, Brilliance.	
5. Que el precio de venta de los vehículos corresponde al Precio de Lista señalado en la lista oficial de venta al público del representante de la marca, el cual puede variar sin previo aviso. No rigen para PANDERO las ofertas o campañas promocionales. Por lo tanto es común que los precios de los vehículos en Pandero sean mayores que los de otros concesionarios.	

5. Que el precio de venta de los vehículos corresponde al Precio de Lista señalado en la lista oficial de venta al público del representante de la marca, el cual puede variar sin previo aviso.

11. En consecuencia, de los citados medios probatorios, se desprende que:

- (i) El precio de los vehículos que distribuye Pandero son de acuerdo a la lista oficial de venta al público que fija el representante oficial de la marca del vehículo en el Perú.
- (ii) El asociado conoce y acepta que los vehículos se encuentran sujetos a la variación de precios que disponga el representante oficial de la marca en el Perú.
- (iii) La denunciante conocía el funcionamiento del sistema de Fondos Colectivos y el trámite a seguir para la adquisición de un vehículo.

12. De los citados medios probatorios se desprende que la denunciante tenía conocimiento de cada una de las condiciones estipuladas en el contrato y que el precio de los mismos, no correspondía a un precio del mercado.



M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



EXPEDIENTE N° 302-2017/CC1

000172

13. Asimismo, se deber tener en consideración que, Panderó es un agente en el mercado que recibe una contraprestación por la venta de vehículos, por lo que, el presunto exceso en el costo del vehículo, no puede ser materia de pronunciamiento por está Comisión, en tanto la autoridad administrativa carece de competencia para evaluar la política de precios que decida adoptar una determinada empresa.
14. Por lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Pumayali contra Panderó, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.
 - (ii) Panderó no habría atendido la solicitud formulada el 10 de junio de 2016 por la denunciante, consistente en direccionar el certificado de compra adjudicado al proveedor de vehículos por el valor cotizado de US\$ 20 990,00.
15. En el presente caso, la señora Pumayali señaló que, con fecha 10 de junio de 2016, habría solicitado, a través de Carta Notarial N° 55144 enviada a Panderó, direccionar el certificado e compra adjudicado al proveedor de vehículos por el valor cotizado de US\$ 20 99,00.
16. Panderó, por su parte, señaló que, mediante Carta Notarial N° 75422 de fecha 21 de junio de 2016, brindó carta de respuesta a la denunciante. A efectos de acreditar lo antes mencionado, Panderó adjuntó el cargo de envío notarial de la mencionada carta, la misma que fue dejada bajo puerta conforme el certificado notarial.

(Ver imagen en la siguiente página)



M-CPC-05/01



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros



000173

Imagen N° 3

PANDERO
SOCIEDAD ANONIMA S.A.S.

RECEBIDO
11 JUN 2016

Uma, 16 de junio de 2016.

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO REGISTADO EN ESTA NOTARIA
CANTIDAD N° 25422
Fecha: 16 de junio de 2016

SEÑORA
PUNYAEI ORRERO, GLORIA
DENTRA CALAMQUE N° 181, URB. SANHO.
SALINQUE - TAMA

Referencia: Carta Notarial N° 55144 de fecha 10 de junio de 2016, C.C. N° 353-169-17

Estimada Señora:

Por la presente, nos dirigimos a usted a fin de adjuntarle a la vez dar respuesta a la Carta Notarial de la referencia acudidamente recordada el 10 de junio de 2016, con el fin de cumplir la siguiente:

Referencia:
Carta Notarial N° 55144 de fecha 10 de junio de 2016

1. Con fecha 29 de junio de 2014, usted suscribió el Contrato N° 353-169-17, con el fin de adquirir un Certificado de Comercio por la suma de US\$ 15,000.00 (Quince Mil Dólares Americanos), para ser aplicado en la adquisición de un vehículo nuevo de los que figuran al final del presente, el cual se adjudicó mediante la subasta de REMATE con fecha 27 de mayo de 2016.

2. En su carta nos adjunta una cotización de unidades de su elección, proporcionada por Automóviles Gildemeyer Perú S.A., solicitándonos la aplicación de su certificado con el precio superado por el concesionario.

3. Al respecto, le recordamos lo establecido en el punto 5 de la Carta de Intenciones suscritas, la cual usted firmó con el siguiente:

Que el precio de venta de los vehículos se responde al precio de lista publicado en la lista oficial de venta al público del representante de la marca, el cual puede variar sin previo aviso. No rigen para PANDERO las ofertas o comisiones promocionales, así lo tanto es común que las ofertas de los vehículos en Pandero sean mayores que las de otros concesionarios.

4. Asimismo, el artículo 6.7 del Contrato de Fondo Colectivo suscrita por ambas partes, que textualmente establece lo siguiente:

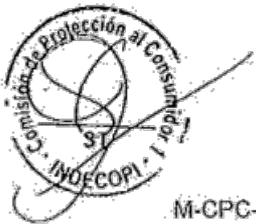
6.7 El precio de los vehículos que se distribuya Pandero S.A.S. de acuerdo a una oferta de venta al público que sea el representante oficial de la marca de vehículos en el Perú, pueden variar en cualquier momento sin previo aviso. El precio de los vehículos que se distribuya se encuentra sujeto a la política de precios que depende el representante oficial de la marca en el Perú.

En esa sentido, le informamos que no es posible atender su solicitud, puesto que de acuerdo a lo establecido en la oferta de venta al público de los vehículos de la marca que el representante oficial de la marca en el Perú.

5. Finalmente, con la finalidad de obtener mayor información al respecto, recomendamos contactarse con un agente de viajes, la Sra. Lady Ramirez al teléfono 511-1200 Anexo 1471 o al correo electrónico Ramirez.lady@compra.com, quien le brindará el asesoramiento.

En otra particular, quedamos de usted.

PANDERO S.A. S.A.S.
RUBEN ACQUINO BUSTAMANTE
Gerente de Operación y Ventas



M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



EXPEDIENTE N° 302-2017/CCI

000174

17. De igual modo, se aprecia que, en la carta de respuesta por parte de Pandero, se le explica a la denunciante los motivos por los cuales no podían vender el vehículo a un precio distinto al ofrecido.
18. Por lo tanto, corresponde declarar infundada la denuncia presentada por la señora Pumayali contra Pandero, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

De las medidas correctivas y el pago de costas y costos

19. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción al Código, la Comisión considera que corresponde denegar las medidas correctivas, así como el pago de costas y costos solicitados por la denunciante.

RESUELVE

PRIMERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Gloria Pumayali Ormeño contra Pandero S.A. EAFIC, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al hecho de que la empresa denunciada habría valorizado el vehículo marca Hyundai, modelo New Elantra solicitado por la denunciante a un precio mayor al cotizado por la misma empresa proveedora del vehículo referido, en medida que, el representante oficial de la marca de vehículo en el Perú fija el precio de los vehículos de acuerdo a la lista oficial de venta al público.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Gloria Pumayali Ormeño contra Pandero S.A. EAFIC, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al hecho que la empresa denunciada no habría atendido la solicitud formulada el 10 de junio de 2016 por la denunciante, en tanto, sí cumplió con atender la solicitud.

TERCERO: denegar las medidas correctivas solicitadas, así como el pago de las costas y costos del procedimiento planteada por la señora Gloria Pumayali Ormeño.

CUARTO: 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 apelación⁷, 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

⁷ 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.

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 (...)"



M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

EXPEDIENTE N° 302-2017/CC1

000175

notificación⁸, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida⁹.

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

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

⁸ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1272 y publicada el 21 de diciembre de 2016.

Artículo 207.- Recursos administrativos

207.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

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

⁹ 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.

M-CPC-05/01



Indecopi

142857

7000178

2017 OCT 16 PM 3:38

Expediente N° 302-2017/CC1
Apelación a la Resolución
Final N°. 2500-2017/CCI.

Señores Comisión de Protección al Consumidor N°. 1 - INDECOPI.

RECIBIDO
MESA DE PARTES

NO SE ADJUNTA

Gloria Pumayali Ormeño, en lo seguido con Pandero SA. EAFC, sobre Protección al Consumidor, Idoneidad del Servicio a Ud. respetuosamente digo:

Que en tiempo hábil y de conformidad por lo dispuesto por el Art. 38 del D.Leg. 807 interpongo recurso de Apelación contra la resolución final N°.2500-2017/CC1 de acuerdo a los términos y condiciones siguientes:

1) ANTECEDENTES

- 1) El 11 de Julio del 2016, realicé una denuncia a Pandero SA, por infracción a la ley 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en base a que con fecha 28 de Junio del 2014, suscribí con Pandero un contrato de Administración de Fondos Colectivos N° 016510 para la adjudicación de un certificado por el valor de US\$15,000.00, comprometiéndome a pagar un total de 60 cuotas mensuales de US\$250.00, pagando como inicial una cuota de US\$ 1,062.00 para adquirir un vehículo Marca Hyundai, modelo Accent.
- 2) Con fecha 27 de Mayo del 2016, me acogí a la opción de remate, adjudicándome en esa misma fecha un certificado de compra por el valor de US\$15,000.00.
- 3) Debido que mi intención era adquirir un vehículo marca Hyundai pero del modelo New Elantra, consulté con Pandero SA. para que me indicara cuál era el valor de dicho vehículo; a efectos de pagar la diferencia, puesto que, de acuerdo al contrato, en el numeral 6.3 del artículo 6 del contrato de administración de fondos colectivos, se indica que si decidía por otro vehículo tenía que pagar la diferencia entre el precio de dicho vehículo con el valor del certificado de compra, de acuerdo con la lista de precios del proveedor Oficial de la marca en el país.
- 4) De acuerdo a lo manifestado por Pandero SA, me dirigí a la empresa GILDEMEISTER quien es la PROVEEDORA OFICIAL de Pandero SA. para que me coticé el PRECIO OFICIAL DE VENTA AL PUBLICO del VEHICULO MARCA HUYNDAI MODELO NEW ELENTRA.
- 5) Con fecha 31 de Mayo del 2016, la proveedora de vehículos Oficial GILDEMEISTER, me envió la cotización de dicho vehículo el cual era US\$ 20,990.00.
- 6) Al tener dicha cotización solicité a Pandero pagar la diferencia entre el valor del vehículo que deseaba adquirir contra el deposito que me entregaría Pandero SA. Esto es pagar la diferencia de US\$ 5,990.00. Pero es el caso que con fecha 8 de Junio del 2016 Pandero me indica que el valor del vehículo marca Hyundai, modelo New Elantra, ascendía a la suma de US\$ 21,800.00 precio diferente a la de su PROVEEDOR OFICIAL GILDEMEISTER, existiendo una diferencia de US\$ 880.00.

Indecopi
17 OCT. 2017
RECIBIDO

7) Con carta del 10 de Junio del 2016, solicité a Pandero SA, direccionar el certificado de compra adjudicado para realizar el pago de la diferencia correspondiente al monto de US\$ 20,990.00, tal como fue cotizado por el PROVEEDOR OFICIAL DE ELLOS, LA EMPRESA GILDEMEISTER, a lo que nunca recibí una respuesta concreta de ellos respecto a mi solicitud.

II) De lo resuelto por Uds. mediante resolución final N° 2500-2017/CC1, manifiestan a la letra en el punto 13:

..... ASIMISMO SE DEBE TENER EN CONSIDERACIÓN QUE PANDERO SA ES UN AGENTE EN EL MERCADO QUE RECIBE UNA CONTRAPRESTACIÓN POR LA VENTA DE VEHÍCULOS, POR LO QUE, EL PRESUNTO EXCESO EN EL COSTO DEL VEHICULO, NO PUEDE SER MATERIA DE PRONUNCIAMIENTO POR ESTA COMISIÓN.....

III) Aquí Señores de INDECOPI están completamente ERRADOS en todo concepto porque PANDERO SA, NO VENDE CARROS, ellos FACILITAN a través de FONDOS COLECTIVOS para OTORGAR UN CERTIFICADO EN DINERO PARA LA ADQUISICION DE UN VEHICULO, ellos son ADMINISTRADORES DE FONDOS COLECTIVOS, y no como Uds. concluyen que Pandero recibe una contraprestación por la venta de vehículos. Si Uds. analizan el fondo de este tema, se darán cuenta que al administrar mis fondos están COBRANDO UNA COMISIÓN y ese es su NEGOCIO, no VENDER VEHÍCULOS.

IV) Lo manifestado es simple matemáticas como Uds. mismos lo han considerado en los antecedentes, yo tengo que pagar a Pandero 60 cuotas de US\$ 250.00, eso hace un total de US\$.15,000.00 más los US\$.1,062.00 de inicial que les pague suman US\$.16,062.00 y a mí me otorgan un CERTIFICADO DE COMPRA por el valor de US\$.15,000.00 SOLAMENTE, entonces lo manifestado en su resolución es totalmente ERRADO y eso me causa un GRAN AGRAVIO, ya que Pandero NO ES UN AGENTE EN EL MERCADO QUE RECIBE UNA CONTRAPRESTACIÓN POR LA VENTA DE VEHÍCULOS (lo subrayado es nuestro).

V) Creo que Uds. no se han dado cuenta, al emitir la resolución apelada, que el único reclamo que hago es porque Pandero SA me quiere cobrar más de lo que el PROVEEDOR OFICIAL DE VENTA DE VEHICULOS DE ELLOS, me ha cotizado y justamente porque Pandero NO SE DEDICA A VENDER VEHICULOS sino tan solo a ADMINISTRAR FONDOS COLECTIVOS y por la cual me cobran una comisión como lo he demostrado en el punto anterior; si la cotización que me dieron es del mismo proveedor de ellos NO ENTIENDO PORQUE LA DIFERENCIA.

VI) Lo más lógico y real para que Uds. emitan una resolución a conciencia, era haber solicitado de OFICIO a Pandero SA, la lista OFICIAL donde aparecía el costo del vehículo que deseaba adquirir, que es la marca Hyundai modelo New Elantra y que Pandero explicase el porqué de la diferencia. Ahora mismo Uds. debieran solicitar a Pandero el precio del modelo New Elantra de la marca Hyundai y solicitar, igualmente, el precio de lista al público del PROVEEDOR OFICIAL DE LA MARCA EN EL PAÍS, que hasta donde estoy enterado es la empresa GILDEMEISTER, quienes proveen los vehículos a Pandero. Esto ayudaría a comprender el tipo de operación de Pandero y proteger a los consumidores de

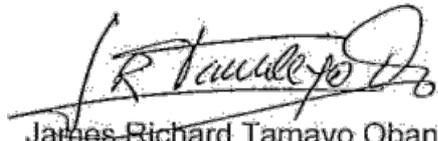
sobreprecios que se imponen indebidamente.

En todo caso señores de INDECOPI, quisiera saber si después de los análisis realizados por Uds., están en capacidad de determinar quién es el PROVEEDOR OFICIAL DE LA MARCA HYUNDAI EN EL PAÍS?. Es Pandero o la empresa GILDEMEISTER?. Esto es elemental para determinar quién es el que da el precio oficial de lista al público, para de esta manera aplicar cabalmente el contrato que suscribí con Pandero. No pueden Uds. basarse solamente en la versión que da Pandero.

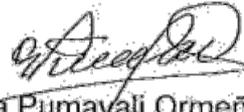
POR TANTO:

Pido a Ud. tener por presentado mi recurso de Apelación y declararlo fundado en su oportunidad.

Lima, 13 de Octubre del 2017.



James Richard Tamayo Obando
ABOGADO
Reg. CAL 13604



Gloria Pumayali Ormeño
DNI 07533466



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

000200

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1569-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0302-2017/CC1

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : GLORIA PUMAYALI ORMEÑO

DENUNCIADA : PANDERO S.A. E AFC

MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO

ACTIVIDADES : OTRAS ACTIVIDADES DE CONCESIÓN DE CRÉDITO

SUMILLA: Se revoca la Resolución 2500-2017/CC1 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Pandero S.A, E AFC por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse acreditado que el proveedor denunciado valorizó el vehículo de la marca Hyundai, modelo New Elantra solicitado por la denunciante a un precio mayor al cotizado por el representante oficial de la marca en el Perú.

SANCIÓN: 3 UIT

Lima, 25 de junio de 2018

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 11 de julio de 2016, la señora Gloria Pumayali Ormeño (en adelante, la señora Pumayali) denunció a Pandero S.A. E AFC¹ (en adelante, Pandero), ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 28 de junio de 2014, suscribió con Pandero el Contrato de Administración de Fondos Colectivos 016510, con la finalidad de adjudicarse a un certificado de compra por el importe de US\$ 15 000,00;
 - (ii) el vehículo que pretendía adquirir era un Hyundai, modelo Accent; no obstante, el 27 de mayo de 2016, al adjudicarse al certificado de compra antes mencionado, solicitó a Pandero adquirir un modelo distinto al solicitado inicialmente (Hyundai, modelo New Elantra);
 - (iii) el 31 de mayo de 2016 el representante oficial de la marca Hyundai en el Perú (en adelante, Gildemeister) le informó que el valor del vehículo que deseaba adquirir ascendía a la suma de US\$ 20 990,00;
 - (iv) en atención a lo anterior, le informó a Pandero su intención de adquirir el vehículo cotizado por Gildemeister, solicitando, en atención a lo

¹ RUC: 20100115663, con domicilio fiscal en Av. Dos de Mayo Nro. 382, Urb. Oarrantia (Cdra. 3 y 4 J. Prado Oeste) Lima - Lima - San Isidro.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000201

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1569-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0302-2017/CC1

- previsto en el contrato celebrado, pagarle la diferencia entre el precio de la unidad automotriz y el certificado de compra adjudicado;
- (v) el 8 de junio de 2016, Pandero le informó que el valor del vehículo que pretendía adquirir ascendía a la suma de US\$ 21 800,00, precio que era distinto al cotizado por Gildemeister (US\$ 20 990,00); y,
- (vi) al no estar conforme con el precio otorgado por Pandero, le solicitó, mediante carta notarial del 10 de junio de 2016, que direccionara su certificado de compra a favor de Gildemesiter, para que pueda realizar el pago de la diferencia; sin embargo, no cumplió con atender dicha solicitud.
2. La señora Pumayali solicitó como medida correctiva que se ordene a Pandero considerar el precio cotizado por el proveedor del vehículo de la marca Hyundai, modelo New Elantra (US\$ 20 990,00). Asimismo, solicitó el pago de costas y costos del presente procedimiento.
3. Mediante Resolución 1 del 18 de abril de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Pumayali, imputándole a Pandero una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en atención a las siguientes conductas:
- (i) Habría valorizado el vehículo marca Hyundai, modelo New Elantra solicitado por la denunciante a un precio mayor al cotizado por la misma empresa proveedora del vehículo referido; y,
- (ii) no habría atendido la solicitud formulada el 10 de junio de 2016 por la denunciante, consistente en direccionar el certificado de compra adjudicado al proveedor de vehículos por el valor informado.
4. En sus descargos, Pandero señaló lo siguiente:
- (i) El contrato celebrado con la señora Pumayali establecía que era su representada quien fijaba el precio final de venta de los vehículos que pretendían adquirir sus asociados, por lo que si bien la denunciante acudió a Gildemesiter con la finalidad de cotizar la unidad automotriz que pretendía adquirir; ello no resultaba válido; y,
- (ii) la solicitud formulada por la denunciante el 10 de junio de 2016 fue atendida a través de carta notarial 75422 del 21 de junio de 2016.
5. Mediante Resolución 2500-2017/CC1 del 15 de setiembre de 2017, la Comisión, emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Pandero por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que no quedó acreditado que la denunciada valorizó el vehículo que pretendía adquirir la denunciante a un precio mayor al cotizado por Gildemeister;

M-SPC-13/1B

2/17



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000202

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1569-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0302-2017/CC1

- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Panderero por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que la denunciada cumplió con atender la solicitud formulada por la denunciante el 10 de junio de 2016; y,
 - (iii) denegó las medidas correctivas solicitadas por la denunciante y el pago de las costas y costos del procedimiento.
6. El 16 de octubre de 2017, la señora Pumayali apeló la Resolución 2500-2017/CC1, señalando lo siguiente:

- (i) Contrariamente a lo señalado por la Comisión, Panderero no se encontraba facultada de fijar el precio final de venta, pues conforme al contrato celebrado, dicho precio se encontraba sujeto al establecido por el representante de la marca en el Perú, en el caso en concreto, Hyundai (Gildemeister); y,
- (ii) el representante oficial de la marca Hyundai era Gildemeister, quien cotizó el vehículo que pretendía adquirir (New Elantra), por lo que, en atención a lo previsto en el contrato celebrado con Panderero, no existía justificación para ofrecerle el mismo a un precio mayor al cotizado por el representante oficial de la marca en el Perú.

Mediante escrito del 31 de enero de 2018, la señora Pumayali presentó en calidad de medios probatorios una copia de la página *web* de Hyundai y una copia de un correo electrónico remitido por un consultor de venta de Gildemeister, con la finalidad de acreditar que dicho proveedor era el representante oficial de la marca Hyundai en el Perú, por lo que Panderero debió tener en cuenta el precio cotizado por este último; ello, en atención a su cláusula 6.7 del contrato celebrado.

8. Por escrito del 19 de febrero de 2018, Panderero absolvió el escrito presentado por la señora Pumayali, manifestando que:
- (i) El proveedor del vehículo, según el contrato celebrado con la señora Pumayali, era su representada, por lo que se encontraba facultada de fijar el precio final de venta del vehículo que pretendía adquirir la denunciante; ello, teniendo en cuenta la lista oficial de precios proporcionada por el representante oficial de la marca en el Perú;
 - (ii) la representante de la marca Hyundai en el Perú era la empresa Gildemesiter; sin embargo, su empresa era quien comercializaba los vehículos a sus asociados, por lo que era quien establecía el precio final de venta; y,
 - (iii) cumplió con informar a la denunciante sobre su facultad de establecer el precio final de venta, por lo que no habría incurrido en una falta de idoneidad al brindar su servicio.



ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la procedencia del recurso de apelación presentado por la señora Pumayali

9. El artículo 89° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 006-2017-JUS y publicado el 20 de marzo de 2017² (en adelante, el TUO de la LPAG), señala que, para iniciar un procedimiento, las autoridades administrativas, de oficio, deben asegurarse de su propia competencia. En virtud a ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, su competencia, siendo éste uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado, pues en caso se desprenda de los actuados que el Indecopi no es competente para conocer el hecho denunciado, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia.

10. El artículo 10° del TUO de la LPAG establece que los actos administrativos contrarios a ley son nulos de pleno derecho³.

Asimismo, el artículo 218° de dicha norma señala que el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto para que eleve lo actuado al superior jerárquico⁴.

12. Así, en términos de Martín Tirado «cabe plantear este recurso cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando la controversia esté basada en fundamentos de puro derecho»⁵.

² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 89°. Control de competencia. Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 10.- Causales de nulidad.- Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:
La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias. (...)

⁴ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 218°. Recurso de apelación.- El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

⁵ Martín Tirado, Richard. En: Círculo de Derecho Administrativo N° 9. Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, N° 09, 2010, p. 216-231.



13. En la misma línea, Farfán Sousa manifiesta que «la finalidad de un administrado al interponer un recurso administrativo no es otra que la de obtener la nulidad o la modificación de una actuación administrativa en cierto sentido. (...) Ahora bien, debe quedar claro también que la fundamentación que lleve a cabo el administrado respecto de las razones que sustentan su impugnación puede responder a fundamentos de hecho y de derecho»⁶.
14. Por su parte, los artículos 358^o y 366^o del Código Procesal Civil⁷, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos⁸, establecen como requisito de procedencia del recurso de apelación, la identificación del vicio o error de hecho o derecho contenido en la resolución cuestionada y el sustento de la pretensión impugnatoria. De no cumplirse con el referido requisito el recurso podrá ser declarado improcedente por el superior jerárquico.
15. A su vez, el artículo 367^o del Código Procesal Civil⁹, indica que la apelación que no tenga fundamento o no precise agravio, será de plano declarada improcedente por el superior jerárquico.
16. En ese sentido, de acuerdo a la regulación prevista en el TUO de la LPAG¹⁰ y el Código Procesal Civil, una apelación se interpone cuando la pretensión del administrado esté sustentada en una diferente interpretación de las pruebas producidas o ante cuestiones de puro derecho, debiendo para ello sustentarse el agravio originado.

⁶ Farfán Sousa, Ronnie. En: Forseti Revista de Derecho N.º 2. Lima, N.º 02, 2015, p. 223-251.

⁷ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 358^o.- Requisitos de procedencia de los medios impugnatorios. - El impugnante fundamentará su pedido en el acto procesal en que lo interpone, precisando el agravio y el vicio o error que lo motiva. El impugnante debe adecuar el medio que utiliza al acto procesal que impugna.

Artículo 366^o.- Fundamentación del agravio. - El que interpone apelación debe fundamentarla, indicando el error de hecho o de derecho incurrido en la resolución, precisando la naturaleza del agravio y sustentando su pretensión impugnatoria.

⁸ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES FINALES. Primera. - Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

⁹ CÓDIGO PROCESAL CIVIL Artículo 367^o.- Admisibilidad e improcedencia. - (...) La apelación o adhesión que no acompañen el recibo de la tasa, se interpongan fuera de plazo, que no tengan fundamento o no precisen agravio, serán de plano declaradas inadmisibles o improcedentes, según sea el caso. (...) El superior también puede declarar inadmisibles o improcedentes la apelación, si advierte que no se han cumplido los requisitos para su concesión. En este caso, además, declarará nulo el concesorio.

¹⁰ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS.

Artículo 122.- Requisitos de los escritos

Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:

(...)

2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.

Artículo 219.- Requisitos del recurso

El escrito del recurso deberá señalar el acto del que se recurre y cumplirá los demás requisitos previstos en el artículo 122 de la presente Ley.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000205

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1569-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0302-2017/CC1

17. Cabe precisar que ello no consiste en un mero rigorismo, sino la exigencia de un aspecto fundamental para la interposición de la apelación, por tanto, el razonamiento antes expuesto no involucra una transgresión al principio de informalismo contenido en el artículo 1.6° del TUO de la LPAG que dispone que «Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público».
18. En este punto, resulta importante agregar que, a la presente oportunidad, los administrados cuentan con un plazo para interponer el recurso de apelación de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, de acuerdo a lo establecido en el numeral VII artículo 7°.1.° de la Directiva 006-2017/DIRCOD-INDECOPI "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", la misma que se publicó el 2 de mayo de 2017 en el Diario Oficial El Peruano, entrando en vigencia desde el 15 de mayo de dicho año.
19. Aunado a ello, los artículos 132°.1. y 132°.3.° del TUO de la LPAG posibilitan a los administrados a enviar la información por medios de transmisión a distancia, tales como sería un correo electrónico, siendo que este debe ser presentado físicamente dentro del tercer día de su remisión, con cuyo cumplimiento se entenderá recibido en la fecha de envío del correo electrónico.
20. En su recurso de apelación, la señora Pumayali cuestionó la Resolución 2500-2017/CC1 del 15 de setiembre de 2017; sin embargo, únicamente sustentó su impugnación sobre el hecho consistente en que la denunciada valorizó el vehículo que pretendía adquirir a un precio mayor al cotizado por

¹¹ Directiva 006-2017/DIRCOD-INDECOPI "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor". -VII. APELACIÓN. -
7.1. Plazos. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 207.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

¹² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 132°. - Recepción por transmisión de datos a distancia.
132.1 Los administrados pueden solicitar que el envío de información o documentación que le corresponda recibir dentro de un procedimiento sea realizado por medios de transmisión a distancia, tales como correo electrónico o facsímil.
132.2 Siempre que cuenten con sistemas de transmisión de datos a distancia, las entidades facilitan su empleo para la recepción de documentos o solicitudes y remisión de sus decisiones a los administrados.
132.3 Cuando se emplean medios de transmisión de datos a distancia, debe presentarse físicamente dentro del tercer día el escrito o la resolución respectiva, con cuyo cumplimiento se le entenderá recibido en la fecha de envío del correo electrónico o facsímil.



Gildemeister, quien tenía la calidad de representante de la marca oficial de Hyundai en el Perú.

21. Es así que, de una revisión del referido recurso impugnativo, esta Sala no pudo advertir que la señora Pumayali haya sustentado el extremo consistente en la falta de atención a su solicitud formulada el 10 de junio de 2016.
22. En efecto, la señora Pumayali no sustentó su recurso ni identificó cuál sería el error de hecho o derecho de la resolución emitida que le generaba un agravio respecto al extremo mencionado en el párrafo anterior, fundamentos que debió señalar al momento de interponer su impugnación, pues son requisitos de procedencia del mismo.
23. De acuerdo a lo señalado precedentemente, la apelación presentada por la denunciante en el extremo señalado en el párrafo 21, carece de los requisitos de procedencia establecidos por Ley. Por tanto, corresponde declararla improcedente en parte; y, en consecuencia, se declara la nulidad parcial de la Resolución 4 del 21 de noviembre de 2017, que concedió dicho recurso en el extremo indicado previamente.

Sobre el deber de idoneidad

24. El artículo 18° del Código¹³ define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° del Código¹⁴ establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.

¹³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

¹⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio; por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1569-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0302-2017/CC1

25. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable.
26. Por su parte, el artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado¹⁵.
27. La señora Pumayali señaló que la denunciada valorizó el vehículo que pretendía adquirir a un precio mayor al establecido por Gildemeister, quien tenía la condición de representante de la marca Hyundai en el Perú.
28. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Pandero por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que no quedó acreditado que la denunciada valorizó el vehículo que pretendía adquirir a un precio mayor al establecido por Gildemeister.
29. En su recurso de apelación, la señora Pumayali manifestó que contrariamente a lo señalado por la Comisión, Pandero no se encontraba facultada de fijar el precio final de venta, pues conforme al contrato celebrado el mismo se encontraba sujeto al establecido por el representante de la marca en el Perú, en el caso en concreto, Hyundai (Gildemeister).
30. Por su parte Pandero señaló que la representante de la marca Hyundai en el Perú era la empresa Gildemesiter; sin embargo, su empresa era quien comercializaba los vehículos a sus asociados, por lo que era quien establecía el precio final de venta.
31. Obra en el expediente, información presentada por la señora Pumayali,

¹⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor.- El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.
El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000208

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

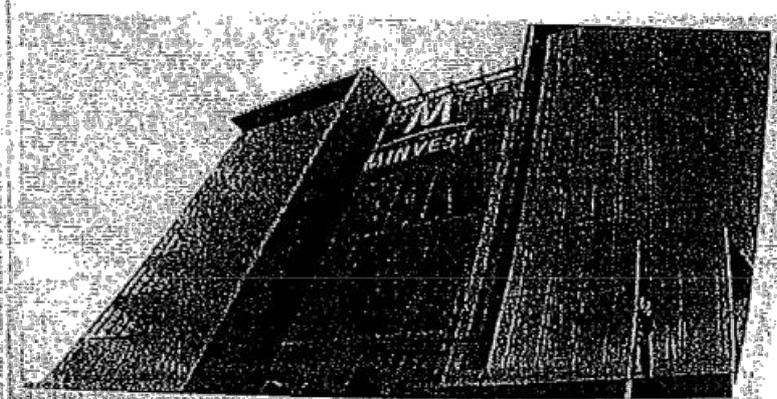
RESOLUCIÓN 1569-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0302-2017/CCJ

consignada en la página web de Hyundai, en la cual se consigna que Gildemesiter tiene la condición de representante oficial de la marca Hyundai en el Perú, tal como se aprecia a continuación¹⁶:

Automotores Gildemeister – Perú

Automotores Gildemeister Perú S.A. representante oficial de la marca Hyundai en el Perú desde el año 2003, es actualmente la segunda marca más vendida del Perú, según Informe de ARAPER a Noviembre de 2013.



32. En ese sentido, teniendo en cuenta las afirmaciones presentadas por las partes del procedimiento, y la información consignada en la página web de Hyundai, no resulta un hecho controvertido que Gildemeister es el representante de dicha marca en el Perú.

33. Ahora bien, en el documento denominado "Contrato de Administración de Fondos Colectivos", Pandero estableció lo siguiente¹⁷:

"(...)

El precio de los vehículos que distribuye Pandero son de acuerdo a la lista oficial de venta al público que fija el representante oficial de la marca del vehículo en el Perú, y pueden variar en cualquier momento sin previo aviso. El asociado conoce y acepta que los vehículos se encuentran sujetos a la variación de precios que disponga el representante oficial de la marca en el Perú.

(Énfasis nuestro)

34. De lo anterior, se aprecia que Pandero estableció en el documento denominado "Contrato de Administración de Fondos Colectivos" que el precio de los vehículos que distribuía para sus asociados se encontraban de acuerdo a la lista oficial de venta al público que fijaba el representante oficial de la marca en el Perú.

¹⁶ Cabe indicar que dicha información se encuentra de acceso al público en general en la página web de Hyundai: <http://hyundai.pe/nosotros.php>

¹⁷ Ver foja 9 del Expediente,



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

000209

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1569-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0302-2017/CCI

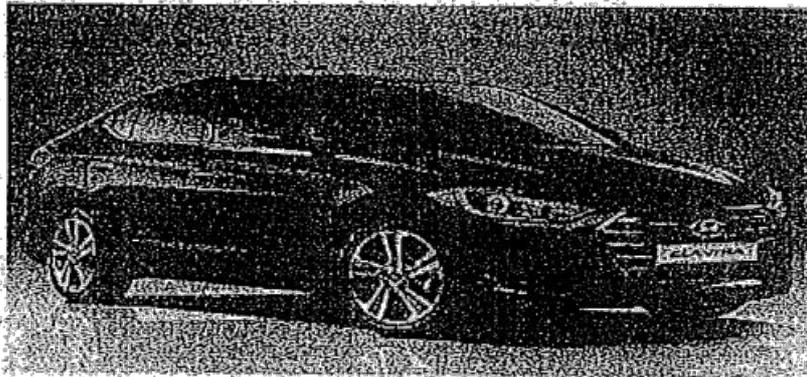
- 35. En ese sentido, en el presente caso, teniendo en cuenta que Gildemeister tenía la condición de representante oficial de la marca Hyundai en el Perú, y conforme a lo consignado por Pandero en el documento denominado "Contrato de Administración de Fondos Colectivos", la denunciada debía ofrecer a la señora Peralta el precio previsto por dicho proveedor, ello, en la medida que la denunciante pretendía adquirir una unidad automotriz de la marca en mención.
- 36. Por tanto, en el presente caso corresponderá analizar si Pandero cumplió con ofrecer a la señora Peralta el precio previsto por Gildemeister sobre el vehículo que pretendía obtener la denunciante (Hyundai New Elantra).
- 37. En su recurso de apelación, la señora Peralta señaló que, en atención a lo previsto en el contrato celebrado con Pandero, no existía justificación para ofrecerle el mismo a un precio mayor al cotizado por Gildemesiter. Sustentando dicha afirmación en el documento denominado "Cotización 1585457" del 31 de mayo de 2016, en la cual se le informó lo siguiente¹⁸:



COTIZACIÓN N° 1585457

31/05/2016
Señor(a)(es):
GLORIA PUMA YALI

Nos es un gusto diriginos a usted para saludarle, y a la vez brindarle la información detallada de nuestro vehículo:



(*) Foto Referencial.

Marca	HYUNDAI
Modelo	NEW ELANTRA
Versión	NEW ELANTRA AD GL 1.6 AT FULL
Color	UB3 - AZUL OSCURO
Año Modelo	2017
Año Fabricación	2016
Carrocería	SEDAN

¹⁸ Ver fojas 13 y 14 del Expediente.
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor.

RESOLUCIÓN 1569-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0302-2017/CCI

TIPO DE CAMBIO REFERENCIAL:			3,263
PRECIO DE LISTA:	USD	20,990.00 S/	71,996.87 NUEVOS SOLES
PRECIO ESPECIAL:	USD	20,990.00 S/	70,583.37 NUEVOS SOLES
ACCESORIOS OPCIONALES:	USD	0.00 S/	0.00 NUEVOS SOLES
TOTAL UNITARIO:	USD	20,990.00 S/	70,583.37 NUEVOS SOLES
CANTIDAD DE UNIDADES:			1
PRECIO TOTAL:	USD	20,990.00 S/	70,583.37 NUEVOS SOLES

38. Cabe indicar que la fecha de emisión de la cotización citada coincide con la fecha en la que la señora Peralta fue adjudicada (27 de mayo de 2017). Asimismo, de los argumentos expuestos por Pandero en sus descargos, no se aprecia que haya cuestionado dicho documento.
39. Pandero, absolvió el recurso de apelación de la señora Peralta, señalando que: (i) el proveedor del vehículo, según el contrato celebrado con la señora Pumayali, era su representada, por lo que se encontraba facultada de fijar el precio final de venta del vehículo que pretendía adquirir la denunciante; y, (ii) cumplió con informar a la denunciante sobre su facultad de establecer el precio final de venta, por lo que no habría incurrido en una falta de idoneidad al brindar su servicio.
40. Sobre el particular, corresponde indicar que de una revisión de lo previsto en el documento denominado "Contrato de Administración de Fondos Colectivos" no se advierte que la denunciada haya consignado que su representada se encontraba facultada a fijar el precio final de venta, por el contrario de la información citada en el numeral 33 de la presente resolución, se aprecia que el precio de los vehículos que distribuía Pandero para sus asociados se debían encontrar conforme a la lista oficial de venta al público que fijaba el representante oficial de la marca del vehículo en el Perú.
41. En efecto, si bien Pandero manifestó que su representada era quien fijaba el precio final de venta, pues actuaba como proveedor directo con la señora Peralta, lo cierto es que ello no se encuentra en discusión, sino que conforme a la información consignada en el contrato que celebraron -información citada precedentemente-, el precio final de venta debía ser conforme a lo establecido por el representante oficial de la marca en el Perú, en el presente caso, por Gildemeister.
42. Siendo así, teniendo en cuenta la cotización presentada por la señora Peralta, la cual fue emitida por Gildemeister (representante oficial de la marca Hyundai en el Perú), el precio del vehículo que pretendía adquirir ascendía la denunciante a US\$ 20,990,00; sin embargo, Pandero mediante correo electrónico del 8 de junio de 2016, le informó que el precio de dicha unidad automotriz ascendía a US\$ 21 800,00, advirtiéndose una diferencia de US\$ 900,00.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000211

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1569-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0302-2017/CC1

43. Por tanto, este Colegiado considera que Pandero no cumplió con ofrecer a la señora Peralta el precio establecido por el representante oficial de la marca Hyundai en el Perú (Gildemeister), pese a que ello se encontraba previsto en el contrato que celebró con la recurrente.
44. En tal sentido, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Peralta contra Pandero por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse acreditado que el proveedor denunciado valorizó el vehículo de la marca Hyundai, modelo New Elantra solicitado por la denunciante a un precio mayor al cotizado por el representante oficial de la marca en el Perú (Gildemesiter).

Graduación de la sanción

45. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁹.
46. Las sanciones de tipo administrativo tienen por objeto disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de los administrados. Sin embargo, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG, recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora el de razonabilidad,²⁰ según el cual las sanciones a ser aplicadas deberán ser

¹⁹ CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.(...)

²⁰ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b. El perjuicio económico causado;
- c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;

M-SPC-13/1B

12/17

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

000212

RESOLUCIÓN 1569-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0302-2017/CC1

proporcionales al incumplimiento calificado como infracción.

47. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad de Pandero por valorizar el vehículo de la marca Hyundai, modelo New Elantra solicitado por la denunciante a un precio mayor al cotizado por el representante oficial de la marca en el Perú (Gildemesiter), por lo que corresponde graduar la sanción a imponer por dicha infracción.
48. Para tal efecto, esta Sala estima pertinente tener en cuenta los siguientes criterios:
- (i) Beneficio ilícito obtenido por la denunciada en el presente caso consiste en la diferencia entre el precio ofrecido por Pandero respecto al vehículo que pretendía obtener la señora Peralta (Hyundai New Elantra) y el precio establecido por el representante oficial de la marca en el Perú (Gildemesiter), ascendente a US\$ 900,00.
 - (ii) Probabilidad de detección es alta, dado que cualquier consumidor que detecta que, se le pretende vender un producto a un precio mayor al ofrecido en el mercado, como en el presente caso, tendrá los incentivos suficientes para denunciar este hecho ante la autoridad administrativa competente.
 - (iii) Perjuicio o daño resultante de la infracción cometida por la denunciada, se causó un daño a la denunciante, en la medida que no pudo obtener el vehículo que pretendía, pese a que cumplió con aportar las cuotas mensuales requeridas por la denunciada para adjudicarse a un certificado de compra.
 - (iv) Efectos negativos en el mercado en la medida que puede generar desconfianza en los consumidores, dado que podrían asumir que los proveedores que ofrecen los servicios de administración de fondos colectivos incurrir en la conducta verificada.
49. Asimismo, en atención a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, este Colegiado considera que la imposición de una multa pecuniaria no pondría en riesgo la permanencia de Pandero en el mercado.
50. Por lo tanto, en atención a lo señalado, esta Sala considera que la sanción que resulta proporcional a la infracción verificada es una multa de 3 UIT.

Medidas correctivas

51 El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a

e. El beneficio ilegalmente obtenido; y

f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

M-SPC-13/18

13/17

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 194, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0349

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1569-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0302-2017/CC1

pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias²¹.

52. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa²², mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente²³.
53. La señora Pumayali solicitó que se ordene a Pandero que considere el precio cotizado por el representante de la marca Hyundai en el Perú (Gildemeister) respecto al vehículo que pretendía adquirir (New Eiantra).
54. Teniendo en cuenta que la Sala ha declarado fundada la denuncia interpuesta por la señora Peralta contra Pandero, corresponderá analizar si amerita que se dicte la medida correctiva solicitada por la denunciante.
55. Al respecto, esta Sala considera que, en atención al hecho analizado en el presente caso, y teniendo en cuenta que en la presente resolución se determinó la responsabilidad de Pandero; se ordena en calidad de medida correctiva que, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, la denunciada cumpla con valorizar el vehículo solicitado por la denunciante, teniendo en cuenta el precio establecido por el representante oficial de la marca Hyundai en el Perú, ello en atención a la adjudicación otorgada a la recurrente.
56. Finalmente, se informa a Pandero que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del

²¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

²² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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 lo siguiente: (...).

²³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1569-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0302-2017/CC1

mandato, la denunciante deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI²⁴.

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

57. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi²⁵.
58. El reembolso de las costas²⁶ y costos²⁷ en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
59. Dado que, en la presente instancia, se ha verificado que Panderó infringió los artículos 18° y 19° del Código, corresponde ordenar a dicha denunciada que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la señora Peralta las costas del procedimiento.

²⁴ Resolución 076-2017-INDECOPI/COD. Aprueban Directiva 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", 4.8. De las medidas correctivas.
En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo a dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Títulos II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

²⁵ DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede 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 o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica; atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

²⁶ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas. Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

²⁷ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos. Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora; más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1569-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0302-2017/CC1

60. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, el denunciante 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 costos.

Sobre la inscripción de Pandero en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

61. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código²⁸, 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, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
62. Por tanto, en la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de Pandero, por la conducta verificada; corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 2500-2017/CC1 del 15 de setiembre de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Gloria Pumayali Ormeño contra Pandero S.A. EAFIC por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse acreditado que el proveedor denunciado valorizó el vehículo de la marca Hyundai, modelo New Elantra solicitado por la denunciante a un precio mayor al cotizado por el representante oficial de la marca en el Perú.

SEGUNDO: Sancionar a Pandero S.A. EAFIC con una multa de tres (3) UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que valorizó el vehículo de la marca Hyundai, modelo New Elantra solicitado por la señora Gloria Pumayali Ormeño a un precio mayor al cotizado por el representante oficial de la marca en el Perú.

TERCERO: Ordenar a Pandero S.A. EAFIC en calidad de medida correctiva, que en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de

²⁸ LEY 29571, MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones. El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



000216

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1569-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0302-2017/CCI

notificada la presente resolución, cumpla con valorizar el vehículo solicitado por la señora Gloria Pumayali Ormeño denunciante, teniendo en cuenta el precio establecido por el representante oficial de la marca Hyundai en el Perú, ello en atención a la adjudicación otorgada a la denunciante.

En tal sentido, se informa a Panderó S.A. EAFC que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se informa a la señora Gloria Pumayali Ormeño que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

CUARTO: Condenar a Panderó S.A EAFC al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la señora Gloria Pumayali Ormeño.

QUINTO: Disponer la inscripción de Panderó S.A EAFC en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente