



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 888-2015/CC2**

**PRESENTADO POR
FIAMA JACKELINE TRILLO MENDOZA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

MATERIA : **IDONEIDAD**

ENTIDAD PÚBLICA : **INSTITUTO NACIONAL DE
DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y
DE LA PROTECCIÓN DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL**

NUMERO DE EXPEDIENTE : **888-2015/CC2**

DENUNCIANTE : **GUILLERMO ADALBERTO VEGA
ALMEYDA**

DENUNCIADOS : **EMPRESA DE
TRANSPORTES Y SERVICIOS
MÚLTIPLES INVERSIONES EL
CHORRILLANO;
IB GROUP S.A.C;
COOPERATIVA DE AHORRO DE AHORRO Y
CRÉDITO LA REHABILITADORA LTDA 24**

DATOS DEL BACHILLER:

BACHILLER : **TRILLO MENDOZA
FIAMA JACKELINE**

CÓDIGO : **2011122043**

**LIMA-PERÚ
2020**

INDICE

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

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

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

IV. CONCLUSIONES

V. BIBLIOGRAFÍA

VI. ANEXOS

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

DENUNCIA ADMINISTRATIVA

Mediante escrito de fecha 29 de abril de 2015, el señor Guillermo Adalberto Vega Almeyda (en adelante, **el señor Vega**) interpuso denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, **la Comisión**) contra la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples El Chorrillano S.A.C., (en adelante, **el Chorrillano**), IB Group S.A.C., (en adelante, **IB Group**) y Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora Ltda 24, (en adelante, **La Rehabilitadora**) por presunta infracción a la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, (en adelante, **el Código**).

HECHOS

- Que, por los primeros días del mes de enero de 2015, el señor Vega acudió a la Empresa “El Chorrillano”, para adquirir un automóvil financiado a crédito para trabajar haciendo servicio de taxi; y que, el vehículo en cuestión era un NISSAN TIDDA último modelo, el cual sería pagado con una cuota fija de S/. 60.00 (sesenta con 00/100 nuevos soles diarios), lo que equivale S/. 1.800 (mil ochocientos con 00/100 nuevos soles), mensuales durante cuatro años y con una cuota inicial de US\$ 1,500 (mil quinientos dólares americanos).
- Que, el denunciante fue llevado a un establecimiento de venta de automóviles, donde el señor Germán García Reyna, representante de la empresa “El Chorrillano”, le hizo firmar varios documentos y formularios de manera apresurada, sin darle opción a que los leyera y sin haber emitido copia alguna de los documentos firmados.
- Que, la empresa “El Chorrillano” lo contactó con la empresa “IB Group”, empresa que le

vendería el vehículo; y con quién se comunicó vía telefónica a fin de realizarle algunas consultas respecto de la adquisición de la unidad vehicular.

- Que, con fecha 29 de enero de 2015, realizó el pago de US\$ 1, 500 (mil quinientos dólares americanos) a la empresa “El Chorrillano”, de los cuales US\$ 300,00 (trescientos dólares americanos) se encontraban destinados a la adquisición de la placa de rodaje, la cinta reflexiva lateral que llevan los vehículos usados para el servicio de taxi y los 1,200 (mil doscientos dólares americanos) restantes serían destinados a “IB GROUP” para el pago de la cuota inicial.
- Que, posterior a la realización de dicho pago, el personal de “El Chorrillano”, le informó que debía acudir a la Cooperativa, ya que esta sería la entidad que financiaría el crédito vehicular, información que no le fue precisada oportunamente; y que, en ese mismo momento, se le hizo firmar un formulario de solicitud de crédito, en el cual no constaba el monto del préstamo, y que, no se le entregó la copia del mismo.
- Que, posteriormente, la Cooperativa le hizo entrega de la ficha de solicitud de crédito en la cual se consignaba como monto del crédito la suma de S/. 54,415.11 (cincuenta y cuatro mil cuatrocientos quince con 11/100 soles) y como cuota mensual S/. 1, 940.58 (mil novecientos cuarenta con 58/100 soles); es decir unilateralmente se había elevado el monto inicialmente acordado, difiriendo la suma de la ofrecida inicialmente.
- Que, con fecha 02 de marzo de 2015, le comunicaron que la Cooperativa había efectuado el desembolso a IB Group; no obstante, respecto a dicha operación, se indicó que la misma no fue informada previamente, ni que contaba con su consentimiento.
- Que, al día siguiente, se apersonó al establecimiento de la Cooperativa, donde le ratificaron dicha información; y, le entregaron un nuevo cronograma de pagos, en el cual se verificaba

que el monto del crédito fue nuevamente elevado unilateralmente a S/.55,549.68 (cincuenta y cinco mil quinientos cuarenta y nueve con 68/100 soles); ante lo cual, procedió a no suscribirlo.

- Que, la empresa IB Group y la Cooperativa no cumplieron con informarle sobre las condiciones del crédito; asimismo, de la copia del cronograma de pagos se desprendía que en el cálculo de los intereses no se tomaba en cuenta el pago de la cuota inicial que había efectuado.
- Que, con fecha 10 de marzo de 2015, envió una carta notarial a IB Group, solicitando la anulación de la operación crediticia; sin embargo, esta no fue recibida; y que, con fecha 16 de marzo de 2015, remitió otra carta notarial, la cual no fue atendida.
- Que, con fecha 25 de marzo de 2015, se solicitó a IB Group los documentos que había suscrito; sin tenerse en cuenta que dicha solicitud tampoco fue atendida. Posterior a ello, la Cooperativa le informó que había procedido a anular la operación crediticia; y que, pese a ello, IB Group se negó a devolverle el monto que había entregado por concepto de cuota inicial.
- Que, en la publicidad contenida en la página web de IB Group se podía apreciar que ofrecía vehículos con una inicial de US\$ 1,000 (mil dólares americanos); sin embargo, la inicial que pagó fue el monto de US\$ 1,500 (mil quinientos dólares americanos).

MEDIOS PROBATORIOS:

- El Mérito del voucher del Banco de Crédito del Perú, que acredita el depósito de la suma de US\$ 1,500.00 (mil quinientos dólares americanos) a la cuenta Nro. 194-2113302-1-94 perteneciente a la empresa El Chorrillano.

- El Mérito de la copia de la solicitud de crédito de la Cooperativa por la suma de S/. 54,415.11 (cincuenta y cuatro mil cuatrocientos quince con 11/100 nuevos soles).
- El Mérito de la copia de una carta dirigida a la Cooperativa de fecha 10 de marzo de 2015 solicitando la anulación de crédito.
- El Mérito de la copia de una carta dirigida a IB Group de fecha 10 de marzo de 2015 solicitando la anulación de crédito.
- El Mérito de la carta notarial de fecha 16 de marzo de 2015, dirigida a la Cooperativa solicitando la anulación de operación de crédito.
- El Mérito de la carta notarial de fecha 16 de marzo de 2015, dirigida a la IB Group solicitando la anulación de operación de crédito.
- El Mérito de la carta notarial de fecha 25 de marzo, dirigida a la Cooperativa solicitando copia de documentos.
- El Mérito de la impresión de la página web de IB Group relacionada a su propaganda “TU AUTO AHORA”
- El Mérito del cronograma de pagos del denunciante de fecha de emisión 27 de febrero de 2015.
- El Mérito de una impresión de la página web de la Cooperativa con propaganda de crédito vehicular donde ofrecen una T.C.E.A máxima de 14.56 %.
- El Mérito de la copia de carta de fecha 09 de abril de 2015 dirigida a IB Group solicitando la devolución de la cuota inicial.

Amparo su denuncia en los siguientes fundamentos jurídicos:

- Art. 4 inc. 4.2, Art 47 literal “e”, Art 58 inc 58, literal “c” y “b”, Art 56 literal “c” y “d”, Art 92 y 93 del Código de Protección y Defensa al Consumidor.

INICIO DEL PROCEDIMIENTO

Recogida la denuncia, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 de la Sede Central, mediante Resolución N° 1475-2015/CC2 de fecha 27 de agosto de 2015, declaró IMPROCEDENTE la denuncia, al considerar que el vehículo que iba a ser adquirido formaba parte esencial e indispensable de la actividad que desarrollaría el señor Vega, en tal sentido, no calificaba como consumidor de acuerdo con lo contemplado por el artículo IV, Título Preliminar del Código.

APELACION CONTRA RESOLUCIÓN N° 1475-2015/CC2

Con fecha 21 de setiembre de 2015, el denunciado no conforme con la Resolución expedida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 de la Sede Central, mediante Resolución N° 1475-2015/CC2, interpuso recurso de apelación señalando entre otros fundamentos:

-Que, el recurrente no trabaja como taxista como la afirma la comisión. Sino como Técnico en reparación de artefactos electrodomésticos.

-Que la adquisición del vehículo, lo quería para uso personal y familiar, pero el señor German García Reyna, de la empresa el Chorrillano, le indico que el vehículo era solo para realizar servicio de taxi, por tal razón el realizaría la actividad de taxista en su tiempo libre, pero no de manera permanente.

Por otro lado, mediante escrito de fecha 07 de abril de 2016, la empresa “IB Group”, debidamente representada por Jorge Oswaldo Espinoza Díaz, señaló lo siguiente:

- Que, con fecha 16 de marzo de 2015, el señor Vega le solicitó la devolución de la suma de US\$ 1, 500 (mil quinientos dólares americanos) entregado en calidad de cuota inicial a “El

Chorrillano”.

- Que con fecha 09 de abril de 2015, el señor Vega le solicitó nuevamente la devolución de su dinero, en la que se reconoció la deducción de los gastos administrativos ocasionados.
- Que, con fecha 11 de mayo de 2015, giró un cheque a favor del denunciante con la suma de US\$ 730, 21 (setecientos treinta dólares americanos) por concepto de la devolución del dinero, monto resultante de la deducción de S/. 1,134. 56 (mil cientos treinta y cuatro con 56/100 soles) cobrado por la Cooperativa y US\$ 100,00 (cien y 00/100 dólares americanos) por gastos administrativos.
- Que, con fecha 23 de octubre de 2015, envió una carta notarial al señor Vega reiterándole que cuenta con el cheque de devolución de dinero, el mismo que no ha procedido a recogerlo; y, que, no engañó al señor Vega respecto al precio del vehículo.

En virtud de lo expuesto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, con fecha 27 de abril de 2016, emitió la Resolución N° 1496, mediante la cual revocó la Resolución N° 1475-2015/CC2 del 27 de agosto de 2015; y, reformándola, declaró procedente la denuncia, toda vez que el denunciante calificó como consumidor protegido acorde a la normativa del Código.

DESCARGOS

En el presente procedimiento administrativo, los proveedores denunciados “El Chorrillano” e “IB Group” no presentaron descargos, pese a haber sido debidamente notificados con la Resolución N° 01 de fecha 18 de julio de 2016, mediante la cual se admitió a trámite la denuncia y se efectuó la imputación de cargos en su contra.

Con fecha 11 de enero de 2017, mediante Resolución N° 03, la Secretaría Técnica resolvió

programar una Audiencia de Conciliación, a efectos de llegar a un acuerdo para dar por terminada la denuncia interpuesta por el señor Vega, para el día 19 de enero de 2016 a las 15:30 horas.

Siendo así, con fecha 19 de enero de 2017, se tomó acta de audiencia de conciliación el suscrito representante de la Secretaria Técnica de la Comisión de la Protección al Consumidor N°2 en la oficina de Indecopi en presencia del señor Vega como parte denunciante; y como parte denunciada, la Empresa el Chorrillano representada por el señor German García Reyna.

En la presente audiencia se llegó al siguiente acuerdo:

- La empresa el Chorrillano se comprometió a pagar en favor de la denunciante, el monto de US\$ 300,00 (trescientos dólares americanos).

Cabe indicar que pese a esperar por un lapso de 15 minutos a IB Group, no se apersonó a la presente audiencia.

RESOLUCIÓN FINAL N° 689-2017/CC2

Mediante Resolución Final N° 689-2017/CC2 de fecha 26 de abril de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Sur N° 02, resolvió lo siguiente:

a) Declaró concluido el procedimiento contra “El Chorrillano”, en tanto las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio que puso fin a la controversia.

b) Declaró improcedente la denuncia contra IB Group por presunta infracción de los artículos 1°.1. literal b), 2°, 18° y 19° del Código, por falta de legitimidad para obrar pasiva, en los extremos referentes a: i) no habría cumplido con informar al denunciante sobre las condiciones de su crédito, ii) no habría cumplido con entregar al denunciante una copia del cronograma de pagos de su

crédito, iii) no habría tomado en cuenta el pago de la cuota inicial en el cálculo de los intereses de su crédito, iv) no habría cumplido con lo ofrecido a través de su página web, respecto a que las cuotas semanales de su crédito ascenderían a S/. 288,00 (doscientos ochenta y ocho 00/100 nuevos soles)

c) Declaró fundada la denuncia contra IB Group por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto consideró que quedó acreditado que no cumplió con lo ofrecido a través de su página web, respecto al monto de la cuota inicial que el denunciante debía pagar para la adquisición de un vehículo, sancionándola con una multa de 1 UIT.

d) Declaró fundada la denuncia contra IB Group por infracción del artículo 24° del Código, en tanto consideró que quedó acreditado que no brindó atención al reclamo formulado por el denunciante mediante carta notarial del 16 de marzo de 2015, dentro del plazo legal establecido, sancionándola con una multa de 1 UIT.

e) Declaró infundada la denuncia contra IB Group por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que consideró que no quedó acreditado que: i) se habría negado a recibir la carta notarial del 10 de marzo de 2015, ii) se habría negado a devolver el monto pagado por concepto de cuota inicial, pese a haberse anulado la operación crediticia.

f) Denegó la medida correctiva solicitada por el señor Vega consistente en la devolución de US\$ 1, 500.00 (mil quinientos dólares americanos).

g) Ordenó a IB Group el pago de las costas y costos del procedimiento.

SÍNTESIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Al respecto, la empresa IB Group, mediante escrito de fecha 12 de mayo de 2017, interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N° 689-2017/CC2, argumentando lo siguiente:

- Que, no era cierto que haya ofrecido condiciones distintas a las que se brindaron para la adquisición del vehículo.
- Que, conforme a las boletas de venta que adjuntaba, podía advertirse que el importe correspondiente a la cuota inicial ascendió a US\$ 1,000 (mil dólares americanos).
- Que, debido a que el denunciante insistió en la devolución de su dinero, aceptó la anulación de la operación, previo descuento de los gastos administrativos incurridos, poniendo a su disposición el cheque correspondiente e informándole ello a través de cartas notariales.
- Que, su personal se constituyó en el domicilio del representante legal del señor Vega, haciéndole conocer que se procedería conforme a lo señalado, pero deduciendo los gastos administrativos señalados, lo cual inclusive fue aceptado por aquel.
- Que, no solo respondió al requerimiento del denunciante, sino que se le brindaron las explicaciones correspondientes, en relación al cobro de los gastos por anulación de la operación.

RESOLUCIÓN FINAL N° 3066-2017/SPC

La Sala Especializada en Protección al Consumidor, por Resolución Final de fecha 25 de octubre de 2017 resolvió revocar la Resolución N° 689-2017/CC2 de fecha 26 de abril de 2017, la cual declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Vega contra IB Group, por infracción de los

artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; referido a que habría requerido al denunciante el pago de una cuota inicial para la adquisición de su vehículo distinta a la ofrecida a través de su página web, y en consecuencia se declara infundada la denuncia en dicho extremo, toda vez que ello no ha quedado acreditado. Asimismo, confirmó dicha Resolución en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 24° del Código, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado no cumplió con atender el reclamo presentado por el denunciante, mediante carta notarial del 16 de marzo de 2015, confirmando así el extremo que sancionó a IB Group con una multa de 1 UIT por infracción de dicho artículo, y el pago de costas y costos del procedimiento a favor del denunciante.

II. IDENTIFICACION Y ANALISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS DEL EXPEDIENTE

Para el análisis de los problemas jurídicos presentes en el Procedimiento Administrativo, es necesario establecer algunos conceptos jurídicos relevantes, desarrollados por autores renombrados de la doctrina administrativa.

El Procedimiento Administrativo debe entenderse como un proceso cognitivo, pues implica una toma de decisión motivada posterior a un correcto análisis, tras el cual se emite una resolución; asimismo, se debe tener en cuenta que el procedimiento administrativo no implica la generación de una declaración de voluntad; y que, por el contrario, es un medio legal del que disponen los administrados que consideren que se ven afectados sus derechos o intereses por un acto administrativo determinado, con la finalidad de obtener en los términos legales de la autoridad administrativa una revisión del acto, a fin de que dicha autoridad lo revoque, anula o reforme en caso de encontrar comprobada la ilegalidad o inoportunidad del mismo.

En ese sentido, habiéndose establecido cuál es la finalidad de un procedimiento administrativo, considero necesario establecer qué es lo que se entiende por acto administrativo, al respecto el autor Guzmán Napurí hizo mención de lo siguiente:

El acto administrativo no constituye declaración de voluntad, debiendo descartarse las posiciones doctrinarias y jurisprudenciales (nacionales o extranjeras) que identifican al acto administrativo con el acto jurídico civil. (2013, Pág.372)

En el presente caso, el señor Vega consideró que las empresas proveedoras incurrieron en vulneración de la normativa del Código de Protección al Consumidor, al haberse vulnerado sus derechos como consumidor; por lo cual, interpuso la denuncia que generó el presente procedimiento, en relación con la definición de la denuncia administrativa, el autor Ossa hace mención de lo siguiente:

(...) la denuncia en sí no debe generar ningún efecto vinculante para iniciar la investigación, la cual está sometida a factores que solo es dable evaluar al funcionario competente de acuerdo a la gravedad del hecho, tipificación del mismo, verosimilitud de la denuncia, etc. Si la denuncia es procedible (sic), el acto de iniciación es de simple trámite, o sea que únicamente pone en movimiento la administración investigativa, pero este simple hecho no decide nada en contra del presunto implicado y por consiguiente no se conculca el postulado de la presunción de inocencia. (2000, Pág.628)

Asimismo, al analizarse la controversia del presente procedimiento en base de normativa del Código de Protección al Consumidor, considero justo y necesario, hacer mención de lo que el autor Durand desarrolla en relación al Derecho de Protección al Consumidor:

El Derecho del Consumidor engloba en primer lugar las normas (leyes y reglamentos) que, al crear derechos específicos, protegen directamente al consumidor. Asimismo, abarca normas

que tratan de asegurar la aplicación eficiente de estos mismos derechos, así como aquellos que aseguran su representación ante los órganos estatales con poder de decisión sobre el mercado. También son parte de este Derecho los mecanismos jurídicos que tratan de racionalizar y dirigir el comportamiento de los consumidores, el Derecho del Consumidor no es en esencia solamente un cuerpo normativo de protección directa al consumidor, sino también aquellas reglas de racionalización del consumo como por ejemplo las normas de control de la producción y comercialización del alcohol y del tabaco, uso de cinturones de seguridad, seguridad eléctrica, etc., porque en ellas el estado interviene para beneficio e interés de la comunidad, aunque para algunos consumidores individuales estas normas les quiten soberanía en sus decisiones de consumo. (2006, Pág.110)

En ese orden de ideas, obtenemos que el Derecho del Consumidor es la disciplina jurídica que regula los derechos de los consumidores y los deberes de los proveedores en una relación de consumo, incluyendo la etapa preliminar de esta última, con el objeto de que el consumidor no sea afectado por la asimetría informativa con que normalmente se encuentra en las relaciones de consumo; y que, de esta forma, el Estado tendrá la tarea de establecer los órganos, mecanismos y normas pertinentes que desarrollen el mandato constitucional de protección al consumidor; en relación a la protección de carácter constitucional de los consumidores, la jurisprudencia desarrollada por Indecopi indica lo siguiente:

“Los procedimientos de protección al consumidor son el mecanismo lógico formal diseñado por el legislador para hacer efectiva la acción de interés público que el Estado ha confiado a las administraciones públicas en el cumplimiento de sus funciones, entre las cuales se encuentra la protección del consumidor. El procedimiento administrativo –definido en esos términos por la Ley de la materia– es el instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al

incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en las normas de protección al consumidor, 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, reconocido inclusive por el Tribunal Constitucional”.

Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 376-2014/SPC-INDECOPI. Expediente 2769-2012/CPC. Lima, 03 de febrero de 2014.

Citando al artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que: “en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código no sólo establece las normas de protección de los consumidores, sino que también define la competencia del Indecopi como órgano del Estado a cargo de la protección de sus derechos”.

Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 110-2015/SPC-INDECOPI. Expediente 359-2013/PS1. Lima, 19 de enero de 2015.

Habiéndose desarrollado dichos términos jurídicos, es importante el determinar qué es lo que se entiende por la calidad de “consumidor” acorde a la doctrina nacional; al respecto, el jurista Espinoza indica:

En efecto en esta decisión que se declara precedente de observancia obligatoria (Resolución N°0422-2003/TDC-INDECOPI, del 03.10.03) ahora también se entiende como consumidores, como ya se había adelantado, a “las personas naturales y jurídicas pertenecientes a la categoría

profesional de los pequeños empresarios” que “son sujetos a afectados por la desigualdad informativa en la relación de consumo. (2006, Pág. 21)

Por otro lado, el autor Carbonell O’Brien hace mención de lo siguiente:

Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su expuesto a una relación de consumo.” (2015, Pág. 52)

Además, es necesario mencionar que el término jurídico de “consumidor” ha pasado por varias definiciones al pasar de los años; y que, inicialmente solo era considerado como consumidor a las personas naturales que adquirirían productos o servicios para su uso personal; sin embargo, actualmente, también son considerados como consumidores a aquellas personas jurídicas que cumplan con algunos requisitos, ello en virtud de que también ven recortados y vulnerados sus derechos, al adquirir también productos y/o servicios. Es decir, los consumidores en el ámbito de protección al consumidor son aquellas personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan determinados productos que previamente han sido ofrecidos al mercado; y, además son quienes cierran el círculo económico, satisfaciendo sus necesidades a través de la utilización de diversos productos y servicios, ya que el único objetivo que tienen es el de beneficiarse de los mismos, al darle un uso final.

Asimismo, el artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor define al consumidor en los siguientes términos:

- 1.1. Las personas naturales o jurídicas que adquieren utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere,

utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

- 1.2. Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.
- 1.3. En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

En el presente caso, considero que el problema jurídico presente en la controversia materia de análisis radica en determinar si las actuaciones de los proveedores denunciados El Chorrillano e IB Group vulneraron el deber de idoneidad y demás normativa relacionada al Derecho del Consumidor; en relación al deber de idoneidad, la jurisprudencia emitida por la autoridad administrativa de Indecopi, establece lo siguiente:

“El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos”.

Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 3245-2015/SPC-INDECOPI.

Expediente 112-2014/CC1. Lima, 19 de octubre de 2015.

“Una condición implícita en los servicios ofertados en el mercado, que se integra a su idoneidad, aun cuando no constituya la principal prestación de los mismos, es la seguridad. Ello, en la medida que la idoneidad debe ser evaluada atendiendo a la totalidad de las condiciones involucradas en un servicio, puesto que en su conjunto integran la noción que el consumidor finalmente aprehende -aun cuando no todas estas características resulten expresas. Así, siempre resulta exigible un nivel de seguridad razonable, que los proveedores deben garantizar para que los consumidores o usuarios puedan disfrutar de las prestaciones debidas. Sin ello, el objeto del servicio contratado, no podría llegar a materializarse en forma idónea frente al consumidor”.

Sala de Defensa de la Competencia N° 2. Resolución 0704-2012/SC2-INDECOPI.

Expediente 3446-2010/CPC. Lima, 13 de marzo de 2012.

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

SOBRE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 689-2017/CC2

Emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, con fecha 26 de abril de 2017, resolvió lo siguiente: a) Declaró concluido el procedimiento contra “El Chorrillano”, en tanto las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio; b) Declaró improcedente la denuncia contra IB Group por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°, 18° y 19° del Código, por falta de legitimidad para obrar pasiva, en algunos extremos; c) Declaró fundada la denuncia contra IB Group por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto consideró que quedó acreditado que no cumplió con lo ofrecido a través de su página web, respecto al monto de la cuota inicial que el denunciante debía pagar para la adquisición de un vehículo, sancionándolo con una

multa de 1 UIT; d) Declaró infunda la denuncia contra IB Group por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haberse acreditado que la empresa se habría negado a recibir la carta notarial del 10 de marzo de 2015 y a la devolución del monto pago por concepto de cuota inicial; e) Declarar fundada la denuncia contra IB Group por infracción del artículo 24° del Código, en tanto consideró que quedó acreditado que no brindó atención al reclamo formulado por el denunciante mediante carta notarial del 16 de marzo de 2015, dentro del plazo legal establecido, sancionándola con una multa de 1 UIT; f) Denegó la medida correctiva solicitada por el señor Vega y ordenó a IB Group el pago de las costas y costos del procedimiento.

En relación a lo resuelto por la Comisión, debo manifestar mi conformidad con lo resuelto en todos sus extremos a excepción del referente a declarar fundada la denuncia contra IB Group por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al indicar que se acreditó que el proveedor denunciado no cumplió con lo ofrecido a través de su página web, respecto del monto de la cuota inicial que el denunciante debió pagar para la adquisición de un vehículo.

Sin embargo, previo al análisis del extremo de la Resolución de la Comisión del cual me encuentro disconforme, se procederá a un breve análisis de los extremos que considero fueron resueltos de forma óptima y acorde a derecho; en primer lugar, obtenemos que acorde al artículo 107° del Código, se establece que, en cualquier estado e instancia del procedimiento, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada, entre otros supuestos, cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma; en ese sentido, considero que no hay razón alguna para ahondar en dicho extremo de la Resolución, ya que, el haber finalizado el procedimiento iniciado contra el proveedor El Chorrillano, al haber llegado a un acuerdo

conciliatorio, es producto de una aplicación directa al artículo 107° del Código.

Por otro lado, acorde a los medios probatorios actuados y a la revisión de Consulta Ruc de la empresa IB Group, se obtuvo que, la principal actividad económica de dicha empresa es la venta de vehículos, y de forma accesoria, de materiales de construcción, no dedicándose, en absoluto, al otorgamiento de créditos; asimismo, en ningún momento dicha empresa realizó gestiones para el otorgamiento del crédito del señor Vega; por lo que, al haberse acreditado que IB Group no formó parte en las gestiones del otorgamiento del crédito vehicular del señor Vega, se declaró debidamente improcedente la denuncia en ese extremo, por falta de legitimidad para obrar pasiva. En relación a la presunta negativa, por parte de IB Group, de recibir la carta notarial de fecha 10 de marzo de 2015, la Comisión hizo mención de que la sola presentación de dicha carta no acredita que la denunciada se hubiese negado a la recepción de la misma; por lo que, la Comisión resolvió debidamente al declarar infundada la denuncia, en dicho extremo, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

Asimismo, en relación al extremo de la denuncia referente a la devolución del dinero, acorde a los medios probatorios actuados, se observó que la empresa IB Group ofreció la devolución a favor del señor Vega, previa deducción de intereses y gastos; y que, el denunciante no se apersonó a recoger dicho monto; por lo que, al no haberse acreditado la negativa de IB Group en devolver el dinero a favor del denunciante, la Comisión consideró, correctamente, el declarar infundado el presente extremo denunciado, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

En relación al extremo de la denuncia relacionado a la falta de atención del reclamo, se observa que, el señor Vega manifestó que IB Group no cumplió con atender su reclamo contenido en la carta notarial de fecha 16 de marzo de 2015, en respuesta a dicho reclamo, la empresa IB Group envió al señor Vega una carta notarial de fecha 03 de marzo de 2016, indicando que contaba con

el cheque correspondiente a la devolución del dinero; en ese sentido, se pudo evidenciar que la IB Group respondió el reclamo del denunciante un año después de su presentación, encontrándose así fuera del plazo legal establecido para el brindar una respuesta a un reclamo, razón por la cual, la Comisión resolvió que se configuró una infracción al artículo 24° del Código.

Por último, en relación al extremo de la Resolución de la Comisión, la cual que declaró fundada la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19°, al considerar que quedó acreditado que no se cumplió con lo ofrecido a través de la página web en relación al monto de la cuota inicial, debo manifestar que no me encuentro conforme; ya que, tal y como mencionada la Sala de Protección al Consumidor, la empresa IB Group no brindó el servicio en condiciones distintas a las ofrecidas al señor Vega, respecto al monto que debía pagar por concepto de la cuota inicial, siendo que si bien la denunciante pago un total de US\$ 1,500 (mil quinientos dólares americanos), dicho monto incluyó la cuota inicial y conceptos adicionales como el trámite de placas, cintas reflexivas y gestión de aval, y que dicha información le fue debidamente informada; es en ese sentido que la Sala revocó dicho extremo de la resolución, emitida por la Comisión, y la declaró infunda, este último extremo será desarrollado más a detalle en el siguiente acápite.

SOBRE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 3066-2017/SPC

Habiéndose realizado un análisis exhaustivo de los escritos presentados por ambas partes procedimentales, de lo pronunciado por las instancias administrativas pertinentes y de los medios probatorios actuados, debo manifestar mi total conformidad con la Resolución N° 3066-2017/SPC emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor; sin embargo, es necesario mencionar que, la Sala confirmó prácticamente todos los extremos de la Resolución emitida por la Comisión, a excepción de uno, el cual revocó y reformándolo, lo declaró infundado; en ese sentido, se procederá a analizar dicho extremo, ya que, el resto de extremos fueron ya desarrollados

y analizados en el acápite referente a la Resolución de la Comisión.

En ese sentido, el señor Vega manifestó que, a través de la página web del proveedor denunciado, se informó que la cuota inicial era solo de US\$ 1, 000 (mil dólares americanos); y que, en su caso particular, él pagó la suma total de US\$ 1, 500 (mil quinientos dólares americanos), indicando que, la suma de US\$ 300 (trescientos dólares americanos) tendrían la finalidad de cubrir los costos de tramitación de la placa de rodaje y las cintas reflexivas que llevaría su vehículo; es decir, la presunta discrepancia se encuentra referida a que la cuota inicial según la publicidad sería de US\$ 1, 000 (mil dólares americanos), mientras que la cuota inicial pagada sería de US\$ 1, 200 (mil doscientos dólares americanos).

Sin perjuicio de lo señalado, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se advierte que si bien el señor Vega acreditó haber efectuado un pago total de US\$ 1, 500 (mil quinientos dólares americanos), conforme al voucher que acreditó, la empresa IB Group adjuntó, en su recurso de apelación, las copias de dos boletas de ventas, emitidas a nombre del señor Vega el 30 de enero de 2015, y que, la emisión de dichos comprobantes de pago se efectuó al día siguiente de realizado el depósito de US\$ 1, 500 (mil quinientos dólares americanos) a nombre de la empresa “El Chorrillano”; y que, acorde a las boletas de venta, se advierte que, la Boleta de Venta N° 002208 consigna un monto de US\$ 1, 000 (mil dólares americanos) por concepto de “cancelación de inicial” y la Boleta de Venta N° 002209 consigna un monto de US\$ 200 (doscientos dólares americanos) por concepto de “gestión de aval”.

Por lo que, se encuentra acreditado que, aun cuando el señor Vega efectuó un pago de US\$ 1, 200 (mil doscientos dólares americanos) a favor de IB Group, el monto cancelado por concepto de cuota inicial ascendió a US\$ 1, 000 (mil dólares americanos), suma que no difiere de la consignada en página web de la denunciada.

Ante ello, la Sala concluyó que, la empresa IB Group no brindó el servicio en condiciones distintas las ofrecidas al señor Vega, respecto al monto que debía pagar por concepto de cuota inicial; y que, se ha verificado que el denunciante pagó por concepto de cuota inicial la suma de US\$ 1, 000 (mil dólares americanos), y que, si bien se efectuó un pago US\$ 1, 500 (mil quinientos dólares americanos), este incluyó conceptos adicionales, como el trámite de placas, cintas reflexivas y gestión de aval, sumas que le fueron debidamente informadas al denunciante.

En conclusión, me encuentro conforme con la resolución del problema jurídico existente en el presente procedimiento, al establecer, mediante un análisis de los medios probatorios actuados, que las conductas del proveedor denunciado no infringieron las normas relacionadas al deber de idoneidad, previstas en los artículos 18° y 19°; y, al confirmar la infracción del artículo 24° del Código, al haberse acreditado que la empresa IB Group no cumplió con responder el reclamo interpuesto por el denunciante dentro del plazo establecido.

IV.CONCLUSIONES

- En virtud del artículo 18° del Código de Protección al Consumidor, se 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. Asimismo, el artículo 19° del Código establece que la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En ese sentido, 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 normativa que rige su prestación.
- Que, el referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este

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; en ese sentido, 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.

- En el presente caso, la Comisión declaró finalizar el procedimiento iniciado contra el proveedor “El Chorrillano”, al haber llegado a un acuerdo conciliatorio con el señor Vega, en aplicación del artículo 107° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- En virtud de los medios probatorios actuados y de la revisión de Consulta Ruc de IB Group, se obtuvo que dicha empresa no se dedica a gestiones para el otorgamiento de crédito; por lo que, no se acreditó que esta formase parte en las gestiones del otorgamiento del crédito vehicular del señor Vega, por lo cual se declaró improcedente la denuncia en ese extremo.
- Que, la sola presentación de la carta notarial, de fecha 10 de marzo de 2015, no es medio probatorio suficiente para acreditar que la empresa IB Group se negó a recibir dicha carta; por lo que, la Comisión resolvió declarar infundada la denuncia en dicho extremo.
- En relación al extremo de la denuncia relacionado a la falta de atención del reclamo, se observa que, el señor Vega manifestó que IB Group no cumplió con atender su reclamo contenido en la carta notarial de fecha 16 de marzo de 2015; al respecto, la empresa IB Group envió al señor Vega una carta notarial de fecha 03 de marzo de 2016, respondiendo así, un año después de la presentación del reclamo por parte del denunciante, infringiendo así el artículo 24° del Código, el cual establece el plazo legal para la respuesta de un reclamo.

- De la revisión de los medios probatorios, se advirtió que el señor Vega acreditó haber efectuado un pago total de US\$ 1, 500 (mil quinientos dólares americanos), lo cual fue acreditado mediante un voucher; asimismo, la empresa IB Group, adjuntó las copias de dos boletas de ventas, emitidas a nombre del señor Vega con fecha 30 de enero de 2015, consignándose en la primera boleta un monto de US\$ 1, 000 (mil dólares americanos) por concepto de “cancelación de inicial” y la segunda boleta un monto de US\$ 200 (doscientos dólares americanos) por concepto de “gestión de aval”. Es decir, en ningún momento se varió la cuota inicial, y que, efectivamente, de los US\$ 1, 500 (mil quinientos dólares americanos) pagados por el señor Vega, US\$ 1, 000 (mil dólares americanos) fueron destinados a la cuota inicial, US\$ 300 (trescientos dólares americanos) a la gestión de placa de rodaje y demás, y US\$ 200 (doscientos dólares americanos) restantes en la gestión de aval, estando todos los pagos debidamente acreditados; en ese sentido, se acreditó que no existió vulneración alguna al deber de idoneidad en este extremo.

V. BIBLIOGRAFÍA

1. Carbonell O'Brien, E. (2015) *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima, Perú: Jurista Editores.
2. Guzmán Napurí, C. (2013) *Manual de Procedimiento administrativo general*. Lima, Perú: Pacífico Editores.
3. Durand Carrión, J. (2006) *Derecho del Consumidor. Análisis de su autonomía y nuevas perspectivas de desarrollo*, Lima, Perú: Cultural Cuzco S.A.C.
4. Espinoza Espinoza, J. (2006) *Derecho de los Consumidores*, Lima, Perú: Primera Edición, Editorial Rodhas S.A.C.

5. Retamozo Linares, A. (2015) *Procedimiento Administrativo Sancionador*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
6. Morón Urbina, J. (2015) *Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General*, Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
7. Ossa Arbelaez, J. (2000). *Derecho Administrativo Sancionador. Hacia una teoría general y una aproximación para su autonomía*. Colombia. Editorial Legis.
8. Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 110-2015/SPC-INDECOPI. Expediente 359-2013/PS1. Lima, 19 de enero de 2015.
9. Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 376-2014/SPC-INDECOPI. Expediente 2769-2012/CPC. Lima, 03 de febrero de 2014.
10. Sala de Defensa de la Competencia N° 2. Resolución 0704-2012/SC2-INDECOPI. Expediente 3446-2010/CPC. Lima, 13 de marzo de 2012.
11. Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 3245-2015/SPC-INDECOPI. Expediente 112-2014/CC1. Lima, 19 de octubre de 2015.

VII. ANEXOS

- Denuncia y anexos.
- Resolución N°1475-2015/CC2 - Comisión de Protección al Consumidor N° 2- Sede Central
- Resolución 1496-2015/ SPC- INDECOPI - Sala Especializada de Protección y Defensa del Consumidor.
- Acta de Audiencia de Conciliación.
- Resolución N°689-2017/CC2 - Comisión de Protección al Consumidor N° 2- Sede Central

- Resolución 3066-2017/ SPC- INDECOPI - Sala Especializada de Protección y Defensa del Consumidor.



ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA

2015 FEB 29 PM 2:01

058951

1. DATOS DEL INTERESADO

Nombre completo si es persona natural / Razón Social vigente si es persona jurídica VEGA ALMEYDA GUILLERMO ALBERTO		
DNI o Número de RUC 07003351	Teléfono (fijo y/o móvil) 95856756	Córeo electrónico DOCUMENTARIO

DOMICILIO PROCESAL (DÓNDE HACER LLEGAR LAS NOTIFICACIONES)

Avenida/Calle/Pasaje/Jirón MATEO YUMACAHUA Mz. F LT. 08	Número/Departamento/Interior/Manzana/Lote ASENTAMIENTO HUMANO	Urbanización
Referencias o CDAS. 4 y 5 AV. HUAYLAS		
Distrito SURCO	Provincia LIMA	Departamento LIMA

DATOS DEL PROVEEDOR

Nombre completo si es persona natural / Razón Social vigente si es persona jurídica EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES "EL CHORRILLANO"		
DNI o Número de RUC 20554730133		

DOMICILIO

Avenida/Calle/Pasaje/Jirón EMILIO SANDOVAL CARRIÓN N° 176	Número/Departamento/Interior/Manzana/Lote	Urbanización
Referencias o CDAS. 4 y 5 AV. HUAYLAS		
Distrito CHORRILLOS	Provincia LIMA	Departamento LIMA

3. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

a) Producto o servicio que motiva su denuncia: (Ejemplos: lavadora, equipo celular, tarjeta de crédito, seguro de vida, servicio de transporte o encomienda): **COMPRA DE AUTOMOVIL FINANCIADO AL CREDITO**

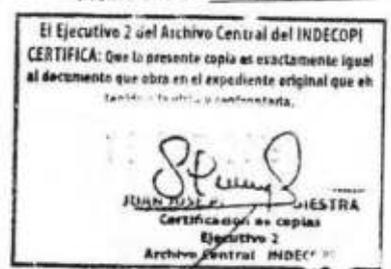
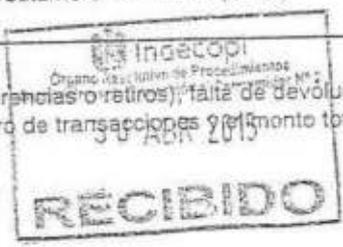
b) Valor del producto o servicio: (Ejemplos: precio que pagó, monto de la línea de crédito o préstamo o valor de la póliza) **MIL QUINIENTOS DOLARES (\$ 1,500.00)**

c) En caso denuncie operaciones dinerarias no reconocidas (por ejemplo, consumos, transferencias o retiros), falta de devolución de dinero, cobros indebidos, no autorizados o en exceso, o similares, por favor indique el número de transacciones y el monto total de las mismas:

Número de operaciones: _____ Sí () No () US\$ _____

d) ¿Presentó reclamos por escrito al proveedor? Sí () No () ¿Cuántos? ()

e) ¿Reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano? Sí () No () Reclamo N° _____



(EN CASO HUBIERA MAS DE UN INTERESADO O DENUNCIADO, ADJUNTAR ESTA HOJA)

ANEXO 1

DATOS DEL INTERESADO 2

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica

VEGA ALMEYDA GUILLERMO MALIBERTO

DNI ó Número de RUC

07003551

Teléfonos

958567563 / 997902652

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones

AV. JORGE CHAVEZ 922 - SURCO (AUT. PROCESAL)

DATOS DEL INTERESADO 3

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica

DNI ó Número de RUC

Teléfonos

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones

DATOS DEL INTERESADO 4

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica

DNI ó Número de RUC

Teléfonos

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones

DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO 2

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica

EMPRESA IB GROUP SAC

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibile) así como referencias del domicilio (opcional). Se recomienda verificarlo previamente.

AV. BENAVIDES N° 3818 - SURCO

Dirección de correo electrónico

Teléfonos

DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO 3

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica

COOPERATIVA LA REHABILITADORA

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibile) así como referencias del domicilio (opcional). Se recomienda verificarlo previamente.

CALLE DOMINGO ELIAS N° 148 - MIRAFLORES

Dirección de correo electrónico

Teléfonos

DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO 4

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibile) así como referencias del domicilio (opcional). Se recomienda verificarlo previamente.

Dirección de correo electrónico

Teléfonos



El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual
 al documento que obra en el expediente original que es
 tenido a la vista y confrontada.
 JUAN JOSÉ [Signature] JEJERA
 Certificación de copias
 Ejecutivo 2
 Archivo Central INDECOPI

SUMILLA: DENUNCIA CONTRA EMPRESAS : EL
CHORRILLANO SAC, IB GROUP SAC y
COOPERATIVA LA REHABILITADORA

SEÑORES INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA
PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI)

GUILLERMO ADALBERTO VEGA ALMEYDA, identificado con DNI Nro. 07003551, con domicilio real en el AA.HH MATEO PUMACAHUA – Mz. "F" – LOTE 08 – distrito de SANTIAGO DE SURCO y domicilio procesal en la Av. Jorge Chávez Nro. 922 – SANTIAGO DE SURCO; a Ud., respetuosamente, digo:

I. PETITORIO

En defensa de mis derechos de consumidor, presento denuncia para que se inicie el procedimiento administrativo SANCIONADOR en contra de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Inversiones El Chorrillano SAC con domicilio en la calle Emilio Sandoval Carrión Nro. 176 – CHORRILLOS y RUC Nro. 20554730133 en adelante "EL CHORRILLANO"; empresa IB GROUP SAC, con domicilio en la Av. Benavides Nro. 3818 – SANTIAGO DE SURCO, en adelante IB GROUP, y Cooperativa "LA REHABILITADORA", domiciliada en la calle Domingo Elías Nro. 148 – MIRAFLORES, en adelante "la cooperativa" solicitando la devolución de UN MIL QUINIENTOS DÓLARES AMERICANOS que pagué como cuota inicial para la compra de un automóvil, al amparo del artículo 1ro. literal "a" y 58.1. literal "b" de la Ley Nro. 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor), más costas y costos, en mérito a los siguientes fundamentos:

II.- FUNDAMENTOS DE HECHO:

1. Que, por los primeros días del mes de Enero del 2015 acudí a la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Inversiones El Chorrillano SAC con domicilio en la calle Emilio Sandoval Carrión Nro. 176 – CHORRILLOS; por tener interés en adquirir un automóvil financiado al crédito para trabajar haciendo servicio de taxi; me



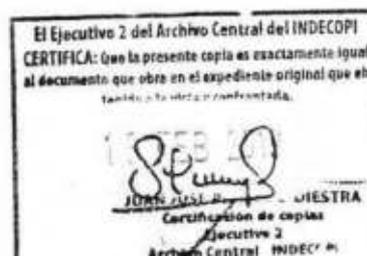
entrevisté con la persona de identificada como Germán GARCÍA REYNA , quien me ofreció en venta al crédito un automóvil NISSAN TIIDA último modelo para pagar una cuota fija de SESENTA NUEVOS SOLES diarios, lo que equivaldría a MIL OCHOCIENTOS NUEVOS SOLES mensuales en cuatro años si daba una cuota inicial de MIL QUINIENTOS DÓLARES.

2. Al ver que estaba dentro de mis posibilidades económicas, le acepté su oferta , para lo cual, luego de sacar mis certificados de antecedentes policiales y judiciales, me llevó a un establecimiento de venta de automóviles ubicado en la Av. Benavides Nro. 3818 – SURCO, manifestándome que era su empresa y que ahí me iban a evaluar y entrevistar para ver si aprobaba para que me otorguen el crédito; cuando llegamos a dicho lugar, no hubo ninguna evaluación ni entrevista, nos atendió una señorita alta de anteojos de nombre MILAGROS y me hicieron firmar varios documentos y algunos formularios que llené apurado por indicación del señor GERMÁN GARCÍA REYNA , sin darme opción a que los lea, y lo peor de todo, es que no me dieron ninguna copia contraviniendo lo estipulado en el artículo 47 literal "e" y 93 2do. párrafo de la Ley Nro. 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor) , que dice :

Artículo 47º.- Protección mínima del contrato de consumo

En los contratos de consumo se observa lo siguiente:

"e.- Los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando éstos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor. ..."



Artículo 939.- Aplicación supletoria de la regulación de las empresas supervisadas

Los proveedores deben brindar a los usuarios toda la información que estos soliciten de manera previa a la celebración de cualquier contrato, tales como la referida a las condiciones que se apliquen a la relación crediticia. En el momento de la contratación, los proveedores deben entregar una copia de los contratos suscritos, adicionándoles la hoja resumen y el cronograma de pagos en el caso de créditos bajo el sistema de cuentas...."

3. Hago presente que esta persona, **GERMÁN GARCÍA REYNA**, tiene en el distrito de Chorrillos tres agencias de "EL CHORRILLANO", ubicadas en la Av. Guardia Civil Mz. "M" - LOTE 6 - CHORRILLOS, Av Prolongación Huaylas MZ. "D" - LOTE 38 - CHORRILLOS y otro en la Av. Prolongación Huaylas 2270 - CHORRILLOS (Al costado del mercado MACH) conforme paneaux fotográfico que obra como ANEXO "C" a la presente; teniendo conocimiento, por versión de él mismo, que tiene otras en distintos lugares de la ciudad.
4. Volviendo a los trámites efectuados con el Sr. **GERMÁN GARCÍA REYNA**, al cabo de unos tres días aproximadamente, una señorita me llama por teléfono de la empresa **IB GROUP** acerca de la solicitud de crédito y recién me entero que esta empresa se llamaba **IB GROUP**, me pasa con el señor **GERMÁN GARCÍA REYNA** y me dijo que mis documentos estaban conformes y que tenía que depositar la cuota inicial y luego ir a la entidad que iba a financiar la operación crediticia; al día siguiente que nos encontramos el señor **GERMÁN GARCÍA REYNA**, me llevó a otro lugar, que resultó ser la cooperativa **LA REHABILITADORA**, donde también me dijo que me iban a evaluar y realizar una entrevista, lo que tampoco se dio; fuimos atendidos por el empleado de nombre **Omar RISCO**, y siguiendo la modalidad anterior, el denunciado **GERMÁN GARCÍA REYNA**, comenzó a llenar unos documentos y me hicieron firmar apurado un formulario de Solicitud de Crédito que tenía en blanco el rubro respecto al monto del préstamo.



5. Posteriormente, ese mismo día, recuerdo que fue el 29 de Enero del 2015, de la cooperativa nos dirigimos a la agencia del Banco de Crédito de Chorrillos donde hice el depósito de MIL QUINIENTOS DÓLARES de la cuota inicial a la cuenta Nro. 194-2113302-1-94 de la Empresa de Transporte y Servicios Múltiples Inversiones EL CHORRILLANO, conforme al voucher que adjunto en el ANEXO "D". De esta cuota inicial, el denunciado GERMÁN GARCÍA REYNA me indicó que él se quedaría con \$300.00 para ciertos trámites relacionado a las placas y la cinta reflexiva que llevan los taxis a los costados, y que los \$1,200.00 restantes era para IB GROUP.
6. Posteriormente, en otra ocasión me constituí a la cooperativa donde me entregaron una copia de la Solicitud de Crédito (ANEXO "E") y el rubro respecto al monto del préstamo, ya había sido llenado por la suma de CINCUENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS QUINCE CON ONCE CENTAVOS (S/.54,415.11) NUEVOS SOLES y como cuota integral figuraba la cantidad de UN MIL NOVECIENTOS CUARENTA CON CINCUENTA Y OCHO CENTAVOS (S/.1,940.58) NUEVOS SOLES; es decir, de manera unilateral habían elevado el monto que inicialmente habíamos acordado con el denunciado GERMÁN GARCÍA REYNA, y de una cuota mensual de UN MIL OCHOCIENTOS NUEVOS SOLES habían elevado de manera inconsulta a UN MIL NOVECIENTOS CUARENTA CON CINCUENTA Y OCHO CENTAVOS (S/.1,940.58) NUEVOS SOLES, infringiendo el artículo 56 - inc. 56.1 literal "d" de la Ley Nro. 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor), que dice:

Artículo 56º. - Métodos comerciales coercitivos:

56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:

d. Completar formularios, formatos, títulos valores y otros documentos emitidos incompletos por el consumidor, de manera distinta a la que fue expresamente acordada al momento de su suscripción

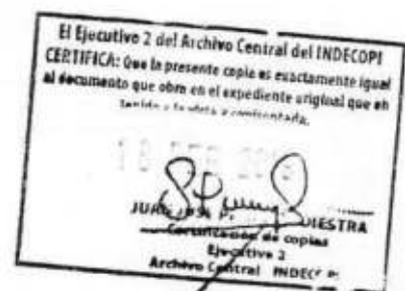


El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que es
fotocopia y/o copia certificada.

10

JUAN JOSÉ PIÑERO - JEFE
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central INDECOPI

7. Luego de transcurridos un mes aproximadamente, el día viernes 27 de Febrero del 2015, me llamaron por teléfono de la cooperativa y me hicieron tres preguntas por teléfono, que cuánto gastaba de combustible en trabajar todo el día, cuántas horas trabajaba y otra pregunta más que no recuerdo, luego me dijo que ya todo estaba bien.
8. El día lunes 02 de Marzo del 2015 me llaman nuevamente por teléfono para comunicarme que ya habían hecho el desembolso del dinero y que tenía que ir a firmar el cronograma de pagos, quedando sorprendido de que hayan efectuado el desembolso del dinero sin mi consentimiento, razón por la cual me comuniqué con el Sr. Germán GARCÍA REYNA y al día siguiente, martes 03 de Marzo del 2015, fuimos a la cooperativa donde me comunicaron que ya habían hecho el desembolso del dinero y me entregaron un cronograma de pagos y otro documento para que los firme; al observar el cronograma de pagos, cuya copia obra en el (ANEXO "N") , sorprendido vi que nuevamente y de manera unilateral habían elevado el monto del préstamo, esta vez a CINCUENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE CON SESENTA Y OCHO CENTAVOS (S/.55,549.68) NUEVOS SOLES y las cuotas de pago habían elevado a UN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SEIS CON QUINCE CENTAVOS (S/.1,976.15) NUEVOS SOLES; obviamente, no acepté ni firmé dicho cronograma de pagos ni el otro documento que también me lo habían dado para que lo firme, porque hay un agravamiento desproporcionado del monto, no ha habido una negociación previa de la cooperativa con el recurrente y porque era un monto demasiado excesivo y no estaba en condiciones de poder pagar.
9. Con esta conducta, por demás abusiva, la cooperativa ha infringido los artículos 56 inc. 56.1 literal "c"; 82 y 87 de la Ley Nro. 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor), que dice:



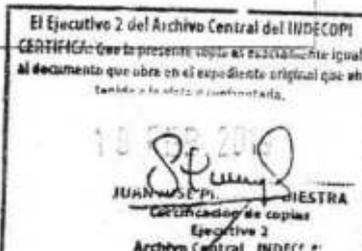
56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:

c.- Modificar, sin el consentimiento expreso del consumidor, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio, inclusive si el proveedor considera que la modificación podría ser beneficiosa para el consumidor. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que él así lo haya autorizado expresamente y con anterioridad.

Artículo 82º.- *Transparencia en la Información de los productos o servicios financieros.*

Los proveedores de servicios financieros están obligados a informar a los consumidores o usuarios de manera clara y destacada la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) y la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA), aplicable para operaciones activas en cuotas o pasivas, respectivamente.

La TCEA y la TREA deben comprender todos los costos directos e indirectos que, bajo cualquier denominación, influyan en su determinación, de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones mediante norma de carácter general.



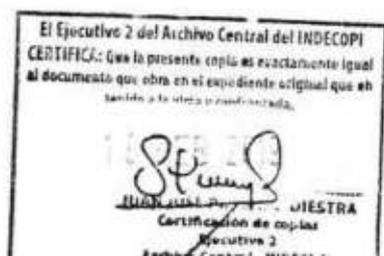
Artículo 87º.- Imputación de pagos

Los consumidores tienen derecho a ser informados respecto a las condiciones aplicables a las distintas obligaciones que pueden ser asumidas en virtud de un mismo contrato de crédito, detallando para tal efecto las tasas de interés, demás cargos aplicables y la oportunidad de pago para cada una de dichas obligaciones, así como el orden de imputación de pagos de estas.

En los contratos de crédito por adhesión o con cláusulas generales de contratación de empresas financieras sujetas al ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, el orden de imputación de pagos pactado no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado, salvo que la empresa acredite fehacientemente la existencia efectiva de negociación e informe adecuadamente al consumidor en documento aparte sobre las consecuencias e implicaciones económicas de la regla de imputación adoptada. La carga de la prueba de la existencia de negociación y de que se informó al consumidor corresponde al proveedor.

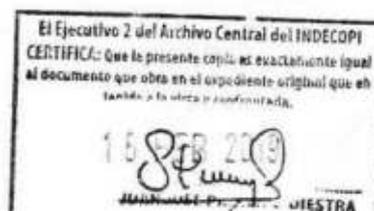
10. A mayor abundamiento, el artículo 58, inciso 58.1 literal "b" de Ley Nro. 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor), estipula que el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen el cambio de la información originalmente

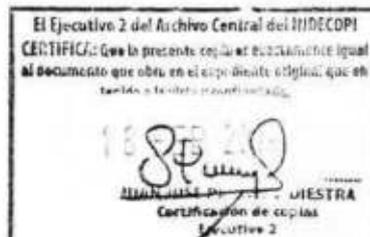


proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación, *sin el consentimiento expreso e informado del consumidor*, y es en lo que han incurrido tanto la empresa EL CHORRILLANO, a través de GERMÁN GARCÍA REYNA y la cooperativa.

11. Asimismo, la Ley Nro. 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor), en sus artículos 93 y 96 establece que en toda operación comercial en que se conceda crédito al consumidor, incluyendo la oferta, el proveedor está obligado a informar previa y detalladamente sobre las condiciones del crédito y la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA), y que dicha información debe ser incorporada en forma clara, breve y de fácil entendimiento en una hoja resumen con la firma del proveedor y del consumidor; lo que no han cumplido los denunciados IB GROUP y la cooperativa; de lo contrario solicito que se les requiera que presenten la aludida Hoja Resumen con mi firma.
12. Que, al no estar de acuerdo con el monto señalado en el cronograma de pagos ni en las elevadas cuotas mensuales que tenía que pagar y no haber aceptado ni firmado el cronograma de pagos, el mismo día martes 03 de Marzo del 2015, le hice saber a la denunciada IB GROUP por intermedio de la Srta. MILAGROS, en presencia de su vendedor GERMÁN GARCÍA REYNA, quien me manifestó que para que bajen las cuotas podía darme el crédito en más cuotas, es decir, en cinco años, y me ofreció regalarme un juego de llantas, propuesta que no acepté ya que me perjudicaba, pues a más cuotas más elevados son los intereses y la empresa gana más; pero la Srta. MILAGROS insistió manifestándome que lo pensara bien y que regrese al día siguiente y que si mantenía mi posición de no aceptar, iban a extorñar la operación crediticia; cuando regresé al día siguiente, esta persona me dijo que ya no se podía anular la operación crediticia porque ya habían comprado el automóvil; a pesar de que el día anterior me manifestó que sí se podía anular; muy por el contrario trataba de intimidarme

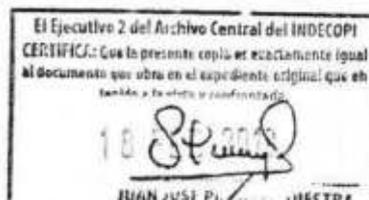


- manifestándome que tenía que aceptar la operación crediticia para no endeudarme con la cooperativa y que iba a tener más problemas.
13. Decidí ir a la cooperativa para reiterarles que no aceptaba el crédito y que extorquen la operación crediticia, respondiéndome que no se podía debido a que ya habían desembolsado el dinero a la denunciada IB GROUP, poniéndose en evidencia la conducta dolosa de los funcionarios de la cooperativa ya que han efectuado el desembolso violando las normas invocadas líneas arriba además de que el recurrente en ningún momento he solicitado ni autorizado que se efectúe dicho desembolso de dinero. Como para salir del paso, el Sr. Edgar PAZ MUÑO me dijo que tenía que ir a IB GROUP para que extorquen la operación crediticia y devuelvan el dinero para que todo quede sin efecto; al constituirme a IB GROUP, y entrevistarme nuevamente con la Srta. MILAGROS, me dijo que no podían devolver el dinero debido a que ya habían comprado el carro y empezó el peloteo en el sentido de que me refirió que tenía que regresar a la cooperativa ya que eran ellos los que tenían que extorcar la operación de crédito y así me han tenido peloteando, pues la cooperativa me decía que era IB GROUP quien primero tenía que devolver el dinero desembolsado para extorcar la operación crediticia.
14. Ante tantas idas y venidas, con fecha 10 de Marzo del 2015 les envié sendas cartas solicitando la anulación de la operación crediticia; sólo la cooperativa recibió mi carta, conforme copia del cargo que obra en el ANEXO "F", incluso anotaron a manuscrito que la respuesta me la darían dentro de 72 horas.
15. Al llevar la carta dirigida a IB GROUP, fui atendido por la Srta. MILAGROS, pero no la recibió argumentando que ya habían comprado el carro y que si recibía la carta era como aceptar la devolución del dinero; documento que obra en el ANEXO "G".
16. luego de transcurridos las 72 horas días e ir en busca de respuestas a la cooperativa, ya con mi abogado, nos manifestaban que el inconveniente era que IB GROUP no devolvía el dinero e IB GROUP insistía en no darle solución a mi problema, motivo por el cual, con



fecha 16 de Marzo 2015 les envié sendas **Cartas Notariales** solicitando la anulación de la operación crediticia y además a **IB GROUP** también le solicité la devolución de la cuota inicial; no habiendo recibido respuesta hasta la fecha. La carta notarial dirigida a la cooperativa obra en el **ANEXO "H"** y la dirigida a **IB GROUP**, en el **ANEXO "I"**.

17. Que en una de las tantas oportunidades que hemos ido a la cooperativa y al ser requeridos por mi abogado por qué motivos y con qué autorización habían desembolsado el dinero a **IB GROUP**, el Sr. **Edgar PAZ MURO** le contestó que yo había firmado un contrato, y como yo desconocía al respecto, ya que no me habían hecho leer, mi abogado pidió el expediente para enterarnos de su contenido pero ellos se negaron, motivo por el cual, con fecha **25 de Marzo del 2015** le enviamos una carta notarial que obra en el **ANEXO "J"** solicitando copias de estos documentos para cuyo efecto le otorgamos un plazo de 48 horas, no habiendo obtenido respuesta hasta la fecha pese al excesivo tiempo transcurrido.
18. De igual manera, cuando me constituí a **IB GROUP** con mi abogado, solicité que le enseñen el expediente con los documentos que he suscrito con ellos, ya que yo desconozco de su contenido por no haber tenido la oportunidad de leerlos antes de firmarlos, lo cual le negaron, por tal motivo, con fecha **25 de Marzo del 2015** le envié una carta notarial (**ANEXO "K"**) solicitando copias de dichos documentos otorgándoles un plazo de 48 horas, no habiendo recibido respuesta hasta la fecha pese al excesivo tiempo transcurrido.
19. Luego de unos días, ante tanta insistencia, el Sr. **Edgar PAZ MURO**, Jefe de Negocios de la cooperativa nos comunicó que se había coordinado con **IB GROUP** y se había anulado la operación crediticia, entonces fui a **IB GROUP** para solicitarle la devolución de los **MIL QUINIENTOS DÓLARES AMERICANOS** que di como cuota inicial y los deposité en el banco **INTERBANK**; ahí nuevamente empezó otro peloteo, fuimos con el Sr. **GERMÁN GARCÍA** y primero hablamos con la Srta. **MILAGROS** quien nos dijo que no era su función que hablemos con administración, en administración entró sólo el Sr. **GERMÁN**

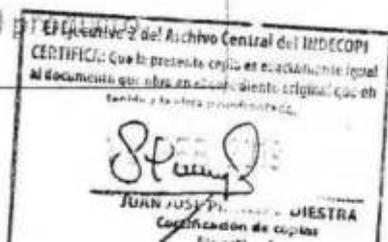


GARCÍA, y al salir nos dijo que lo solicitemos por escrito, ya que tenían que deducir unos descuentos, refiriéndonos que la cooperativa había cobrados intereses; entonces presenté el escrito ese mismo día 09 de Abril del 2015, cuya copia corre en el ANEXO "R" de la presente, y nos dijeron que regrese a la semana siguiente, transcurrida la semana, no regresamos el jueves sino el viernes y la Srta. Milagros nos dijo que teníamos que entrevistarnos con el Sr. Jorge SAENZ y que no estaba, regresamos al día siguiente y el Sr. SAENZ dijo que él no tenía nada que ver que hablemos con la Sra. KELLY ARROYO, de administración, pero que no estaba en esos momentos que regresemos al día siguiente. Resultando evidente que no tienen la menor intención de devolverme mi dinero y muy por el contrario se están burlando de mi persona; por tal motivo me veo precisado a interponer la presente denuncia contra estas empresas que al parecer accionan concertadamente para timar a la gente, aprovechándose de su ignorancia en estos trámites y de la necesidad de contar con una herramienta de trabajo para ganarse honradamente el sustento diario y así mantener a su familia.

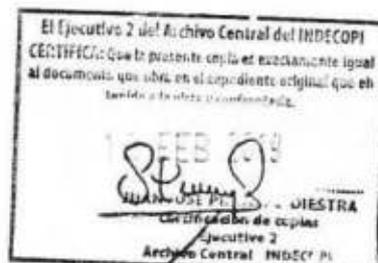
20. Que, en ningún momento el denunciado GERMÁN GARCÍA REYNA de la empresa EL CHORRILLANO ni en IB GROUP me dijeron que el automóvil que iba a adquirir se iba a financiar con la cooperativa tampoco lo han difundido de manera destacada tal como lo estipula el artículo 92 de la Ley Nro. 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor), que dice:

Artículo 92º.- Obligación de difundir la intervención de un tercero en el financiamiento:

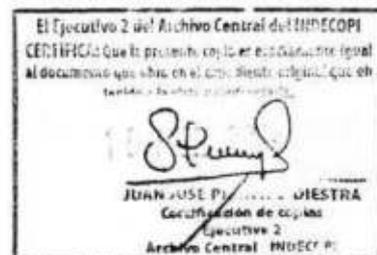
Los proveedores que financian a los consumidores la adquisición de sus productos o servicios a través de una empresa del sistema financiero u otro proveedor de servicios de crédito, quedan obligados a difundir de manera destacada el hecho de que la empresa prestadora del servicio financiero es distinta de aquella que comercializa el



21. Lo expuesto en el párrafo anterior se acredita con las fotografías de las instalaciones de **IB GROUP** ubicada en la Av. Benavides Nro. 3018-SURCO, (ANEXO "L") donde se puede apreciar que en su propaganda que luce en su fachada no indica que la empresa prestadora del servicio financiero es la cooperativa; en su propaganda de su página web tampoco lo señala, conforme fotografía de su propaganda de internet que se adjunta. (ANEXO "M") y (ANEXO "Q")
22. Asimismo, en la propaganda de la ET. "EL CHORRILLANO", que obran en el Anexo "N", no indica que el gestor iba a ser la empresa **IB GROUP** ni que la entidad financiera iba a ser la cooperativa.
23. De la copia del cronograma de pagos, que corre en el anexo "O", se puede apreciar que se han calculado los intereses sobre el total del monto desembolsado por la cooperativa a **IB GROUP** (S/.55,549.68) **NUEVOS SOLES**, para la compra del automóvil que **IB GROUP** me iba a vender, sin considerar la cuota inicial que pagué; contraviniendo lo establecido en la Ley Nro. 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor), en el último párrafo del artículo 96 que dice: "Se calculan los intereses sobre el precio al contado menos la cuota inicial pagada".
24. Asimismo, en realidad desconozco el precio de contado del vehículo que **IB GROUP** me iba a vender y tampoco sé si en realidad lo llegaron a comprar como ellos manifiestan, ya que son herméticos, no dan ningún tipo de información, tan es así que la puerta de acceso permanece cerrada con llave y tienen un vigilante que no deja ingresar a nadie, menos si saben que se va a efectuar algún reclamo; bien se hacen negar o te atienden de la puerta, sin hacerte ingresar.
25. Volviendo al cronograma de pagos, me han aplicado una Tasa de Costo Efectivo Anual de 19.68%, sin embargo en su publicidad colgada en su página web, que obra en el anexo "P", ofrecen Crédito Vehicular con una Tasa de Costo Efectivo Anual máxima de 14.56%; induciendo a error a los usuarios.



26. Respecto a la publicidad de IB GROUP, colgada en su página web (ANEXO "Q"), se puede apreciar que ofrece vehículos con una inicial de sólo \$1,000.00, induciendo a error también a los usuarios, ya que yo he pagado la suma de \$1,500.00, y según la persona de GERMÁN GARCÍA REYNA, de la empresa "EL CHORRILLANO", IB GROUP se ha quedado con \$1,200.00.
27. En otra propaganda de su página web de IB GROUP con el slogan "TU AUTO AHORA", que corre en el anexo "M", ofrece vehículos por cuotas semanales de sólo S/.288.00, que al mes arrojan un total de S/.1,152.00; muy por debajo de lo que yo tenía que pagar (S/.1,976.15) NUEVOS SOLES; resultando evidente que se valen de publicidad engañosa para inducir a error a los usuarios, tal como han procedido con el recurrente.
28. Analizando la propaganda de EL CHORRILLANO, que obran en el ANEXO "N", señalan que son financiados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena y por ACCESO, asimismo, en la propaganda pegada en un automóvil que está en exhibición en los exteriores del local ubicado en la Av. Prolongación Huaylas Nro. 2270-CHORRILLOS, ANEXO "S", se puede apreciar que esta propaganda también indica que son financiados por ACCESO; de lo que se deduce que son propagandas engañosas a fin de inducir a error al consumidor, ya que las personas que caen en sus redes finalmente son llevados a IB GROUP y luego a la cooperativa LA REHABILITADORA, donde les aplican unos intereses leoninos, siendo el denunciado GERMÁN GARCÍA REYNA, de la empresa EL CHORRILLANO, valiéndose de sus locales situados estratégicamente en una zona populosa del distrito de CHORRILLOS, (ANEXO "C"), el encargado de captar inocentes parroquianos que sueñan con el carro propio, lo cual es aprovechado por los denunciados.
29. En el presente caso del que resulto agraviado, de los \$1,500.00 que pagué como cuota inicial y que estoy solicitando la devolución, pese a haberlo solicitado en reiteradas oportunidades haciéndome presente en IB GROUP, y en dos ocasiones lo he hecho por escrito, una vía



notarial (ANEXO "I") y otra mediante carta simple (ANEXO "R"), no quieren devolverme mi dinero, de cuya suma los tres denunciados se ha aprovechado, ya que conforme a lo manifestado por GERMÁN GARCÍA REYNA, del CHORRILLANO, \$1,200.00 se ha quedado IB GROUP, \$300.00 él y la cooperativa también se beneficiaría cobrando intereses por el extorno de la operación crediticia, conforme se puede apreciar en la anotación que hicieron en el cargo de mi carta solicitando la devolución de la cuota inicial del ANEXO "R".

30. Por tal motivo, al amparo al amparo del artículo 1ro. literal "e" y 58.1. literal "b" de la Ley Nro. 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor), solicito la devolución de los MIL QUINIENTOS DÓLARES AMERICANOS que con engaño me hicieron pagar, más el pago de costas y costos.

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Amparo mi denuncia en los siguientes fundamentos jurídicos:

A. Ley Nro. 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor):

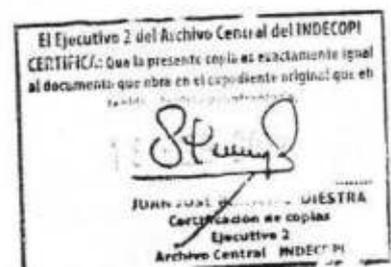
- TÍTULO PRELIMINAR: Art. I, III inc. 1ro., V inc. 2, VI inc. 2, 3 y 4.
- Art. 1ro, literal "b", "c" y "e"
- Art. 2 inc. 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4
- Art. 4to. inc. 4.1 y 4.2
- Art. 47 literal "e", 58 - inc. 58.1 literal "c" y "b", 56 literal "c" y "d", 82, 87, 92, 93, 96, 97 literal "f".

B. Normas procesales (LEY 29571)

- Art. 100, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 112 - 2do. párrafo inc. 4, 125, 124, 126.

C. LEY 28587:

- Artículos 2, 6, 8.



D. INFRACCIONES COMETIDAS POR DENUNCIADOS**1. EL CHORRILLANO**

- Art. 58 inc. 58.1 literal "b" y Art. 92 Ley 29571

2. LA COOPERATIVA

- Art. 56 inc. 56.1 literal "c" y "d" , 58 inc. 58.1 literal "b" , 82, 87 , 93 , 96 último párrafo de la Ley 29571.
- Artículos 2 , 6 , 8 de la Ley 28587

3. IB GROUP

- Artículos 47 literal "e" , 87 , 92 , 93 , 96 de la Ley 29571

III. PROCEDIMIENTO :

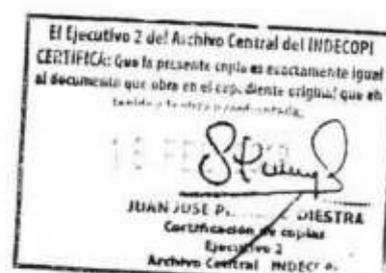
- Sumarísimo de conformidad al artículo 124 y ss. de la Ley 29571.

IV. MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS

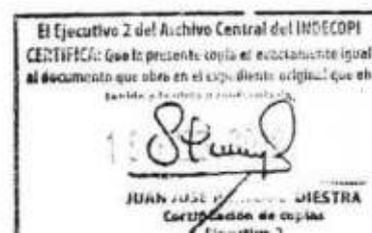
De conformidad al artículo 115 literal "f" de la Ley 29571 , a fin de que los denunciados me devuelvan la contraprestación pagada (MIL QUINIENTOS DÓLARES AMERICANOS) que pagué como cuota inicial para la compra de un automóvil, conforme lo acredito con el voucher de depósito del dinero que obra en el ANEXO "D"

V. MEDIOS PROBATORIOS :

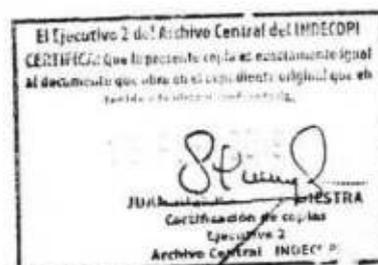
- El mérito de la fotografía del local de la empresa EL CHORRILLANO, ubicada en la Av. Guardia Civil - MZ. "M" - LOTE 06 - CHORRILLOS.
- El mérito de la fotografía del local de la empresa EL CHORRILLANO , ubicado en la Av. Prolongación Huaylas MZ. "D" - LOTE 38 - CHORRILLOS.



- C. El mérito de la fotografía del local de la empresa **EL CHORRILLANO**, ubicado en la Av. Prolongación Huaylas Nro. 2270-CHORRILLOS.
- D. El mérito del voucher del Banco de Crédito del Perú que acredita el depósito de la suma de MIL QUINIENTOS (\$1,500.00) DÓLARES AMERICANOS a la cuenta Nro. 194-2113302-1-94 de la empresa de transporte y servicios múltiples EL CHORRILLANO.
- E. El mérito de la copia de la solicitud de crédito de la cooperativa por un monto de S/.54,415.11.
- F. El mérito de la copia de una carta dirigida a la cooperativa de fecha 10 de Marzo 2015 solicitando anulación de crédito.
- G. El mérito de la copia de una carta dirigida a IB GROUP de fecha 10 de Marzo 2015 solicitando anulación de crédito.
- H. El mérito de la Carta Notarial de fecha 16 de Marzo 2015, dirigida a la cooperativa solicitando anulación de operación de crédito.
- I. El mérito de la Carta Notarial de fecha 16 de Marzo 2015, dirigida a IB GROUP solicitando anulación de operación de crédito y otro.
- J. El mérito de la Carta Notarial de fecha 25 de Marzo 2015, dirigida a la cooperativa solicitando copia de documentos.
- K. El mérito de la Carta Notarial de fecha 25 de Marzo 2015, dirigida a IB GROUP solicitando copia de documentos.
- L. El mérito de Una fotografía impresa de la fachada de las instalaciones de IB GROUP ubicada en la Av. Benavides Nro. 3818-SURCO.
- M. El mérito de una impresión de la página web de IB GROUP acerca de su publicidad.
- N. El mérito de una impresión de la página web de IB GROUP relacionada a su propaganda "TU AUTO AHORA"
- O. El mérito de los volantes con propaganda de la empresa EL CHORRILLANO.
- P. El mérito del cronograma de pagos del socio VEGA ALMEYDA GUILLERMO ADALBERTO de fecha de emisión 27 Febrero 2015.
- Q. El mérito de una impresión de la página web de la cooperativa con propaganda del Crédito Vehicular donde ofrecen una T.C.E.A. máxima de 14.56%.



- R. El mérito de la documentación con los cargos de recepción que la administración de INDECOPI deberá solicitar a **IB GROUP** donde acredite que le ha hecho entrega del recurrente de la documentación suscrita para los efectos de la operación crediticia materia de denuncia, de conformidad a lo estipulado en el artículo 47 literal "e" y 93 2do. párrafo de la Ley Nro. 29571.
- S. El mérito del documento que INDECOPI deberá solicitar a **IB GROUP** donde acredite haber informado previa y detalladamente al recurrente sobre las condiciones del crédito y la Tasa de Costo Efectivo Anual de conformidad con el Art. 96 de la Ley 29571, así, como deberá presentar el cargo que acredite haberme hecho entrega de la Hoja de Resumen con la firma del proveedor y la del recurrente, conteniendo la información que exige la acotada norma.
- T. El mérito del documento que INDECOPI deberá solicitar a **IB GROUP**, donde acredite haber recibido la suma de S/.55,549.68, de parte de la cooperativa.
- U. El mérito del documento que INDECOPI deberá solicitar a **IB GROUP**, donde acredite haber comprado el vehículo que supuestamente le iban a vender al recurrente.
- V. El mérito de la documentación con los cargos de recepción que INDECOPI deberá solicitar a la cooperativa donde acredite que le ha hecho entrega del recurrente de la documentación suscrita para los efectos de la operación crediticia materia de denuncia, de conformidad a lo estipulado en el artículo 47 literal "e" y 93 2do. párrafo de la Ley Nro. 29571.
- W. El mérito del documento que INDECOPI deberá solicitar a la cooperativa donde acredite haber informado previa y detalladamente al recurrente sobre las condiciones del crédito y la Tasa de Costo Efectivo Anual de conformidad con el Art. 96 de la Ley 29571, así, como deberá presentar el cargo que acredite haberme hecho entrega de la Hoja de Resumen con la firma del proveedor y la del recurrente, conteniendo la información que exige la acotada norma.



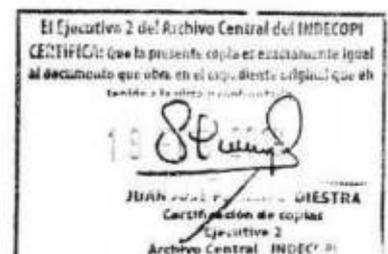
- X. El mérito del documento que INDECOPI deberá solicitar a la cooperativa donde acredite que el recurrente ha firmado el cronograma de pagos.
- Y. El mérito del documento que INDECOPI deberá solicitar a la cooperativa donde acredite que el recurrente ha autorizado el desembolso de los S/.55,549.68 a la empresa IB GROUP.
- Z. El mérito del documento que INDECOPI deberá solicitar a la cooperativa donde acredite la fecha y hora del desembolso de los S/.55,549.68 a IB GROUP.
- AA. El mérito del Manual de Procedimientos o su similar para otorgar Crédito Vehicular que INDECOPI deberá solicitar a la cooperativa.
- BB. El mérito de la Manual de Procedimientos o su similar que INDECOPI deberá solicitar a IB GROUP.
- CC. El mérito del documento que INDECOPI deberá solicitar a la cooperativa que acredite que me comunicaron las variaciones del monto del préstamo y de las cuotas mensuales.

POR LO TANTO :

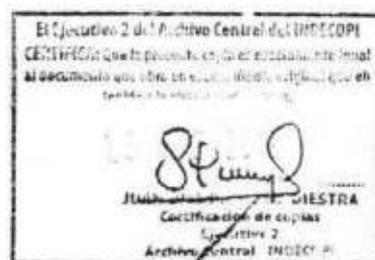
A UD. pido dar a mi denuncia el trámite que le corresponda conforme a ley y declararla fundada en su oportunidad.

VI. ANEXOS

- A. Copia del DNI del recurrente
- B. Arancel
- C. Una vista fotográfica de los locales de la empresa EL CHORRILLANO, ubicados en la Av. Guardia Civil - MZ. "M" - LOTE 05 - CHORRILLOS, en la Av. Prolongación Huaylas MZ. "D" - LOTE 38 - CHORRILLOS y Av. Prolongación Huaylas Nro. 2270-CHORRILLOS.

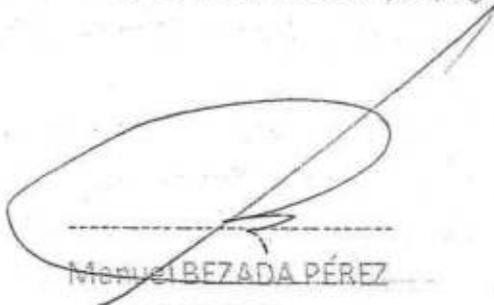


- D. Una (01) copia del voucher del Banco de Crédito del Perú que acredita el depósito de la suma de MIL QUINIENTOS (\$1,500.00) DÓLARES AMERICANOS a la cuenta Nro. 194-2113302-1-94 de la empresa de transporte y servicios múltiples EL CHORRILLANO.
- E. Una (01) copia de la solicitud de crédito de la cooperativa por un monto de S/.54,415.11 .
- F. Una (01) copia de una carta dirigida a la cooperativa de fecha 10 de Marzo 2015 solicitando anulación de crédito.
- G. Una (01) copia de una carta dirigida a IB GROUP de fecha 10 de Marzo 2015 solicitando anulación de crédito.
- H. Una (01) Carta Notarial de fecha 16 de Marzo 2015 , dirigida a la cooperativa solicitando anulación de operación de crédito.
- I. Una (01) Carta Notarial de fecha 16 de Marzo 2015 , dirigida a IB GROUP solicitando anulación de operación de crédito y otro.
- J. Una (01) Carta Notarial de fecha 25 de Marzo 2015 , dirigida a la cooperativa solicitando copia de documentos .
- K. Una (01) Carta Notarial de fecha 25 de Marzo 2015 , dirigida a IB GROUP solicitando copia de documentos.
- L. Una (01) vista impresa de la fachada de las instalaciones de IB GROUP ubicada en la Av. Benavides Nro. 3818-SURCO.
- M. Una (01) impresión de la página web de IB GROUP acerca de su publicidad y otra impresión de la página web de IB GROUP relacionada a su propaganda "TU AUTO AHORA"
- N. Dos (02) copias de volantes con propaganda de la empresa EL CHORRILLANO.
- O. Un (01) cronograma de pagos del socio VEGA ALMEYDA GUILLERMO ADALBERTO de fecha de emisión 27 Febrero 2015.
- P. Una (01) impresión de la página web de la cooperativa con propaganda del Crédito Vehicular donde ofrecen una T.C.E.A. máxima de 14.56 %.
- Q. Una (01) vista impresa de la publicidad de IB GROUP en su página web ofreciendo vehículos con una inicial de \$1,000.00.

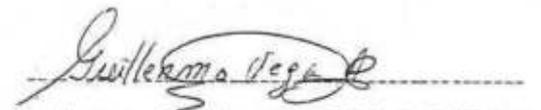


- R. Una (01) copia de carta de fecha 09ABRIL2015 dirigida a IB GROUP solicitando devolución de cuota inicial.
- S. Vista fotográfica de un automóvil en exhibición en local del CHORRILLANO con propaganda en la carrocería.

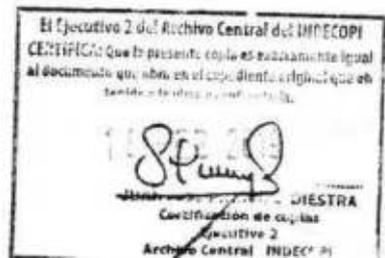
Lima, 29 de Abril 2015



Manuel BEZADA PÉREZ
ABOGADO
REGISTRO CAL 29487

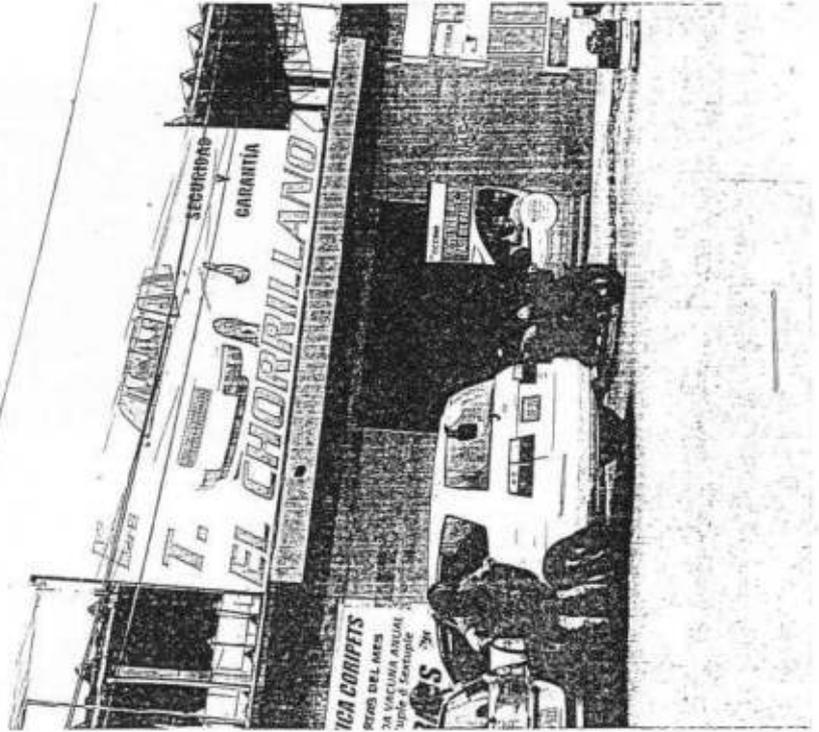


Guillermo Adalberto VEGA ALMEYDA
DNI Nro. 07003551



000024

LOCAL AV. GUARDIA CIVIL



El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
 CERTIFICA Que lo presente es lo originalmente legal
 al documento que obra en el expediente original que es
 tenido a la vista en el presente.

15 FEB 1984

JUAN JOSÉ P. DIESTRA
 Certificación copias
 Ejecutivo 2

LOCAL AV. GUARDIA CIVIL - CHORRILLOS 000025

EL CREDITO VEHICULAR

CUOTA MENSUAL \$5000



El presente 2 de Archivo Central de INDECOPI
CERTIFICACION que acredita el cumplimiento de la ley
Al documento que obra en el expediente No. 000025
El suscrito
[Signature]
JUAN JOSE P. OJEDA
Certificación de cumplimiento de la ley
Artículo 2
Archivo Central INDECOPI



000020

YARIS
2014

SEGURIDAD Y GARANTIA

EL CHORRILLANO

EL CHORRILLANO

F3



Modos Personalizados

VENTA DE AUTOMOVILES

SERV. ELECTRICO

NICAS
Fabrica de Vidrio

FURNITARIO AN
EFLK

CUOTA INICIAL
\$



LOCAL Av. PROLONGACION HUAYLASI

MAN. 138
ALSTRA

000027



Comisión de Protección al Consumidor N° 1
INDECOPI

LOCAL AV. PROLONG. HUAYLAS N° 2270

INTECOPI
 JUNTA CALIFICACION DE SERVICIOS
 Archivo Central

[Signature]

000028

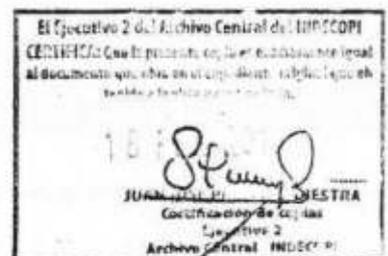
DEPOSITO CUENTA CORRIENTE USD BCP

194001-701A-S45664 OP-0863816 29/01/2015
Hora: 16:59:40

EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS MULTIP
CODIGO DE CUENTA: 194-2113302-1-94

IMPORTE DEPOSITO: USD*****1.500.00

IMPORTE DEPOSITO: USD*****1.500.00



000039



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA LTDA. 24

SOLICITUD DE CREDITO (LLENAR A MAQUINA O LETRA DE IMPRENTA)

ENTIDAD

GESTIONADO POR
MARO RISO

PROMOCION

NUMERO DE CUENTA
01069701

DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ESTATUO DE NUESTRA COOPERATIVA, SOLICITO SE ME OTORQUE UN PRESTAMO POR LA CANTIDAD DE

MONTO DEL PRESTAMO	N° DE CUOTAS	APORTACION	CUOTA INTEGRAL	FORMA DE PAGO
54415.71	48	25	1940.58	PLANILLA OFICINA <input checked="" type="checkbox"/>

(MARQUE CON UNA X) LA FINALIDAD DE CREDITO

PRODUCTIVOS
CREDITOS PARA NEGOCIO
1.1. COMERCIO
1.2. SERVICIO
1.3. OTROS <input checked="" type="checkbox"/>

2. SERVICIO AL SOCIO Y FAMILIA
2.1. EDUCACION
2.2. SALUD
2.3. OTROS
2.4.

27 FEB 2015

OBSERVACIONES
Autorizo; abono de mi préstamo al Banco No. Cuenta Firma

1 NOMBRES DEL SOLICITANTE

PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRES	AP. DEL CONYUGE
VEGA	ALMEYDA	Guillermo	
FECHA DE NACIMIENTO	ESTADO CIVIL	PERSONAS A CARGO	DNI
01-07-54	SOLTERO		07003551
E-MAIL: (éste dato es importante para nosotros)			

2 DOMICILIO

JR. CALLE O AVENIDA	N°	DPTO. INT.	DISTRITO	PROVINCIA
			SURCO	LIMA
URBANIZACION	ETAPA	ZONA	MANZANA	LOTE
MATEO PUMACAHUA			F	8
REFERENCIA PARA UBICAR FACILMENTE EL DOMICILIO				TELEFONO
				988567563
CEL.:				

Prolongación av. El Sol - 1 cuadra antes del grito "El Sol"

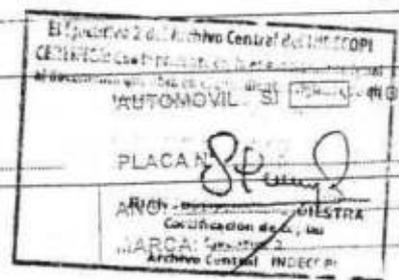
3 CENTRO DE TRABAJO

NOMBRE O RAZON SOCIAL	N° Código empleado	SECCION
CARGO	E-MAIL (LABORAL)	TIEMPO DE SERVICIO
DIRECCION (JR. CALLE O AVENIDA)		N°
INGRESO PROMEDIO		LEY
		728 <input type="checkbox"/> 20530 <input type="checkbox"/>
		4916 <input type="checkbox"/> 19950 <input type="checkbox"/>
DISTRITO		TELEFONO / ANEXO

REFERENCIA UBICACION:

4 DATOS ADICIONALES

VIVIENDA	ALQUILER / VENTA	
PROPIA <input type="checkbox"/>	PAGO MENSUAL SI	
ALQUILA <input type="checkbox"/>		
CUENTA CORRIENTE	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>



000030

GARANTIA COMERCIAL HIPOTECARIO U OTRA

FIRMA DEL CONYUGE _____

FIRMA DEL SOLICITANTE *[Firma manuscrita]*

FECHA _____

7 DATOS DE LA COOPERATIVA. NO LLENAS INFORME DEL OFICIAL DE CREDITO

Fecha de Ingreso	Fecha de Aporte Extra	Aporte Extra	Saldo Aportac.	Amortización Mensual	Saldo Préstamos
		SI.	SI.	SI.	SI.

CALIFICACIONES	PUNTUALIDAD APORTACIONES	BUENO <input type="checkbox"/>	BUENO <input type="checkbox"/>
		REGULAR <input type="checkbox"/>	REGULAR <input type="checkbox"/>
		MALO <input type="checkbox"/>	MALO <input type="checkbox"/>
		PAGO PRÉSTAMO ANTERIOR	

ESTADO DE LAS GARANTÍAS VIGENTES DEL SOLICITANTE

NOMBRE	Cuenta	Aportaciones	PRESTAMO		OBSERVACIONES
			Saldo	Cuota Atrasada	
				N°	

DE LOS GARANTES Y SUS GARANTIAS VIGENTES

GARANTIZADOS	Cuenta	Aportaciones	Saldo	Cuota Atrasada N°	Monto	OBSERVACIONES

DE LOS GARANTES Y SUS GARANTIAS VIGENTES

GARANTIZADOS	Cuenta	Aportaciones	Saldo	Cuota Atrasada N°	Monto	OBSERVACIONES

DE LOS GARANTES Y SUS GARANTIAS VIGENTES

GARANTIZADOS	Cuenta	Aportaciones	Saldo	Cuota Atrasada N°	Monto	OBSERVACIONES

OPINION ASSESORIAL DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR INDECOPI

OPINION AN...
 El presente 2... Archivo Central de INDECOPI
 VALORES DE CREDITOS...
 al documento que...
 [Firma manuscrita]
 JUNTA...
 Calificación de...
 Linea... de... del...
 Archivo Central INDECOPI

000031

Santiago de Surco 10 de marzo de 2015

Estimado Sres. Cooperativa La Rehabilitadora

Solicitud de anulación de crédito

De nuestra consideración.-

Presente.-

Es grato saludarlos y a la vez me veo en la penosa necesidad de comunicarles por este medio, mi desistimiento del préstamo/crédito generado con ustedes dado que en mi solicitud de crédito se manifiesta un monto inicial de S/. 54,415.11 y en el cronograma que me mostraron luego se verifica un monto de S/.55,549.68 en un plazo de 48 meses cambiando de esta manera mi monto de cuota diaria y mensual, siendo que no fue lo acordado al momento en que se me ofreció adquirir este préstamo y que además de verme perjudicado en la cifra final por abonar, disminuye mi monto diario de ingresos y utilidad de mi trabajo.

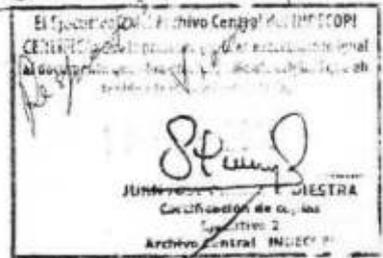
Esperando su comprensión y pronta respuesta por ser una petición de justicia, respecto de su socio N° 01069701, me despido cordialmente.

Atte.

Guillermo Vega R

VEGA ALMEYDA GUILLERMO ADALBERTO
DNI N° 07003551

COOP DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA
10 MAR 2015 02:14 p.m.
VENTANILLA 72
AREA DE CREDITO 13/03/2015



000032

Santiago de Surco 10 de marzo de 2015

Estimado Sres. IB GROPUP S.A.C.

Solicitud de devolución de cuota inicial

De nuestra consideración.-

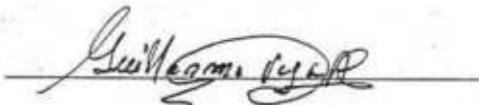
Presente.-

Es grato saludarlos y a la vez me veo en la penosa necesidad de comunicarles por este medio, mi solicitud de devolución del dinero que depositara como cuota inicial del préstamo automotriz que estuve gestionando con ustedes que dio pie a un abono por US\$ 1,500.00 de fecha 29 de enero 2015, dado que ante la entidad financiera ya he desistido del préstamo por cambios en los montos de préstamo y cuotas mensuales que me perjudican en demasía. En tal sentido reitero de la forma más cordial solicitando su apoyo para la devolución de mi dinero depositado en su cuenta, sabiendo que existirán algunos cobros o descuentos por gastos que hayan realizado ustedes en sus gestiones, debidamente sustentados en facturas que correspondan y con el mejor ánimo de llegar a un acuerdo al respecto.

Esperando su comprensión y pronta respuesta por ser una petición de justicia, quedo a la espera de su comunicación y/o confirmación del caso.

Me despido cordialmente.

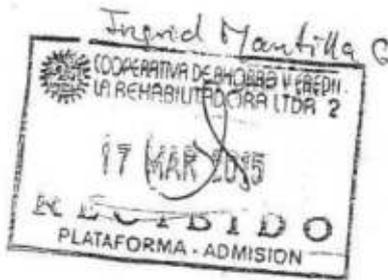
Atte.


VEGA ALMEYDA GUILLERMO ADALBERTO
DNI N° 07003551



Solista \$ 630

10
IB GROPUP
Certificación de copias
Archivo Central INDECOPI

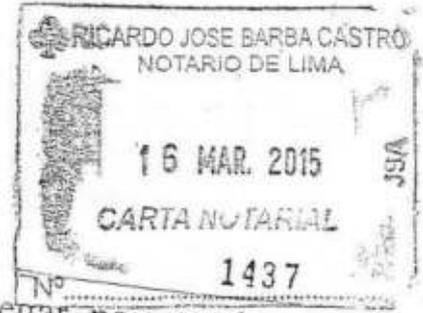


Santiago de Surco, 16 Marzo 2015

000033
CARGO JSA

Solicita Anulación de Operación de Crédito

SEÑORES :
COOPERATIVA LA REHABILITADORA
CALLE DOMINGO ELIAS NRO. 148 - MIRAFLORES
PRESENTE :



De mi mayor consideración :

Por medio de la presente, que se le hará llegar por conducto notarial, me veo en la imperiosa necesidad de solicitarles la Anulación y/o Extorno de la Operación de Crédito Vehicular gestionada en esa Cooperativa por intermedio de la empresa IB GROPUP , en vista de que no se cumplieron las condiciones y ofrecimientos que se me hicieron en un inicio, siendo inducido a error por el sujeto identificado como **Germán GARCIA REYNA**, de la supuesta empresa **EL CHORRILLANO**, cuyo volante anexo a la presente, quien mediante engaño me ofreció la venta de un automóvil mediante la modalidad de crédito vehicular, para cuyo efecto me llevó a la empresa **IB GROPUP**, ubicada en la **Av. Benavides 3818-SURCO**, donde de manera apurada me hicieron firmar varios documentos, y luego nos trasladamos a esa Cooperativa, donde con la misma modalidad me hizo firmar una solicitud de crédito por la suma de **S/.54,415.11 Nuevos Soles**, pero se dio el caso que cuando me hicieron conocer el cronograma de pagos resultó una suma más elevada, **S/.55,549.68**, que dista mucho de lo que me ofreció en un inicio el sujeto **Germán GARCÍA**, y que me resulta bastante perjudicial y muy elevada para poder pagarla, y que además de verme perjudicado en la cifra final por abonar, disminuye mi monto diario de ingresos y utilidad en mi trabajo; motivo por el cual solicito el extorno de la operación crediticia, pedido que también se ha efectuado a la empresa **IB GROPUP S.A.C.**, mediante carta notaria, cuya copia anexo a la presente.

DOCUMENTO NO REDACTADO EN LA NOTARIA



000034

REBA CASTRO

4385
11156 Fax: 279372

Esperando su pronta respuesta por ser una petición justa con arreglo a Ley, quedo a la espera de su comunicación .

ATTE.

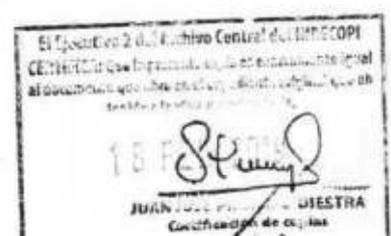
[Handwritten signature of Manuel Bezada Perez]

MANUEL BEZADA PEREZ
ABOGADO
CAL 29487

[Handwritten signature of Guillermo Vega Almeyda]

GUILLERMO VEGA ALMEYDA
DNI 07003551
CELULAR 991797840

DOCUMENTO NO REDACTADO
EN LA NOTARIA



000035

CARGO

Santiago de Surco, 16 de Marzo del 2015

Solicita Anulación de Operación de crédito y devolución de Cuota Inicial

SEÑORES : IB GROPUP S.A.C.
Av. Benavides Nro. 3818-SURCO
PRESENTE.-

RICARDO BARBA CASTRO
NOTARIO DE LIMA
16 MAR. 2015
CARTA notarial
1432
Nº

De mi mayor consideración:

Por intermedio de la presente, que se le hará llegar vía notarial, me veo en la imperiosa necesidad de solicitarles la anulación de la operación de crédito vehicular que se estuvo gestionando en ese establecimiento comercial y el extorno de la operación crediticia gestionada ante la Cooperativa **LA REHABILITADORA**; dado que no se cumplen las condiciones ofrecidas por la persona identificada como Germán **GARCÍA REYNA**, de la supuesta empresa **EL CHORRILLANO**, cuyo volante anexo a la presente, quien me ofreció la venta de un automóvil en condiciones ventajosas, y es así que me lleva donde Uds. y me han hecho firmar una serie de documentos sin darme el tiempo de leerlos y tampoco me han dado copias; pero que al final me hace firmar una solicitud de crédito por un monto de S/.54,415.11 y posteriormente en el cronograma de pago que me mostraron luego se verifica un monto mayor de S/.55,549.68 pagaderos en un plazo de 48 meses, cambiando de esta manera el monto de cuota diaria y mensual, lo que no fue lo acordado y lo que se me ofreció en un inicio, y que además de verme perjudicado en la cifra final por abonar, disminuye mi monto diario de ingresos y utilidad en mi trabajo; motivo por el cual, solicito la anulación de dicha operación crediticia y devolución

DOCUMENTO NO RELACIONADO
EN LA NOTARIA



NOTARIA RICARDO BARBA CASTRO
Av. Benavides 3861 - Surco
Telf: 2712141 - 2711153 Fax: 2712141
JES
JUESTR
Archivo Central INDECOPI

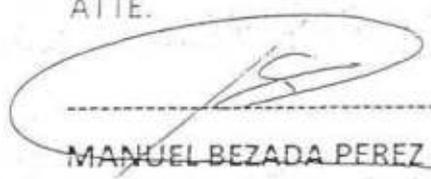
000036

de mi dinero que di como cuota inicial ascendente a \$1,200.00
(Un mil doscientos dólares americanos).

3351 - S...
- 471155 Fax: 2713129

Esperando su pronta respuesta por ser una petición justa y
arreglada a derecho, quedo a la espera de su pronta
comunicación.

ATTE.



MANUEL BEZADA PEREZ

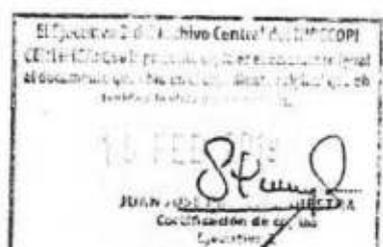
ABOGADO
CAL 29487



VEGA ALMEYDA GUILLERMO

DNI 07003551

DOCUMENTO NO REDACTADO
EN LA NOTARIA



000038

EL CHORRILLANO

SEGURIDAD Y GARANTÍA



RUC. 20537683264

REQUISITOS c/i. **\$ 700.00**
DESDE

Ser taxista
breve
DNI titular y / o conyugue
Recibo de Luz o Agua
Documento del Taxi

CREDITO FACILITO

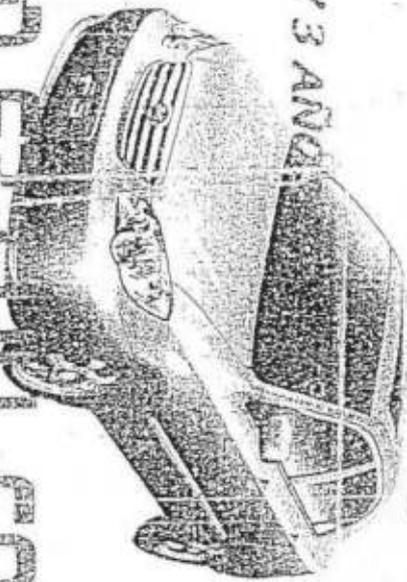
BENEFICIOS

Seguro contra todo riesgo
GPS Satelital incorporado
SOMT a nivel nacional
Placa y Tarjeta a su nombre

OFICINA PRINCIPAL EN 5, 4, Y 3 ANOS
Chorrillos: Av. Prolongación Huaylas Mz. D Lote 38

SRA. GLORIA
ASESORA DE VENTAS
T.C. 9892-46972 MV-9676-85087
I LITE: 138-8962 Prolongación Huaylas 2270

Av Huaylas 2270 - Chorrillos
Tel.: 738 8962 (Alcaldado del mercado Mach)



BYD FORTUNE EQUIPO

QUITO: APRUEBAN ESTANDO EN INFOCORP



El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INPCOPI
CERTIFICACIÓN: Con lo presente se hace constar que el
Al documento que obra en el expediente N° 14000000000000000000
se ha verificado su autenticidad.

10 de Agosto del 2010

DIESTRA

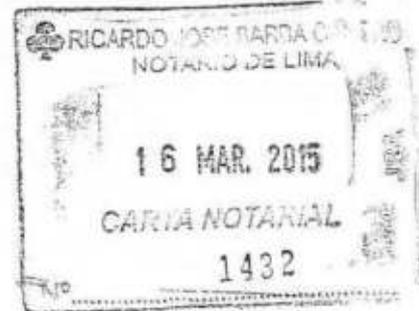
000039

Santiago de Surco, 16 de Marzo del 2015

Solicita Anulación de Operación de crédito y devolución de Cuota Inicial

CARGO

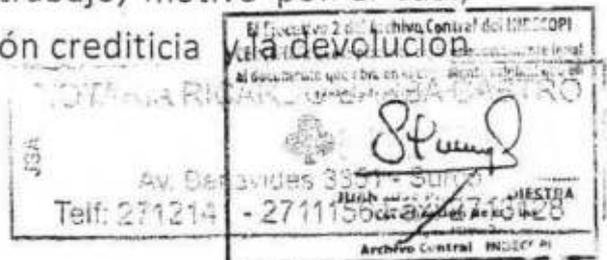
SEÑORES : IB GROPUP S.A.C.
Av . Benavides Nro. 3818-SURCO
PRESENTE.-



De mi mayor consideración:

Por intermedio de la presente, que se le hará llegar vía notarial, me veo en la imperiosa necesidad de solicitarles la anulación de la operación de crédito vehicular que se estuvo gestionando en ese establecimiento comercial y el extorno de la operación crediticia gestionada ante la Cooperativa **LA REHABILITADORA**; dado que no se cumplen las condiciones ofrecidas por la persona identificada como **Germán GARCÍA REYNA**, de la supuesta empresa **EL CHORRILLANO**, cuyo volante anexo a la presente, quien me ofreció la venta de un automóvil en condiciones ventajosas, y es así que me lleva donde Uds. y me han hecho firmar una serie de documentos sin darme el tiempo de leerlos y tampoco me han dado copias; pero que al final me hace firmar una solicitud de crédito por un monto de S/.54,415.11 y posteriormente en el cronograma de pago que me mostraron luego se verifica un monto mayor de S/.55,549.68 pagaderos en un plazo de 48 meses, cambiando de esta manera el monto de cuota diaria y mensual, lo que no fue lo acordado y lo que se me ofreció en un inicio , y que además de verme perjudicado en la cifra final por abonar, disminuye mi monto diario de ingresos y utilidad en mi trabajo; motivo por el cual, solicito la anulación de dicha operación crediticia y la devolución

DOCUMENTO NO REDACTADO
EN LA NOTARIA



000040

de mi dinero que dí como cuota inicial ascendente a \$1,200.00
(Un mil doscientos dólares americanos).

Esperando su pronta respuesta por ser una petición justa y
arreglada a derecho, quedo a la espera de su pronta
comunicación.

ATTE.

MANUEL BEZADA PEREZ

ABOGADO
CAL 29487

VEGA ALMEYDA GUILLERMO

DNI 07003551

DOCUMENTO NO REINTEGRADO
EN LA NOTARIA



F. EL CHORRILLANO

SEGURIDAD Y GARANTÍA



RUC. 20537683261

REQUISITOS: c/i. **DESDE \$ 700.00**

Ser taxista
brevete
DNI titular y l o conyugue
Recibo de Luz o Agua

Documento del Taxi

OFICINA PRINCIPAL

EN 5,4, Y 3 ANOS

Chorrillos: Av. Prolongación Huaylas Mz D Lote 38

SRA. GLORIA

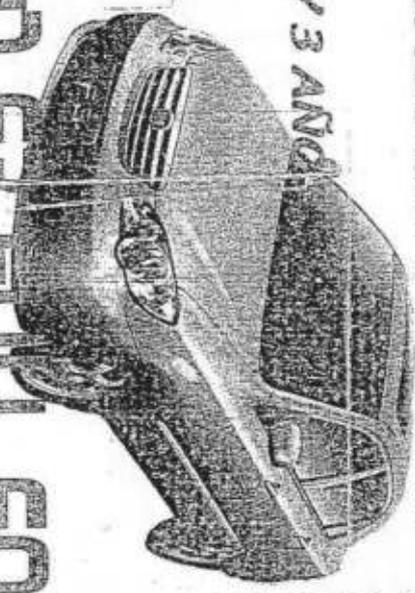
ASESORA DE VENTAS

RPC: 9892-46972 MV: 9676-85087

F.LJO: 738-8962 Prolongación Huaylas 2270

Av Huaylas 2270 - Chorrillos
Telf.: 738 8962 (Alcaldado del mercado Machi)

BYD F3 FULL EQUIPO



CREDITO FACILITO

BENEFICIOS:

- Seguro contra todo riesgo
- GPS Satelital incorporado
- SOAT a nivel nacional
- Placa y Tarjeta a su nombre.

OJITO: APRUEBAN ESTANDO EN INFOCORP



El Ejecutivo del Archivo Contable del INDECOPI
 CERTIFICA que lo presente es un documento legal
 al documento que cubre en el rubro de los datos que se
 refieren a la información.

10 FEB 2011

JUAN CARLOS VILLALBA - NUESTRA
 Certificación de las
 Ejecutivas
 Archivo Contable INDECOPI

000043

COOPERATIVA DE RICARDO V. CACERES
LA REHABILITADORA LTDA - 2

Santiago de Surco, 24 Marzo 2015

CARGO JSA

27 MAR 2015

Solicita Copias de Documentos que se indican. -

RICARDO
PLATAFORMA - ADMISION

RICARDO JOSE BARBA CASTRO
NOTARIO DE LIMA
25 MAR. 2015
CANAL NOTARIAL
Nº 1577
JSA

SEÑORES :
COOPERATIVA LA REHABILITADORA
CALLE DOMINGO ELIAS NRO. 148 - MIRAFLORES
PRESENTE :
REFERENCIA : Carta Notarial del 16 de Marzo 2015

De mi mayor consideración :

Por medio de la presente, que se le hará llegar por conducto notarial, solicito se me expida copias del expediente de la Operación de Crédito Vehicular gestionada en esa Cooperativa por intermedio de la empresa IB GROPU, en vista de que como parte en todos lo tratado con dicha cooperativa, debo de contar con una copia de todos los documentos que he firmado, y más aún si no se cumplieron las condiciones y ofrecimientos que se me hicieron en un inicio, siendo inducido a error por el sujeto identificado como Germán GARCIA REYNA , de la pseudo empresa EL CHORRILLANO, quien mediante engaño, astucia y ardid , me ofreció la venta de un automóvil mediante la modalidad de crédito vehicular, y sintiéndome estafado, ya que he podido verificar que la seudo empresa EL CHORRILLANO no existe, solicito copias autenticadas de los documentos solicitados, para acudir a las autoridades competentes en vía de denuncia penal .

Por tal motivo le otorgo un plazo de 48 horas de recibida la presente para que me haga entrega de las copias solicitadas, pudiendo comunicarse a los teléfonos 997902632 o al 991797840.

Esperando su pronta respuesta por ser una petición justa con arreglo a Ley, quedo a la espera de su comunicación.

ATTE.

MANUEL BÉZADA PEREZ
ABOGADO
CAL 29487

GUILLERMO VEGA ALMEYDA
DNI 07003551
CELULAR 991797840

Domicilio Mz. F lote 8, PP. JJ. Mateo Pomacahua, Surco.

DOCUMENTO NO REDACTADO
EN LA NOTARIA



NOTARIA RICARDO BARBA CASTRO
Av. Benavides 8851 - Surco
Tel: 2712141 - 2711156 Fax: 2711156
JSA
JUAN JOSE...
Cualificación de...
Archivo Central INDECOPI

Santiago de Surco, 24 Marzo 2015

CARGO JSA

Solicita Copias de Documentos que se indican.-

SEÑORES :
IB GROUP S.A.C.
AV. BENAVIDES NRO. 3018 - SURCO
PRESENTE :
REFERENCIA : Carta Notarial del 16 de Marzo 2015

RICARDO JOSE BARBA CASTRO
NOTARIO DE LIMA
25 MAR. 2015
CARTA NOTARIAL
Nº 1576
JSA

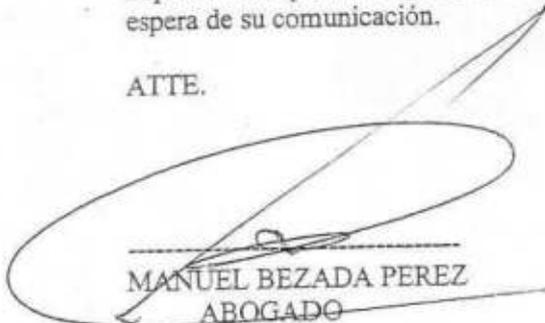
De mi mayor consideración:

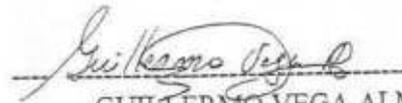
Por medio de la presente, que se le hará llegar por conducto notarial, solicito se me expida copias del expediente de la Operación de Crédito Vehicular gestionada ante dicha empresa, en vista de que como parte en todos lo tratado con Uds., debo de contar con una copia de todos los documentos que he firmado, y más aún si no se cumplieron las condiciones y ofrecimientos que se me hicieron en un inicio, siendo inducido a error por el sujeto identificado como Germán GARCIA REYNA , de la pseudo empresa EL CHORRILLANO, quien mediante engaño, astucia y ardid , me ofreció la venta de un automóvil mediante la modalidad de crédito vehicular, y sintiéndome estafado, ya que he podido verificar que la seudo empresa EL CHORRILLANO no existe, solicito copias autenticadas de los documentos solicitados, para presentar mi denuncia penal ante las autoridades competentes .

Por tal motivo le otorgo un plazo de 48 horas de recibida la presente para que me haga entrega de las copias solicitadas, pudiendo comunicarse a los teléfonos 997902632 o al 991797840.

Esperando su pronta respuesta por ser una petición justa con arreglo a Ley, quedo a la espera de su comunicación.

ATTE.


MANUEL BEZADA PEREZ
ABOGADO
CAL 29487


GUILLERMO VEGA ALMEYDA
DNI 07003551
CELULAR 991797840
Domicilio Mz. F lote 8, PP. JJ. Mateo
Pomacahua, Surco.

DOCUMENTOS RELACIONADOS
EN LA NOTARIA

Comisión de Protección al Consumidor
INDECOPI

RECIBIDO
26/03/15
IB GROUP S.A.C.

NOTARIA RICARDO BARBA CASTRO
JSA
Av. Benavides 3018
Telf: 2712141 - 2712142

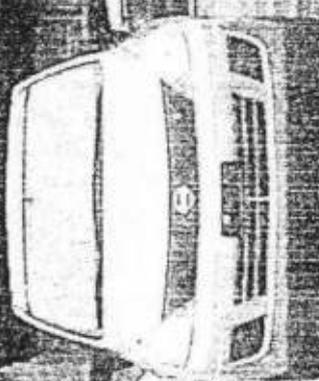
El presente documento se encuentra registrado en el Archivo Central INDECOPI
Nº 2128
JUAN PABLO... MIESTRA
Calle 2
Archivo Central INDECOPI



IB GROUP
Solución Automotriz

Conversión DNV - DLP - Escaner - Equipo controlado
Venta de Accesorios / Almacenamiento Electrónico / Emisión de Gases
Certificaciones / Asesoría Especializada / Limpieza de Inyectores

TU TODO
AUTO



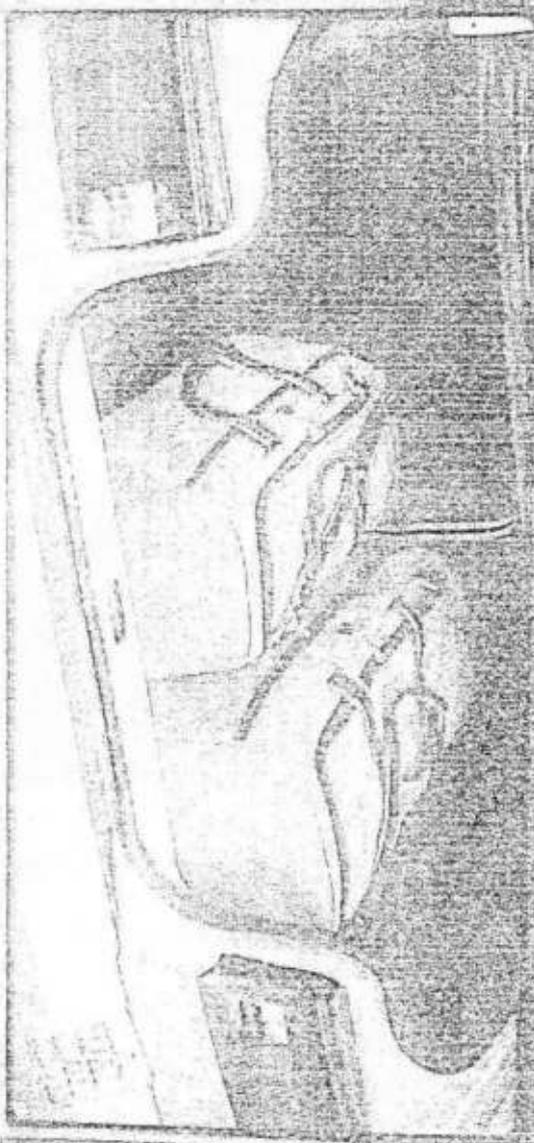
El presente es un documento de carácter informativo y no constituye un contrato. Toda información adicional puede obtenerse en el sitio web de la empresa.
10 FEB 2014
INDECOPI
Comisión de Protección al Consumidor No. 2
Archivo Central INDECOPI

0000

**LA ALMA
DE LA ALMA**

HOME
HOSPICIOS
LABORIOS
ORFEDAS
PAQUERIA
RENTA DE VEHICULOS

Con Solicitud N° 2516 Nuevos Sol de Sonmopalles III



Un producto de

Gasolina Autos

Comerco S.A. Autos

Comisión de Defensa al Consumidor N° 1
INDECOPI

El presente documento es un archivo central del INDECOPI
 CE-11972. Consulte el documento original en el archivo central del INDECOPI.

JUN 2000
 DIESTRA
 Cancellation de ex. las
 Archivo Central INDECOPI



E. EL CHORRILLANO

SEGURIDAD Y GARANTIA



RUC: 29537683261

LLEGO TU OPORTUNIDAD

C/I. \$700 LAS MEJORES MARCAS DESDE

 TIIDA
 MINIVAN
8 PASAJEROS
 ACCENT
 SENTRA
 F3 FULL EQUIPO

GNV-CLP

**CRÉDITO
RAPIDO Y
FACILITO**

FINANCIA: **APRUEBAN ESTANDO EN INFOCORP
SIN CASA PROPIA NI AVAL**

ACCESO
Crédito para todos

El presente es un Archivo Central del INDECOPI
 CE 14970, en que se inscribió el presente contrato
 al momento de su inscripción, de acuerdo a lo establecido
 en el artículo 14 del Reglamento de la Ley N° 27107.

[Signature]
 DIESTRA
 Coordinadora de CC, SA
 Archivo Central INDECOPI

000017

Hazte socio de la Cooperativa

- Depósitos con mayor rentabilidad
- Subsidio por fallecimiento del socio
- Cursos, talleres, seminarios, etc.
- Actividades deportivas, culturales y sociales
- Convenios con importantes instituciones educativas, de salud y casas comerciales



PRESTAMO VEHICULAR

PRESTAMOS PARA SOCIOS

56 años brindándote los mejores beneficios...

CRÉDITO VEHICULAR

CUADRO REFERENCIAL EN DOLARES - 0.72% MENSUAL

Cuota inicial mínimo 20 %

MONTO	12 meses	24 meses	36 meses	48 meses	60 meses
\$ 5.000.00	458.13	243.66	172.35	136.82	115.62
\$ 8.000.00	727.01	383.85	269.74	212.91	178.89
\$ 10.000.00	905.27	477.31	334.69	263.65	221.23
\$ 12.000.00	1.085.52	570.78	399.53	314.37	263.48
\$ 15.000.00	1.354.40	710.97	497.03	390.47	326.85
\$ 20.000.00	1.802.53	944.63	659.37	517.39	432.47

* Incluye aporte, previsión social y seguro de desgravamen

T.E.M.: 0.72% T.E.A.: 8.99% T.C.E.A. Min: 10.20% T.C.E.A. Max: 14.55%

REQUISITOS:

- Ser socio de la cooperativa, (si aún no lo eres puedes inscribirte).
- Trabajadores nombrados.
- Tres últimas boletas de pago de sueldo.
- 02 copias de DNI vigente socio y cónyuge.
- 01 copia de último recibo de agua o luz cancelado.
- Garantía, sujeto a evaluación crediticia.
- En caso de no tener domicilio propio, presentar garante

- Estado de cuenta
- Consultas
- Supercuentas
- Reclamos



Ahorros y Depósitos:

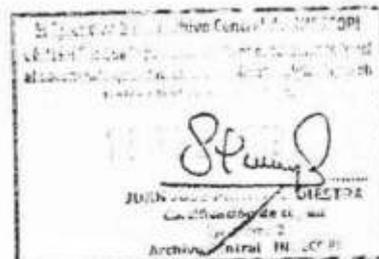
- Libre disponibilidad
- Depósito a plazo fijo
- Ahorro Kids

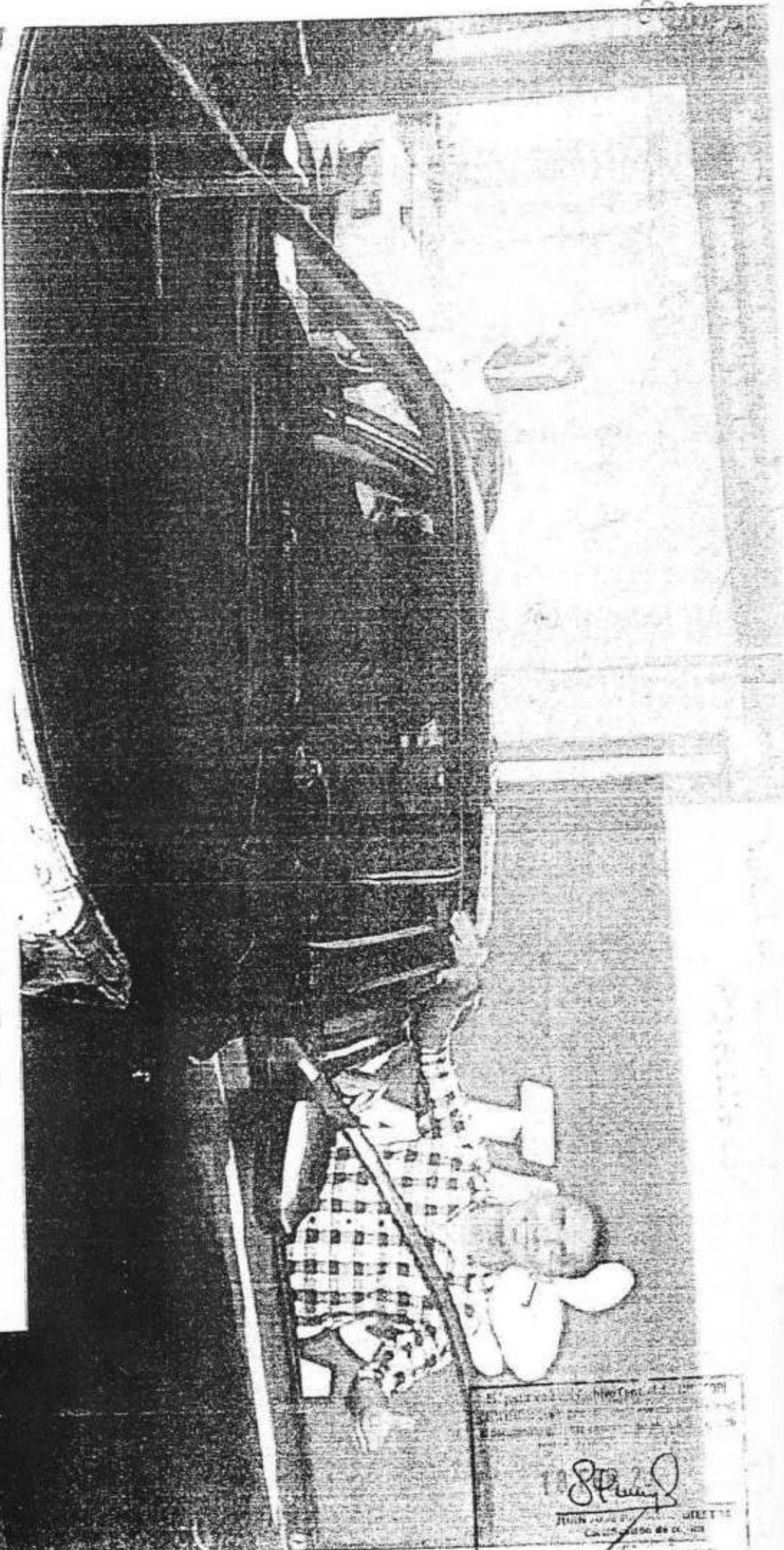
Créditos

- Maxi mes
- Préstamo vehicular
- Préstamo promocional
- Préstamo cancela tu deuda
- Préstamo amplía tu vivienda
- Multi préstamo
- credi dólares

Informes o consultas

- Central telefónica: 2063-090
- Capacitación y Previsión social:
- 446-1300 / 447-5795





En tus manos está decidir tu futuro...
Adquiere tu auto propio
con \$1000 de inicial

El Salvo de Automóviles



IB GROUP



El Salvo de Automóviles...
IB Group
Calle de la Libertad No. 100
Cajalpan, Chiapas, México

Santiago de Surco, 09 ABRIL 2015

Solicita Devolución de Cuota Inicial

SEÑORES :
IB GROUP S.A.C.
AV. BENAVIDES NRO. 3018 - SURCO
PRESENTE :

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente, solicito la devolución de la cuota inicial de Mil Doscientos Dólares que deposité como cuota inicial del vehículo NISSAN TTIDA, al haber quedado sin efecto el crédito vehicular solicitado a la cooperativa LA REHABILITADORA, luego de haber solicitado el extorno de esta operación crediticia .

Asimismo, reconozco que se deben deducir los gastos administrativos ocasionados, los mismos que deben ser con arreglo a Ley.

Esperando su pronta respuesta por ser una petición justa con arreglo a Ley, quedo a la espera de su comunicación.

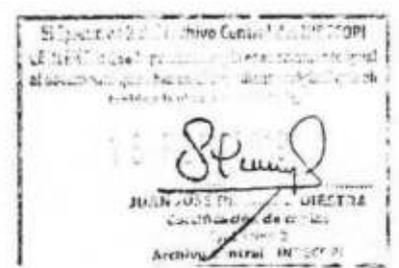
ATTE.


MANUEL BEZADA PEREZ
ABOGADO
CAL 29487

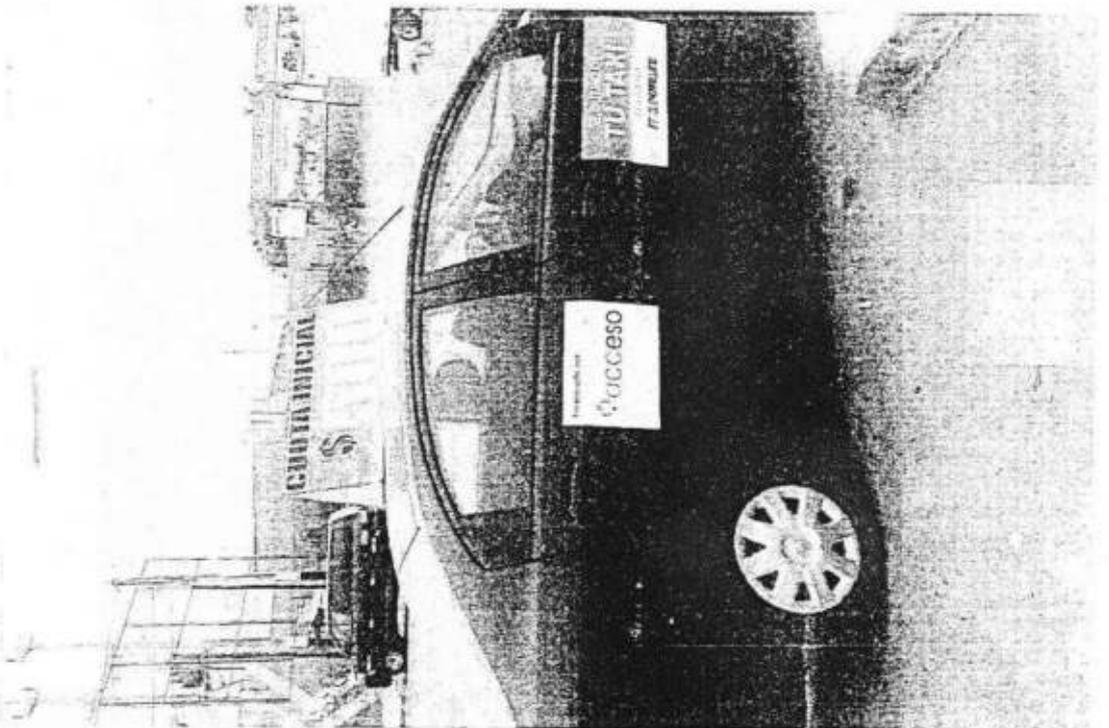
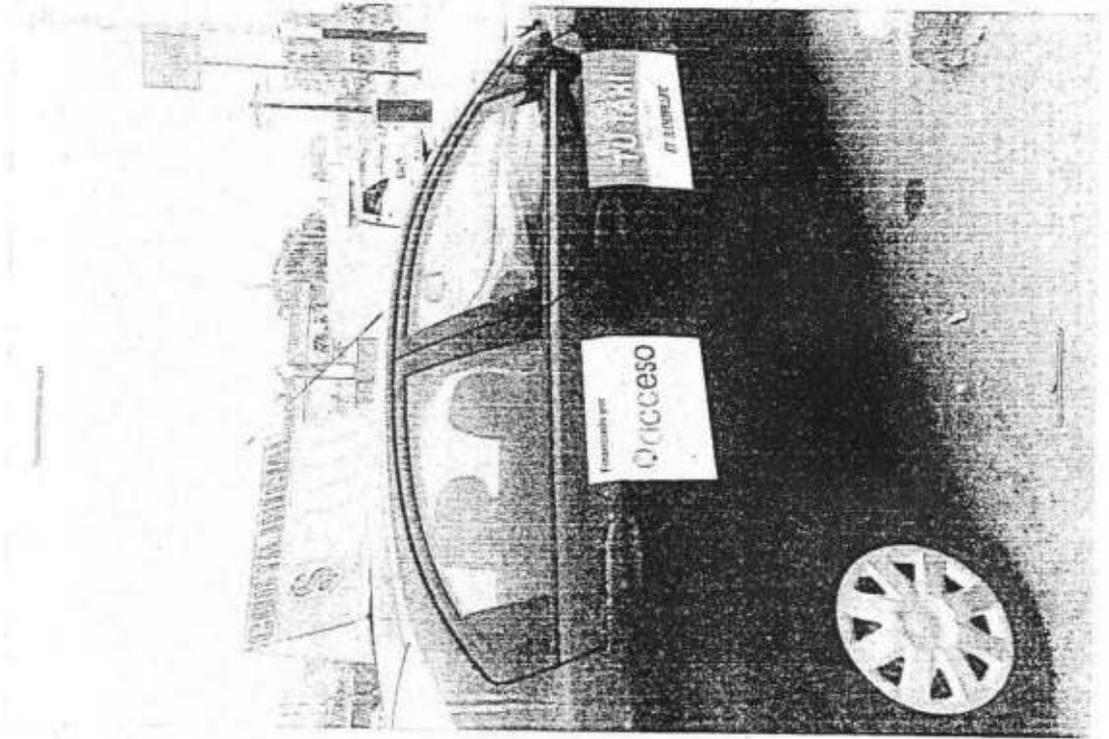

GUILLERMO VEGA ALMEYDA
DNI 07003551
CELULAR 991797840
Domicilio Mz. F lote 8. PP. JJ. Mateo
Pomacahua, Surco.

RECIBIDO
09.04.15

Se descargará Gastos Administrativos,
& intereses generados en La Cooperativa.
La Rehabilitadora



000053



El presente documento es un archivo Centralizado de INDECOPI
 Centralizado de los procedimientos administrativos que se
 desarrollan en el ámbito de la competencia de INDECOPI
 en materia de defensa del consumidor.

St...
 Jefe de Oficina de Asesoría Jurídica
 Calle Huancayo 1001 - Lima
 Teléfono: 476-0000
 Archivo Central INDECOPI



RESOLUCIÓN FINAL N° 1475-2015/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : GUILLERMO ADALBERTO VEGA ALMEYDA
 (EL SEÑOR VEGA)
DENUNCIADO : EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MÚLTIPLES
 INVERSIONES EL CHORRILLANO S.A.C.¹
 (EL CHORRILLANO)
 IB GROUP S.A.C.
 (IB GROUP)²
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 IMPROCEDENCIA
 NOCIÓN DE CONSUMIDOR
ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

Lima, 27 de agosto de 2015

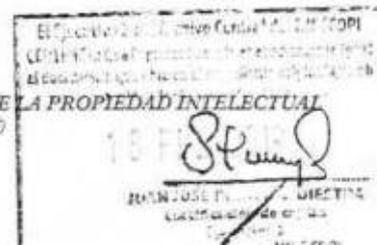
ANTECEDENTES

1. Mediante Memorándum N° 1049-2015 recibido el 23 de julio de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor N°1 remitió la copia de denuncia presentada por el señor Guillermo Adalberto Vega Almeyda, en atención a la Resolución N°0984-2015/CC1 donde se precisó, que la Comisión de Protección del Consumidor N° 2 es competente para conocer los hechos denunciados contra IB Group y el Chorrillano.
2. Mediante escrito del 29 de abril de 2015, el señor Vega denunció a el Chorrillano y a IB Group por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante el Código) señalando que:
 - (i) En el mes de enero de 2015, acudió a las instalaciones del proveedor el Chorrillano, con el fin de adquirir un crédito vehicular para realizar el servicio de taxi, le ofrecieron un crédito para un automóvil marca Nissan Tiida, cuyo pago se realizaría mediante una cuota fija diaria de S/. 60,00 y el pago de una cuota inicial de US\$ 1 500,00, previa contratación de un crédito vehicular,
 - (ii) Los representantes del Chorrillano le pidieron suscribir documentos para acceder al crédito, pero no le permitieron leerlos previamente, ni le entregaron copia de los documentos suscritos.

¹ RUC 20492402797,

² RUC 20521857855.

³ 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/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).



- 000070



PERU
Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 888-2015/CC2

- (iii) En coordinación el Chorrillano e IB Group lo contactaron para comunicarle que debía depositar la cuota inicial y solicitar a la Cooperativa el crédito vehicular para lo cual suscribió un formulario de solicitud de crédito teniendo el monto en blanco. Cabe indicar que no le informaron oportunamente que la cooperativa era la encargada del financiamiento.
- (iv) Conforme a la información que recibió, el 29 de enero de 2015 efectuó el depósito de US\$ 1 500,00 de los cuales US\$ 300,00 sería destinado a la adquisición de la placa de rodaje y la cinta reflexiva que llevan los taxis para la habilitación del vehículo y lo restante quedaría para IB Group.
- (v) La Cooperativa entregó la ficha de solicitud de crédito en la cual se consignaba el monto del crédito de S/. 54 415,11, lo cual difería de lo que se ofreció.
- (vi) El 2 de marzo de 2015, se enteró que la Cooperativa había efectuado el desembolso a IB Group, pese a que no fue informado previamente; asimismo, tomó conocimiento que habían elevado el monto de crédito a S/ 55 549,68 .
- (vii) Por otro lado IB Group y la cooperativa no habrían cumplido con informarles las condiciones del crédito y en la copia del cronograma de pagos se desprende que el cálculo de los intereses no tomaba en cuenta el pago de la cuota inicial que había efectuado.
- (viii) Se negó a firmar el cronograma de la cooperativa, por lo que le dijeron que regresara al día siguiente y si decidía desistirse se extornará la operación crediticia, las cuales nunca fueron atendidas.
- (ix) El 16 de marzo de 2015, envió cartas notariales a IB Group y a la Cooperativa, solicitando la anulación de la operación crediticia, las que no fueron atendidas.
- (x) El 25 de marzo de 2015, solicitó a IB Group los documentos que había suscrito, sin embargo, dicha solicitud no fue atendida.
- (xi) Posteriormente le anularon la operación crediticia, pese a ellos IB Group se negó a devolverle el monto que había entregado por concepto de cuota inicial.
- (xii) En la cartilla de información brindada por el Chorrillano se comunicó que la cuota inicial a apagar era US\$ 1 000,00 con cuotas semanales de S/. 288,00 y que se encontraba financiado por la Cooperativa.

3. El denunciante solicitó a los denunciados en calidad de medida correctiva, la devolución de la cuota inicial abonada que asciende a US\$ 1 500,00 más los intereses correspondientes, así como el pago de costas y costo del procedimiento.

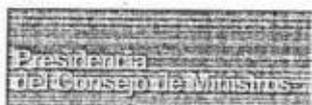
ANÁLISIS

Marco legal aplicable a la noción de consumidor

4. El artículo 3º de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que cualquier acto administrativo debe ser emitido por el órgano facultado específicamente para estos efectos, estableciendo así la competencia⁴ como un requisito de validez ineludible que cualquier entidad debe analizar al momento de realizar sus actuaciones.

⁴ Aquí debe entenderse el término *competencia* como la atribución legítima de una autoridad para el conocimiento o resolución de un asunto, tal como se encuentra definida en el Diccionario de la Lengua Española.

[Handwritten signature]
 DIRECTOR
 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL



5. La Comisión es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones al Código, encontrándose facultada para imponer las sanciones administrativas y dictar las medidas correctivas que correspondan⁵.
6. Sin embargo, para que este órgano colegiado pueda pronunciarse sobre el fondo de cualquier controversia vinculada a una presunta infracción a la normativa de protección al consumidor, se debe evaluar previamente si existe una relación de consumo entre las partes, bajo los términos de la norma señalada; ello a fin de determinar si los usuarios que acceden a los servicios materia de denuncia pueden acogerse a la protección especial que le otorga el presente procedimiento administrativo.
7. Una relación de consumo se encuentra determinada por la concurrencia de tres componentes íntimamente ligados y cuyo análisis debe efectuarse de manera integral, los referidos componentes son: (i) un consumidor o usuario; (ii) un proveedor; y, (iii) un producto o servicio materia de transacción comercial en el ámbito de la Ley. La ausencia de uno de ellos determinará que no nos encontremos frente a una relación de consumo.
8. El artículo IV del Título Preliminar del Código define quiénes pueden ser considerados "consumidores o usuarios", es decir, qué personas pueden acceder al nivel de protección especial que brinda la normativa de protección al consumidor⁶.
9. La regla general es que son consumidores o usuarios todas las personas naturales que en la adquisición, uso o disfrute de un bien o en la contratación de un servicio, actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, pues es evidente que estas personas son el último eslabón de la cadena de producción-consumo; esto es, son consumidores finales. Sin embargo, y con carácter de

⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 105°.- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI.

Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor.-
Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

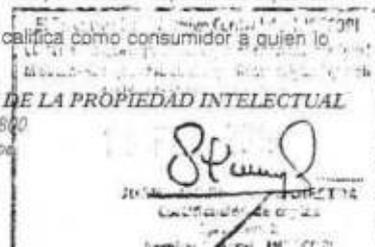
1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

M-CPC-05/1A

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

e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe





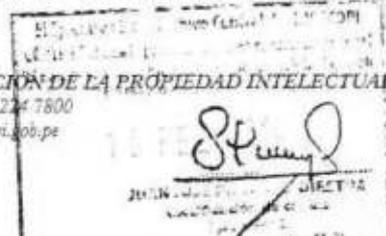
000072

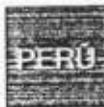
excepcional, la norma incorpora en la definición de consumidor a los microempresarios que, respecto de los productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio, evidencien una situación de asimetría informativa.

10. Las empresas (pequeñas, medianas y grandes) pueden sostener que también se encuentran en una situación de asimetría informativa ante el proveedor que les ha proporcionado un producto o servicio, dado que este último es quien conoce las características y limitaciones del producto o servicio que coloca al mercado. No obstante, por su tamaño, capacidad económica, organización y estructura interna, se debe presumir que las referidas empresas están en la posibilidad de generar, desde su interior, mecanismos para superar la situación de asimetría informativa en la que se puedan encontrar frente a sus proveedores. Ello no deja desamparados a los mencionados agentes económicos, sino que la vía por la cual podrán hacer valer sus derechos es el Poder Judicial.
11. Lo expuesto justifica un tratamiento diferenciado entre empresas, por el cual aquellas pertenecientes a la categoría de microempresarios podrán gozar de la protección que brindan las normas de protección al consumidor, siempre y cuando acrediten que no era previsible que contarán con un nivel de especialización y conocimiento necesario para hacer frente a la información que, sobre el producto o servicio, les proporcionen sus proveedores, pues solamente en esos casos sería necesario equilibrar su situación de asimetría informativa. Ello se hará evidente únicamente en la adquisición de productos o servicios que no guarden relación con el giro propio de su negocio.
12. En atención a lo anterior, cuando un microempresario adquiere un producto o servicio y solicita la tutela administrativa otorgada por el Código, la Comisión deberá efectuar un análisis del caso en concreto a fin de establecer si ese microempresario se encuentra dentro del ámbito de protección de la norma.

Sobre la calidad de consumidor

13. Conforme lo indicado en párrafos precedentes la norma señalada establece que son consumidores las personas naturales o jurídicas que adquieren, usan o disfrutan un producto o servicio en beneficio propio o de su entorno familiar o social; actuando así en un ámbito ajeno a la actividad empresarial. Asimismo, se incluye en la misma categoría a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos bienes que no formen parte del giro propio de su negocio.
14. En atención a ello, existe un filtro general que la presente instancia debe evaluar a efectos de determinar si la parte accionante posee la calidad de consumidor. Consiste en analizar si la adquisición, uso o disfrute que la parte denunciante realiza sobre el producto o servicio materia de controversia está vinculado a un fin personal, familiar o de su entorno social inmediato, en cuyo caso la persona natural o jurídica encajaría en la noción de consumidor. Cabe precisar que en este estado resulta irrelevante si la persona natural o jurídica posee la calidad de microempresa, pequeña, mediana o gran empresa.
15. En el caso particular, el señor Vega ha señalado que la intención para adquirir el vehículo materia de denuncia era para realizar el servicio de taxi a través de un financiamiento de crédito:





000073

"1. Que por los primeros días del mes de Enero del 2015 acudí a la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Inversiones El Chorrillano SAC (...) por tener interés en adquirir un automóvil financiado al crédito para trabajar haciendo servicio de taxi; (...)"

"(...) Posteriormente, ese mismo día, recuerdo que fue el 29 de Enero del 2015, de la Cooperativa nos dirigimos a la agencia del Banco de Crédito de Chorrillos donde hice el depósito de MIL QUINIENTOS DÓLARES de la cuota inicial a la cuenta NRO. 194-2113302-1-94 de la Empresa de Transporte y Servicios Múltiples Inversiones EL CHORRILLANO, conforme al vaucher que adjunto en el ANEXO "D". De esta cuota inicial, el denunciando GERMÁN GARCÍA REYNA me indicó que él se quedará con \$300.00 para ciertos trámites relacionados a las placas y la cinta reflexiva que llevan los taxis a los costados. (...)"

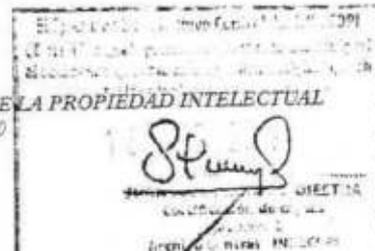
"7. Luego de transcurrido un mes aproximadamente, el día viernes 27 de Febrero del 2015, me llamaron por teléfono de la cooperativa y me hicieron tres preguntas por teléfono de la cooperativa y me hicieron tres preguntas por teléfono, que cuánto gastaba de combustible en trabajar todo el día, cuántas horas trabajaba y otra pregunta más que no recuerdo, luego me dijo que ya todo estaba bien."

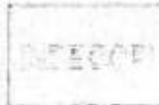
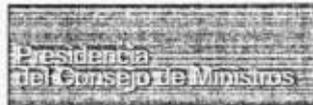
Resultando evidente que no tienen la menor intención de devolverme mi dinero y muy por el contrario se están burlando de mi persona; por tal motivo me veo precisado a interponer la presente denuncia contra empresas que al parecer accionan concertadamente para timar a la gente, aprovechándose de su ignorancia en estos trámites y de la necesidad de contar con una herramienta de trabajo para ganarse honradamente el sustento diario y así mantener a su familia. [Sic] (Subrayado nuestro).

- 16. De lo expuesto por el señor Vega, se aprecia que la finalidad o propósito en adquirir a través de un financiamiento el vehículo materia de denuncia era su uso como herramienta de trabajo dentro de la actividad económica que realiza (servicio de taxi), constituyendo por tanto un bien de capital (activo fijo) que es incorporado de manera permanente dentro de la actividad comercial desarrollada por el denunciante.
- 17. En tal sentido, la Comisión considera que el vehículo que iba ser adquirido formaba parte esencial e indispensable de la actividad que desarrollaría el señor Vega, de acuerdo a lo señalado en la denuncia y uso del bien.
- 18. En este contexto, este Colegiado considera que el denunciante no califica como consumidor de acuerdo con lo contemplado por el artículo IV, Título Preliminar del Código, dado que el vehículo adquirido se encuentra directamente relacionado a su actividad comercial, por lo que la denuncia debe declararse improcedente.
- 19. Finalmente, es pertinente indicar que si bien el señor Vega no puede acceder al nivel de protección administrativa previsto en el Código, ello no lo deja en estado de indefensión, toda vez que nuestro ordenamiento legal ha previsto que pueda acceder a la vía judicial para hacer valer sus derechos.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor Guillermo Adalberto Vega Almeyda contra IB Group S.A.C. y Empresa de Transporte y Servicio Múltiples Inversiones El Chorrillano por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto el vehículo a financiar sería adquirido para el giro de su actividad comercial.





SEGUNDO: informar al señor Guillermo Adalberto Vega Almeyda que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁷. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación⁸, caso contrario, la resolución quedará consentida⁹.

Con la intervención de los señores Comisionados: Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, Sr. Javier Cavero- Egúsqiza Zariquiey, y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.

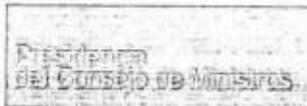
MARÍA LUISA EGÚSQIZA MORI
Presidenta

⁷ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

⁸ **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL**
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS
DÉCIMOTERCERA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único
Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

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.

000124



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1496-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 886-2015/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR Nº 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : GUILLERMO ADALBERTO VEGA ALMEYDA

DENUNCIADOS : EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MÚLTIPLES INVERSIONES EL CHORRILLANO S.A.C. IB GROUP S.A.C.

MATERIA : IMPROCEDENCIA CONSUMIDOR FINAL

ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

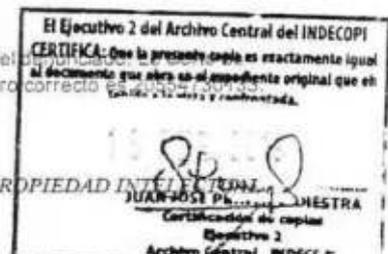
SUMILLA: Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Guillermo Adalberto Vega Almeyda contra Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Inversiones El Chorrillano S.A.C. e IB Group S.A.C., por presunta infracción del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, se declara procedente la misma, toda vez que el denunciante califica como consumidor protegido en los términos establecidos en la normativa de protección al consumidor.

Lima, 27 de abril de 2016

ANTECEDENTES

1. El 29 de abril de 2015, el señor Guillermo Alberto Vega Almeyda (en adelante, el señor Vega) denunció a Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Inversiones El Chorrillano S.A.C. ¹ (en adelante, El Chorrillano) y a IB Group S.A.C. (en adelante, IB Group) por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código) señalando que:
 - (i) En enero de 2015, acudió a las instalaciones de El Chorrillano, con la finalidad de adquirir, a través de financiamiento, un automóvil para utilizarlo para servicio de taxi. Es así que le ofrecieron que para la adquisición de un automóvil marca Nissan Tiida, debería de pagar una cuota inicial de US\$ 1 500,00 y una cuota fija diaria de S/. 60,00 (generando una cuota mensual de S/ 1 800,00);

Si bien en la Resolución 1475-2015/CC2, se consignó como el RUC 20492402797 del señor Vega, que de la verificación de la información de la SUNAT, se ha constatado que el número



000125



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1496-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 885-2015/CC2

- (ii) los representantes de El Chorrillano le solicitaron suscribir varios documentos para acceder al crédito, sin embargo no le brindaron la opción de leerlos ni una copia de los mismos;
- (iii) el 29 de enero fue contactado por la empresa El Chorrillano en coordinación con IB Group, para solicitarle el depósito de la cuota inicial e informarle que luego debería de acudir a la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora Ltda. 24 (en adelante, la Cooperativa) ya que esta sería la entidad que financiaría el crédito vehicular (información que no le fue precisada oportunamente). En ese mismo momento, le hicieron firmar un formulario de solicitud de crédito, en el cual no constaba el monto del préstamo;
- (iv) de acuerdo a lo requerido, ese mismo día, efectuó el depósito de US\$ 1 500,00 de los cuales US\$ 300,00 se encontraban destinados a la adquisición de la placa de rodaje y la cinta reflexiva que llevan los taxis a los costados y lo restante sería para IB Group;
- (v) posteriormente, la Cooperativa le hizo entrega de la ficha de solicitud de crédito en la cual se consignaba como monto del crédito la suma de S/. 54 415,11 y como cuota mensual S/. 1 940,58, no obstante dichas sumas diferían del monto ofrecido inicialmente;
- (vi) el 2 de marzo de 2015, le comunicaron que la Cooperativa había efectuado el desembolso a IB Group, sin embargo dicha operación no fue informada previamente ni contaba con su consentimiento;
- (vii) el 3 de marzo de 2015, se apersonó a la Cooperativa donde le informaron que habían realizado el desembolso del dinero, y en consecuencia le entregaron un cronograma de pagos en el cual se verificaba que el monto del crédito fue nuevamente elevado unilateralmente a S/ 55 549,68, por lo cual no procedió a suscribirlo;
- (viii) por otro lado IB Group y la Cooperativa no cumplieron con informarle sobre las condiciones del crédito. Además, de la copia del cronograma de pagos se desprende que en el cálculo de los intereses no se tomaba en cuenta el pago de la cuota inicial que había efectuado;
- (ix) el 10 y 16 de marzo de 2015, envió cartas notariales a IB Group y a la Cooperativa, solicitando la anulación de la operación crediticia, sin embargo no fueron atendidas;
- (x) el 25 de marzo de 2015, solicitó a IB Group los documentos que había suscrito, no obstante, dicha solicitud tampoco fue atendida.

[Handwritten signature]

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA con la presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que es
también a la vez y presentada.

18 8 2016



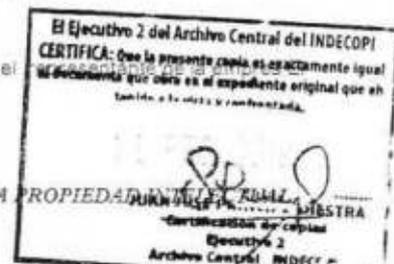
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1496-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 888-2015/CC2

- (xi) posteriormente la Cooperativa le informó que había procedido a anular la operación crediticia. Pese a ello, IB Group se negó a devolverle el monto que había entregado por concepto de cuota inicial; y,
- (xii) solicitó a los denunciados en calidad de medida correctiva, la devolución de la cuota inicial abonada que asciende a US\$ 1 500,00 más los intereses correspondientes, así como el pago de costas y costo del procedimiento.
2. Por Resolución 09484-2015/CC1 del 3 de julio de 2015, se resolvió, entre otros aspectos, declinar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 para conocer la denuncia interpuesta por el señor Vega contra El Chorrillano e IB Group S.A.C.
3. Mediante Resolución 1475-2015/CC2 del 27 de agosto de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, se declaró improcedente la denuncia impuesta por el señor Vega contra IB Group y el Chorrillano por presunta infracción al Código, en tanto el vehículo a financiar sería adquirido para ser utilizado en el giro de su actividad comercial.
4. El 22 de septiembre de 2015, el señor Vega apeló la citada resolución, señalando lo siguiente:
- (i) No laboraba únicamente como taxista tal y como lo afirma la Comisión, ya que contaba con diversos ingresos;
- (ii) el vehículo materia de controversia fue adquirido con la finalidad de tener uso personal y familiar. Asimismo, solo realizaba el servicio de taxi en sus ratos libres, en la medida que contaba con ingresos adicionales;
- (iii) el hecho de brindar servicios de taxi, no implicaba tener conocimiento sobre importación, venta, distribución de vehículos u otros aspectos especializados; y,
- (iv) ostentaba la calidad de consumidor, dado que el vehículo estaba destinado a un uso mixto.
5. El 7 de abril de 2016, el señor Germán García Reyna², presentó un escrito señalando entre otros argumentos que el señor Vega no ha cumplido con demostrar que no solo se dedica a trabajar como taxista.

² El señor Germán García Reyna, es la persona señalada por el denunciante como el Chorrillano.



000127



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1496-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 888-2015/CC2

6. Por su parte, el 7 de abril de 2015, IB Group presentó un escrito formulando diversos argumentos referidos al fondo de la denuncia³.

ANÁLISIS

Sobre la calidad de consumidor del denunciante

7. El artículo 80° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que antes de dar inicio a un procedimiento, las autoridades administrativas deben asegurarse de su propia competencia⁴. En virtud a ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, la condición de consumidor del denunciante, siendo éste uno de los presupuestos fundamentales para que el Indecopi pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado en materia de protección al consumidor pues, en caso se desprenda de los actuados que el denunciante no califica como consumidor protegido en los términos establecidos por el Código, se deberá declarar la improcedencia de la denuncia.
8. En este orden de ideas, aún cuando el denunciante haya presentado en su denuncia argumentos de fondo y medios probatorios, la autoridad administrativa en salvaguarda de los intereses públicos y el principio de legalidad, deberá corroborar siempre la concurrencia de los requisitos de procedencia de toda denuncia presentada antes de emitir una resolución sobre el fondo de lo petitionado, máxime si se considera que de acuerdo al artículo 3° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la competencia es uno de los requisitos de validez de los actos administrativos⁵.
9. En ese sentido, el Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y

³ Cabe mencionar que el 7 de abril de 2016, el señor Germán García Reyna, presentó un escrito señalando entre otros argumentos que se dedicaba a captar clientes para diferentes empresas y financieras que otorgan créditos vehiculares a favor de taxistas. Asimismo, que el señor Vega no ha cumplido con demostrar que no solo se dedica a trabajar como taxista.

LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 80.- Control de competencia.-

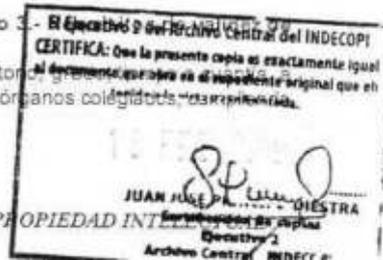
Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3.-

los actos administrativos.- Son requisitos de validez de los actos administrativos:

1. Competencia.- Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, tiempo, grado o cuantía, y en caso de órganos colegiados, los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión.

(...)





TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1496-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 888-2015/CC2

económica del Estado la protección de sus derechos, dentro de un régimen de economía social de mercado en el marco del artículo 65º de la Constitución Política del Perú¹.

10. A tal efecto, el artículo IV del Título Preliminar de la mencionada norma define a los consumidores en los siguientes términos:

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 *Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.*

1.2 *Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.*

1.3 *En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta".*

11. En el presente caso, el señor Vega denunció a El Chorrillano y a IB Group, entre otros aspectos por la falta de asesoría e información en el proceso de adquisición del vehículo. La Comisión consideró que el denunciante no calificaba como consumidor, en tanto, el vehículo a financiar sería adquirido para el giro de su actividad comercial, siendo indispensable para dicha actividad (servicio de taxi).
12. En su apelación, el señor Vega, alegó que el vehículo que iba a adquirir mediante el crédito vehicular, no iba a ser usado únicamente para el servicio de taxi, sino también para uso personal y familiar.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65º.- Defensa del consumidor.- 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.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo I.- Contenido.- El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituye la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores en el marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, en el marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú. Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.





TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1496-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 888-2015/CC2

13. Sobre el particular, este Colegiado ha señalado en una anterior oportunidad⁷ que en la realidad se presentan diversos casos en los cuales una persona natural destina accesorio o eventualmente algún bien de uso personal para una actividad empresarial, es decir, le da un uso mixto, lo que no significa que dicha situación lo enerve de la calidad de consumidor protegido que posee. En efecto, debe reconocerse la existencia de zonas grises en las que no resulta sencillo determinar con toda precisión el uso determinado de un bien, por ejemplo, el caso de quien adquiere un bien para su uso simultáneo como consumidor y como proveedor⁸.
14. Es por tales motivos que es absolutamente admisible la posibilidad que algunos productos y/o servicios puedan ser sometidos a un uso mixto, es decir, empresarial y particular. Por ello, el Código expresamente señala en el punto 1.3 del artículo IV del Título Preliminar del Código que *en caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se calificará consumidor a quien lo adquiere o utiliza*. Ello quiere decir entonces que en el caso que un bien que sea empleado para el uso personal o familiar y, a la vez, para uno empresarial o comercial, deberá calificarse al usuario como consumidor.
15. Lo dicho, se encuentra en concordancia con el numeral 2 del artículo V del Código⁹, el cual establece que las normas de protección al consumidor deben ser interpretadas desde una perspectiva tuitiva hacia el consumidor. En atención a ello y dado que la finalidad del sistema de protección al consumidor consiste en corregir la asimetría informativa entre consumidores y proveedores, en tanto no se acredite que un producto o servicio pasible de uso mixto ha sido destinado exclusivamente a una actividad empresarial o comercial, deberá considerarse que el usuario es un consumidor.
16. De esta forma, se logra evitar que actividades económicas accesorias o eventuales priven a los destinatarios finales de protección, y se cumpla con la tutela efectiva que deben tener los consumidores ante situaciones de

⁷ Ver la Resolución 3179-2014/SPC-INDECOPI del 22 de setiembre de 2014, en los seguidos por la señora Vanessa Magaly Molero Pastor contra Maquinarias S.A.

⁸ Así, por ejemplo, el padre de familia que utiliza el automóvil familiar como taxi en sus horas libres o la madre de familia que usa una máquina de coser para prestar el servicio de confección de vestidos.

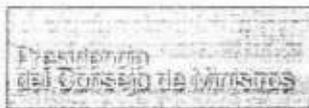
⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo V.- Principios. El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

(...)

2. Principio pro consumidor.- En cualquier campo de actuación, el Estado ejercerá su función protectora en favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando existe duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas abusivas, deben interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

(...)





TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1496-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 888-2015/CC2

asimetría informativa. Sin perjuicio de ello, es importante indicar que para determinar si un producto o servicio puede tener un uso mixto, es necesario realizar un análisis caso por caso, evaluando si de acuerdo a las características y naturaleza del bien o producto, este puede configurar un uso mixto.

17. Siendo así, en el caso de los bienes cuyas características permitan inferir que su uso puede ser destinado a un ámbito personal y/o familiar, se considerará al denunciante como consumidor protegido, salvo prueba en contrario, para lo cual serán de gran importancia los medios probatorios que se aporten en el expediente. Es importante precisar que no se tomará en cuenta el carácter cuantitativo a fin de evaluar el uso mixto de un bien, de tal manera el denunciante no deberá demostrar en un determinado caso la proporción de uso personal o comercial que dio a un bien a fin de ser calificado como consumidor.
18. En el presente caso, se discute si el vehículo materia de denuncia adquirido por el señor Vega iba a ser destinado a uso personal y familiar o si iba a ser utilizado exclusivamente para una actividad económica.
19. Teniendo en cuenta ello, es necesario resaltar que por las características del vehículo que iba a ser adquirido por el señor Vega (automóvil marca Nissan, modelo Tiida), se puede deducir que sobre dicho bien era posible un uso personal (movilidad propia y de la familia) y un uso empresarial (transporte de pasajeros - taxi), es decir, no resulta incompatible ni excluyente la posibilidad de asignación de ambas formas de uso por parte del denunciante, independientemente del criterio cuantitativo del uso, por lo que este Colegiado es de la opinión que dada la naturaleza del bien y sus posibilidades de actuación, configuraría un uso mixto.
20. En ese sentido, el hecho de que el señor Vega pueda brindarle un uso empresarial, no excluye la posibilidad de un uso mixto sobre el bien materia de denuncia, dadas las características y naturaleza del mismo.
21. En ese orden de ideas, y en la medida de que existe duda sobre el destino final del bien materia de denuncia, es decir, si es de uso exclusivamente empresarial o si corresponde a un uso personal o familiar (según lo alegado en esta instancia por el denunciante), conforme al numeral 1.3 del artículo IV del Título Preliminar del Código, este Colegiado considera que debe presumirse o considerarse como consumidor al señor Vega.
22. Esta Sala conviene en aclarar que distinto sería el caso, si se tratara de bienes que de acuerdo a sus características sean destinados





TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1496-2016/SPC-INDECOPI

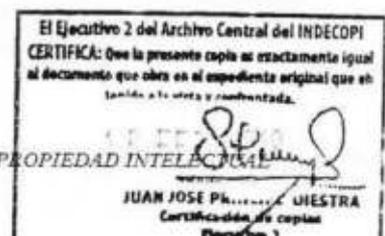
EXPEDIENTE 886-2015/CC2

normalmente a formar parte de actividades económicas o empresariales -el caso de un tractor o una grúa -, pues en estos casos no sería de aplicación la presunción antes señalada, toda vez que la naturaleza del bien en estos casos no permite configurar un uso personal al margen de la actividad como proveedor. Sin embargo, el presente caso versa sobre un auto marca Nissan, modelo Tiida que, conforme a lo señalado anteriormente, puede dar lugar a un uso mixto.

23. De otro lado, si bien el señor Vega manifestó en su denuncia haber solicitado el crédito vehicular con la finalidad de adquirir un vehículo para ser utilizado como taxi, lo cierto es que el denunciante en su apelación alegó que no solo realizaría el uso del vehículo para dicha finalidad sino también para un uso personal y familiar, lo cual se condice con la naturaleza y características del bien.
24. En ese sentido, el destino final del bien se ha efectuado sobre la base de las características del bien, de las circunstancias y particularidades que rodearon el caso concreto, los cuales han permitido establecer la existencia de una duda sobre el destino final del bien, tratándose de "uso mixto" por este Tribunal, teniendo presente además que las normas de protección al consumidor son de carácter tuitivo y deben interpretarse en el sentido más favorable al consumidor¹⁰.
25. Siendo así, el hecho de que el señor Vega pudiera haber precisado o complementado su argumento en el recurso de apelación con relación a su escrito de denuncia, no enerva la evidencia constatada por este Tribunal -a través del análisis de los medios probatorios y de las características del vehículo- de la existencia de una duda sobre el destino o uso del bien materia de denuncia, es decir, si era de uso exclusivamente empresarial o era de uso estrictamente personal, razón por la cual ante dicha duda corresponde considerar o presumir que el denunciante califica como consumidor en los términos del Código.
26. Finalmente, cabe señalar que en la medida de que el análisis de la presente resolución se ha limitado a la evaluación de la condición de consumidor del señor Vega, en tanto este constituye el punto controvertido analizado por la Comisión y, por ende, el único que es materia de grado en esta instancia, no corresponde a este Colegiado emitir un pronunciamiento sobre el tema de fondo alegado por las partes relacionado a la presunta infracción al Código.

¹⁰

Ver pie de página 8 del presente pronunciamiento.





TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1496-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 888-2015/CC2

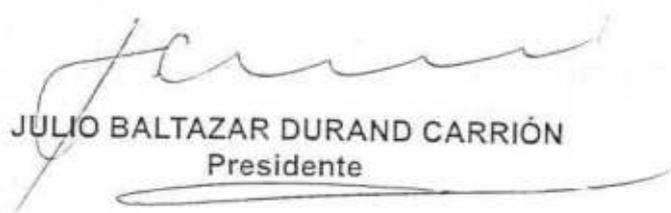
27. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Vega contra El Chorrillano e IB Group; y, reformándola, se declara procedente la misma, toda vez que el denunciante califica como consumidor protegido en los términos del Código. En consecuencia, se ordena a la Comisión que emita un pronunciamiento sobre el fondo de la presente denuncia, en caso que esta cumpla con los demás requisitos de procedencia.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 1475-2015/CC2 del 27 de agosto de 2015, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Guillermo Adalberto Vega Almeyda contra Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Inversiones El Chorrillano S.A.C. e IB Group S.A.C.; por presunta infracción del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, se declara procedente la misma, toda vez que el denunciante califica como consumidor protegido en los términos establecidos en la normativa de protección al consumidor.

SEGUNDO: Ordenar a la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 que emita un pronunciamiento sobre el fondo de la presente denuncia, en caso que esta cumpla con los demás requisitos de procedencia.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.


JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente



EXPEDIENTE N° 888 – 2015/CC2

006165

ACTA DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

En Lima, el 19 de enero de 2017 siendo las 15:30 horas, el suscrito representante de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) en las oficinas de Indecopi en presencia del señor **GUILLERMO ADALBERTO VEGA ALMEYDA** identificado con DNI N° 07003551 como parte denunciante; y como parte denunciada, **EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MÚLTIPLES INVERSIONES EL CHORRILLANO S.A.C.** representada por el señor German García Reyna identificado con D.N.I. N° 07004941, a fin de llevar a cabo la presente audiencia.

Luego que la denunciante y denunciada intercambiaron sus puntos de vista, las mismas llegaron al siguiente acuerdo:

EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MÚLTIPLES INVERSIONES EL CHORRILLANO S.A.C. se compromete a:

- Pagar en favor del denunciante, el monto de US\$ 300,00, para elio el proveedor denunciado deberá apersonarse al domicilio sito en Calle Mateo Pumacahua, Mz. F, Lote 8, Santiago de Surco, teniendo como plazo máximo hasta el día 26 de enero de 2017.

Las partes aceptaron que el presente acuerdo conciliatorio pone fin al procedimiento iniciado contra EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MÚLTIPLES INVERSIONES EL CHORRILLANO S.A.C.

Cabe indicar que pese a esperar por un lapso de 15 minutos lb Group S.A.C. no se apersonó a la presente audiencia.

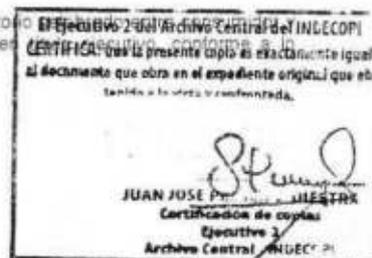
Asimismo, en la medida que el representante de EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MÚLTIPLES INVERSIONES EL CHORRILLANO S.A.C., no cuenta con el poder de representación suficiente para llevar a cabo la presente audiencia, se le otorga un plazo no mayor a tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la suscripción de la presente acta, para presentar los poderes de representación de la empresa citada anteriormente. Ello bajo apercibimiento de tenerlo como ausente en la audiencia y dejar sin efecto el acuerdo arribado.

El incumplimiento del presente acuerdo constituye una infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor¹. En estos casos, si el obligado a cumplir con un

¹ CÓDIGO PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 144°.- Exigibilidad de los laudos arbitrales y acuerdos

El laudo arbitral firme y el acta suscrita por las partes que contiene un acuerdo conciliatorio proveedor, conforme a los mecanismos señalados en el presente capítulo, constituye un título ejecutivo, dispuestu en el artículo 688° del Código Procesal Civil.





acuerdo no lo hiciera, se le impondrá automáticamente una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se tomará en cuenta los criterios que emplea la Comisión al emitir resoluciones finales, conforme a lo establecido en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor².

El incumplimiento de un acuerdo conciliatorio o laudo celebrado entre consumidor y proveedor constituye una infracción al presente Código. En estos casos, si el obligado a cumplir con un acuerdo o laudo no lo hace, se le impone automáticamente una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se toman en cuenta los criterios establecidos en el artículo 112° de este Código. Dicha multa debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días de notificada, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. Si el obligado persiste en el incumplimiento, el Indecopi puede imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con lo acordado. Las multas impuestas no impiden al Indecopi imponer una multa o sanción distinta al final de un procedimiento, de ser el caso. Asimismo, el Indecopi es competente para ordenar las medidas correctivas enunciadas en el presente Código. Este artículo es de aplicación para todos los acuerdos conciliatorios válidos celebrados entre consumidor y proveedor, incluidos aquellos obtenidos ante instituciones sin convenio con el Indecopi.

CÓDIGO PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 147°.- Conciliación

Los consumidores pueden conciliar la controversia surgida con el proveedor con anterioridad e incluso durante la tramitación de los procedimientos administrativos por infracción a las disposiciones de protección al consumidor a que se refiere el presente Código.

Los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

En la conciliación, el funcionario encargado de dirigir la audiencia, previo análisis del caso, puede intentar acercar las posiciones de las partes para propiciar un arreglo entre ellas o, alternativamente, propone una fórmula de conciliación de acuerdo con los hechos que son materia de controversia en el procedimiento, la que es evaluada por las partes en ese acto a fin de manifestar su posición o alternativas al respecto. La propuesta conciliatoria no genera responsabilidad de la persona encargada de la diligencia ni de la autoridad administrativa, debiendo constar ello en el acta correspondiente así como la fórmula propuesta.

CÓDIGO PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas; se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de los incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

000286

Juan José...

Vicente...

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPÍ

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que figura en el expediente original que en...

10 FEB 2011
JUAN JOSÉ... DIRECTOR EJECUTIVO 2



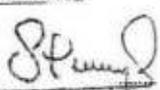
Siendo las 16:40 horas, se procedió a levantar la presente, la misma que fue leída y firmada en señal de conformidad.


GUILLERMO ADALBERTO VEGA ALMEYDA
identificado con DNI N° 07003551
Denunciante

000167


GERMAN GARCÍA REYNA
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MÚLTIPLES INVERSIONES EL
CHORRILLANO S.A.C.
DNI N° 07004941


CESAR RAÚL SILVA HUERTA
Representante de la Secretaría Técnica
de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPÍ CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que es también a la vez, el conformada.
 JUAN JOSÉ PIÑERO Certificación de copias Ejecutivo 2 Archivo Central INDECOPÍ



Indecopi

INSTITUTO NACIONAL
DE DEFENSA DE LA
CONSUMIDOR Y DE LA
PROTECCIÓN DE LOS
INTERESSES CONSUMIDORES

013295

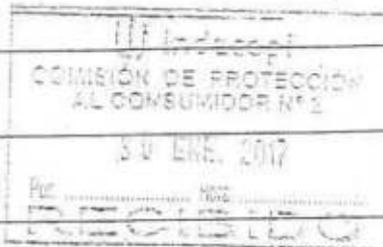
Folio 4 Copias 1
PROSEJUN COPIC

Expediente: 888-218/CC

Señores: Comisión de Protección de Consumidor N° 2

Por medio de la presente adjuntamos: presente los pedidos de reparación
del Chamblino

000170



Nombres y Apellidos

Gerardo Garcia Reyna

Dirección

Emilio Salvador Cornejo 126, Chamblino

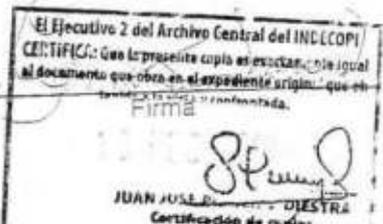
Teléfono

D.N.I.

0700 4941

En representación de:

Lima, 27 de enero de 2017



Firma
JUAN JOSE DIAZ
Certificación de copia

ATENCION N° 00734260 Recibo N° 2015-57-00011582

Partida N° 13098417

Zonal Santiago de Surco

Se CERTIFICA la VIGENCIA del GERENTE GENERAL: GERMAN GARCIA REYNA, registrado en el asiento C00001 de ESTA PARTIDA.

 SUNARP SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS	ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA OFICINA REGISTRAL LIMA N° Partida: 13098417
	INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS MÚLTIPLES INVERSIONES EL CHORRILLANO S.A.C.

000171

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS
RUBRO : CONSTITUCION
A00001

Por escritura pública de fecha 24/09/2013 otorgada ante Notario CESAR AUGUSTO CARPIO VALDEZ

SOCIOS FUNDADORES Y APORTES :

1. ALAN RICHARD GARCIA MEDRANO peruano, soltero, suscribe 4,000 acciones técnico contable
2. GERMAN GARCIA REYNA peruano, casado con Gloria Ruth Medrano Huapaya de Garcia suscribe 4,000 acciones administrador de empresas
3. GERMAN JESUS GARCIA MEDRANO peruano, soltero, suscribe 4,000 acciones chef

OBJETO : ARTÍCULO 2.- LA SOCIEDAD TIENE POR OBJETO DEDICARSE A: SERVICIO DE TAXI ESTACION, REMISSE Y OTROS AFINES, SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE URBANO, INTERPROVINCIAL Y PROVINCIAL DE PASAJEROS, COMERCIALIZACION, DISTRIBUCION, REPRESENTACION COMERCIAL, IMPORTACION Y EXPORTACION DE VEHICULOS, REPUESTOS, PIEZAS, PARTES, ACCESORIOS Y LUBRICANTES AUTOMOTRIZ, SERVICIO DE MECANICA AUTOMOTRIZ Y DE AUXILIO MECANICO, GRUA Y OTROS AFINES, ASESORIA Y CAPACITACION EN LA RAMA AUTOMOTRIZ. SE ENTIENDEN INCLUIDOS EN EL OBJETO SOCIAL LOS ACTOS RELACIONADOS CON EL MISMO QUE COADYUVEN A LA REALIZACION DE SUS FINES. PARA CUMPLIR DICHO OBJETO, PODRA REALIZAR TODOS AQUELLOS ACTOS Y CONTRATOS QUE SEAN LICITOS, SIN RESTRICCIÓN ALGUNA.

INICIO DE OPERACIONES : A la fecha de este pacto.

DURACION: Indefinida

DOMICILIO : Lima, pudiendo abrir sucursales en cualquier lugar del país o del extranjero.

CAPITAL SOCIAL : S/12,000 Nuevos Soles, dividido en 12,000 acciones nominativas de S/1.00 Nuevo Sol cada una, el capital se encuentra pagado totalmente. (Art.3)

RÉGIMEN DE LA JUNTA GENERAL : El Quórum y adopción de acuerdos es conforme a los Arts. 125º 126º y 127º de la Ley General de Sociedades. La convocatoria a juntas generales se realizara en la forma prescrita por el art.245 de la Ley General de Sociedades.

ARTICULO 6.- EL ACCIONISTA PODRA HACERSE REPRESENTAR EN LAS REUNIONES DE JUNTA GENERAL POR MEDIO DE OTRO ACCIONISTA, SU CONYUGE ASCENDIENTE O DESCENDIENTE EN PRIMER GRADO, PUDIENDO EXTENDERSE LA REPRESENTACION A OTRAS PERSONAS.

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INCORPI
 CERTIFICA que se encuentra en el archivo el documento al que se refiere el presente asiento en el asiento C00001 de esta partida.

10 SEP 2015

JUAN JOSE...
 Gerente General
 ENTREGADO
 Archivo Central

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION 09/04/2015 14:10:34 Página 1 de 4
No existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos.

Copia Certificada Sin Inscripción al Dorsal Pendientes de Inscripción No hay Titulos Suspendidos ni Horas: 8:00 PM

MARIA TERESA BELLENDE LAZARO
 Abogada Certificada
 Zona Registral N° IX - Sede Lima

ATENCION N° 00734260 Recibo N° 2015-57-00011582

Partida N° 13098417

Zonal Santiago de Surco

Se CERTIFICA la VIGENCIA del GERENTE GENERAL: GERMAN GARCIA REYNA, registrado en el asiento C00001 de ESTA PARTIDA.



SUNARP
SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 13098417

000172

**INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS
EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS MULTIPLES INVERSIONES EL CHORRILLANO
S.A.C.**

La sociedad NO TENDRÁ DIRECTORIO.-

RÉGIMEN DE LA GERENCIA : La sociedad tendrá uno o más Gerentes nombrados por la Junta General de Accionistas

Facultades

ARTICULO 8.- LA GERENCIA: NO HABIENDO DIRECTORIO, TODAS LAS FUNCIONES ESTABLECIDAS EN LA "LEY" PARA ESTE ORGANISMO SOCIETARIO SERAN EJERCIDAS POR EL GERENTE GENERAL.

LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS PUEDE DESIGNAR UNO O MÁS GERENTES SUS FACULTADES REMOCION Y RESPONSABILIDADES SE SUJETAN A LO DISPUESTO POR LOS ARTICULOS 185° Y SIGUIENTES.

EL GERENTE GENERAL ESTA FACULTADO PARA LA EJECUCION DE TODO ACTO Y/O CONTRATO CORRESPONDIENTES AL OBJETO DE LA SOCIEDAD, PUDIENDO ASIMISMO REALIZAR LOS SIGUIENTES ACTOS:

A. DIRIGIR LAS OPERACIONES COMERCIALES Y ADMINISTRATIVAS.
B. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE TODA CLASE DE AUTORIDADES EN LO JUDICIAL GOZARA DE LAS FACULTADES SEÑALADAS EN LOS ARTICULOS 74, 75, 77 Y 436 DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, ASÍ COMO LA FACULTAD DE REPRESENTACIÓN PREVISTA EN EL ARTICULO 10 DE LA LEY 26636 Y DEMÁS NORMAS CONEXAS Y COMPLEMENTARIAS TENIENDO EN TODOS LOS CASOS FACULTAD DE DELEGACIÓN O SUSTITUCIÓN. ADEMÁS, PODRÁ CELEBRAR CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL PUDIENDO SUSCRIBIR EL ACTA CONCILIATORIA, GOZANDO DE LAS FACULTADES SEÑALADAS EN LAS DISPOSICIONES LEGALES QUE LO REGULAN. ADEMÁS PODRÁ CONSTITUIR Y REPRESENTAR A LAS ASOCIACIONES QUE CREA CONVENIENTE Y DEMÁS NORMAS CONEXAS Y COMPLEMENTARIAS.

C. ABRIR, TRANSFERIR, CERRAR Y ENCARGARSE DEL MOVIMIENTO DE TODO TIPO DE CUENTA BANCARIA; GIRAR, DOBRAR, RENOVAR Y ENDOSAR, DESCONTAR Y PROTESTAR, ACEPTAR Y REACEPTAR CHEQUES, LETRAS DE CAMBIO, PAGARES, CONOCIMIENTO DE EMBARQUE, CARTA DE PORTE, PÓLIZAS, CARTAS FIANZAS Y CUALQUIER CLASE DE TÍTULOS VALORES, DOCUMENTOS MERCANTILES Y CIVILES; OTORGAR RECIBOS CANCELACIONES, SOBREGIRARSE EN CUENTA CORRIENTE CON GARANTÍA O SIN ELLA, SOLICITAR TODA CLASE DE PRESTAMOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA,

D. ADQUIRIR Y TRANSFERIR BAJO CUALQUIER TÍTULO; COMPRAR, VENDER, ARRENDAR, DONAR, DAR EN COMODATO; ADJUDICAR Y GRAVAR LOS BIENES DE LA SOCIEDAD SEAN MUEBLES O INMUEBLES, SUSCRIBIENDO LOS RESPECTIVOS DOCUMENTOS YA SEAN PRIVADOS O PÚBLICOS. EN GENERAL PODRÁ CONSTITUIR GARANTÍA HIPOTECARIA, MOBILIARIA Y DE CUALQUIER FORMA. PODRÁ CELEBRAR TODA CLASE DE CONTRATOS NOMINADOS E INNOMINADOS, INCLUSIVE LOS DE LEASING O ARRENDAMIENTO FINANCIERO, LEASE BACK, FACTORY Y/O UNDERWRITING, CONSORCIO, ASOCIACIÓN EN PARTICIPACIÓN Y CUALQUIER OTRO CONTRATO DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL, VINCULADOS CON EL OBJETO SOCIAL. ADEMÁS PODRÁ SOMETER LAS CONTROVERSIAS A ARBITRAJE Y SUSCRIBIR LOS RESPECTIVOS CONVENIOS ARBITRALES.

E. SOLICITAR, ADQUIRIR, TRANSFERIR REGISTROS DE PATENTE, MARCAS, NOMBRES COMERCIALES CONFORME A LEY, SUSCRIBIENDO CUALQUIER CLASE DE DOCUMENTOS VINCULADOS A LA PROPIEDAD INDUSTRIAL O

No hay títulos suspendidos y/o pendientes de inscripción

MANILA TERESA MENDOZA LAZARO
Abogado - Certificado
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

NEI E-000007 y en el Archivo Central del INC LCOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que es
 Página Número _____ de _____

SP

JUAN JOSE P. ... - JEFES
 Certificación de copias
 Ejecutiva
 Archivo Central - INC LCOPI

ATENCION N° 00734260 Recibo N° 2015-57-00011582

Partida N° 13098417

Zonal Santiago de Surco

Se CERTIFICA la VIGENCIA del GERENTE GENERAL: GERMAN GARCIA REYNA, registrado en el asiento C00001 de ESTA PARTIDA.

 **SUNARP**
SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PUBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 13098417

INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS
EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS MULTIPLES INVERSIONES EL CHORRILLANO
S.A.C.

F. PARTICIPAR EN LICITACIONES, CONCURSOS PUBLICOS Y/O ADJUDICACIONES, SUSCRIBIENDO LOS RESPECTIVOS DOCUMENTOS, QUE CONLLEVE A LA REALIZACION DEL OBJETO SOCIAL.
EL GERENTE GENERAL PODRA REALIZAR TODOS LOS ACTOS NECESARIOS PARA LA ADMINISTRACION DE LA SOCIEDAD, SALVO LAS FACULTADES RESERVADAS A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.

DISTRIBUCION DE ESTADOS FINANCIEROS Y APLICACION DE UTILIDADES : Segun los Arts.221° y siguientes de la L.G.S.

REGIMEN PARA LA DISOLUCION Y LIQUIDACION DE LA SOCIEDAD : Segun lo dispuesto por la Ley General de Sociedades.

Se nombra Gerente General a : ALAN RICHARD GARCIA MEDRANO, estado civil soltero(a) e identificado con D.N.I N° 43373277.

SUB-GERENTE : GERMAN GARCIA REYNA, estado civil casado(a) e identificado con D.N.I N° 07004941. QUIEN TENDRA LAS SIGUIENTES FACULTADES:

- REEMPLAZAR AL GERENTE EN CASO DE AUSENCIA.
- INTERVENIR EN FORMA CONJUNTA CON EL GERENTE GENERAL, EN LOS CASOS PREVISTOS EN LOS INCISOS C, D, E Y F DEL ARTICULO 8 DEL ESTATUTO.

El titulo fue presentado el 25/09/2013 a las 04:24:30 PM horas, bajo el N° 2013-00919587 del Tomo Diario 0492. Derechos cobrados: S/124.00 nuevos soles con Recibo(s) Numero(s) 00011611-29-LIMA 2° de Setiembre de 2013.

TEMAS HUBERTO GERDAN LIMAY
Registrador Público
Zona Registral N° IX - Sede Lima

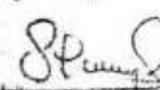
Copia Certificada
Sin Inscripción al Libro Pendientes de Inscripción
No hay Titulos Suspendidos y/o Pendientes de Inscripción
A Horas : 8:20 AM

MARIA TERESA GUTIERREZ LAZARO
Abogada Certificadora
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION:09/04/2015 14:10:34 Página 3 de 4
No existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INIC/COPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exacta e igual al documento que obra en el expediente original que ob
Página N° Número: 3


JUAN
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central INIC/COPI



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 689-2015/CC2

196

RESOLUCIÓN FINAL N° 689-2017/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
 DENUNCIANTE : GUILLERMO ADALBERTO VEGA ALMEYDA
 (EL SEÑOR VEGA)
 DENUNCIADOS : EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS
 MÚLTIPLES INVERSIONES EL CHORRILANO S.A.C.
 (EL CHORRILANO)
 IB GROUP S.A.C.
 (IB GROUP)
 MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 CONCLUSIÓN ANTICIPADA DEL PROCEDIMIENTO
 POR CONCILIACIÓN
 DEBER DE IDONEIDAD
 INFORMACIÓN
 MEDIDAS CORRECTIVAS
 GRADUACIÓN DE SANCIÓN
 COSTAS Y COSTOS
 ACTIVIDAD : VENTA DE OTROS PRODUCTOS

Lima, 26 de abril de 2017

ANTECEDENTES

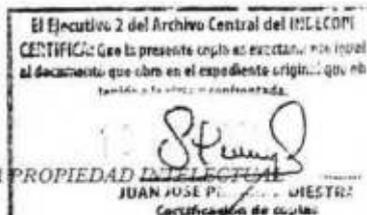
1. Mediante escrito del 9 de abril de 2015, el señor Vega interpuso una denuncia en contra de El Chorrillano¹ y en contra de IB Group² por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)³, señalando lo siguiente:
 - (i) En enero de 2015, acudió a las instalaciones de El Chorrillano, con la finalidad de adquirir, a través de un financiamiento, un automóvil para utilizarlo para el servicio de taxi y uso personal. Es así que, dicho proveedor le ofreció un automóvil marca Nissan Tiida, por el cual debía pagar una cuota inicial de US\$ 1 500,00 y una cuota fija diaria de S/. 60,00 (generando una cuota mensual de S/ 1 800,00);
 - (ii) los representantes de El Chorrillano le solicitaron suscribir varios documentos para acceder al crédito; sin embargo, no le brindaron la opción de leerlos ni una copia de los mismos;

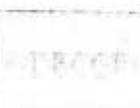
¹ R.U.C. N°20554730133.

² R.U.C. N°20521857855.

³ LEY 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 éste. Los demás casos.

M-CPC-05/01





AT

- (iii) El Chorrillano, lo contactó con IB Group, la empresa que le vendería el vehículo, quien se comunicó vía telefónica a fin de realizarle algunas consultas respecto de la adquisición de la unidad;
- (iv) el 29 de enero de 2015, realizó el pago de US\$ 1 500,00 a El Chorrillano, de los cuales US\$ 300,00 se encontraban destinados a la adquisición de la placa de rodaje y la cinta reflexiva que llevan los taxis a los costados y lo restante sería para la cuota inicial;
- (v) luego de realizar el pago, personal de El Chorrillano, le informó que debía acudir a la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora Ltda. 24 (en adelante, la Cooperativa) ya que esta sería la entidad que financiaría el crédito vehicular (información que no le fue precisada oportunamente). En ese mismo momento, le hicieron firmar un formulario de solicitud de crédito, en el cual no constaba el monto del préstamo, ni le entregaron copia del mismo;
- (vi) posteriormente, la Cooperativa le hizo entrega de la ficha de solicitud de crédito en la cual se consignaba como monto del crédito la suma de S/. 54 415,11 y como cuota mensual S/. 1 940,58; no obstante, dichas sumas diferían del monto ofrecido inicialmente; ello debido a que IB Group no había considerado el pago de la cuota inicial en el cálculo de los intereses de su crédito;
- (vii) el 2 de marzo de 2015, le comunicaron que la Cooperativa había efectuado el desembolso a IB Group; sin embargo, dicha operación no fue informada previamente ni contaba con su consentimiento;
- (viii) el 3 de marzo de 2015, se apersonó a la Cooperativa donde le informaron que habían realizado el desembolso del dinero, y en consecuencia le entregaron un cronograma de pagos en el cual se verificaba que el monto del crédito fue elevado a S/ 55 549,68, por lo cual no procedió a suscribirlo;
- (ix) por otro lado, IB Group y la Cooperativa no cumplieron con informarle sobre las condiciones del crédito. Además, de la copia del cronograma de pagos se desprende que en el cálculo de los intereses no se tomaba en cuenta el pago de la cuota inicial que había efectuado;
- (x) el 10 de marzo de 2015, envió una carta notarial a IB Group, solicitando la anulación de la operación crediticia; sin embargo, esta no fue recibida; por lo que, el 16 de marzo de 2015, remitió otra carta notarial, la misma que no fue atendida;
- (xi) el 25 de marzo de 2015, solicitó a IB Group los documentos que había suscrito; no obstante, dicha solicitud tampoco fue atendida;
- (xii) posteriormente, la Cooperativa le informó que había procedido a anular la operación crediticia. Pese a ello, IB Group se negó a devolverle el monto que había entregado por concepto de cuota inicial; y,
- (xiii) para la adquisición de vehículos, IB Group ofrecía en su página web:
 - a. cuotas iniciales de US\$ 1 000,00; sin embargo, el pagó la suma de US\$ 1 500,00; y,
 - b. pagos semanales de S/ 288,00, dando un total del S/. 1 152,00; no obstante, el denunciante estaba obligado a pagar S/ 1 976,15.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: que la presente copia es exacta e idéntica al documento que obra en el expediente original, el que es
remite a la Oficina correspondiente.

JUAN JOSÉ PIÑERO
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central INDECOPI



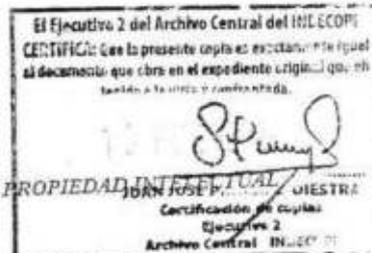
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 888-2015/CC2

AS

2. El señor Vega solicitó lo siguiente:
 - (i) la devolución de la cuota inicial abonada que asciende a US\$ 1 500,00 más los intereses correspondientes; y,
 - (ii) el pago de costas y costo del procedimiento.
3. Mediante Resolución Final N° 1475-2015/CC2 del 27 de agosto de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión), declaró improcedente la denuncia, en tanto consideró que el señor Vega no calificaba como consumidor final.
4. Por escrito del 7 de abril de 2016, IB Group presentó un escrito, en el que señaló lo siguiente:
 - (i) El 16 de marzo de 2015, el señor Vega le solicitó la devolución de la suma de US\$ 1 500,00 entregado en calidad de cuota inicial a El Chorrillano;
 - (ii) el 9 de abril de 2015, el señor Vega le solicitó nuevamente la devolución de su dinero, en la que reconoció la deducción de los gastos administrativos ocasionados;
 - (iii) el 11 de mayo de 2015, giró un cheque a favor del denunciante en la suma de US\$ 730,21 por concepto de la devolución de dinero, monto resultante de la deducción de S/ 1 134,56 cobrado por la Cooperativa y US\$ 100,00 por gastos administrativos;
 - (iv) el 23 de octubre de 2015, envió una carta notarial al señor Vega reiterándole que cuenta con el cheque de devolución de dinero, el mismo que no ha procedido a recogerlo; y,
 - (v) no engañó al señor Vega respecto al precio del vehículo.
5. Mediante Resolución N° 1496-2016/SPC-INDECOPI del 27 de abril de 2016, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), revocó la Resolución N° 1475-2015/CC2 del 27 de agosto de 2015 y reformándola declaró procedente la denuncia, toda vez que el denunciante califica como consumidor protegido por el Código.
6. Por Resolución N° 1 del 18 de julio de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), en cumplimiento de lo dispuesto por la Sala, resolvió admitir a trámite la denuncia, conforme a lo siguiente:

[...]
PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 29 de abril de 2015, presentada por el señor Guillermo Adalberto Vega Almeida en contra de Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Inversiones El Chorrillano S.A.C. e IB-Group S.A.C. de acuerdo a lo siguiente:
A Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Inversiones El Chorrillano S.A.C.





199

- (i) Por presunta infracción al artículo 58.1° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor le habría solicitado al consumidor suscribir varios documentos para acceder al crédito; sin embargo, no le habría brindado la opción de leerlos; y,
- (ii) Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no le habría entregado al consumidor una copia de los documentos que suscribió.

A IB Group S.A.C.:

- (i) Por presunta infracción a los artículos 1° numeral 1.1 literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2 del Código; en tanto no habría cumplido con informarle al consumidor sobre las condiciones de su crédito;
- (ii) Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría cumplido con entregarle de la copia del cronograma de pagos de su crédito;
- (iii) Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría tomado en cuenta el pago de la cuota inicial, ello en el cálculo de los intereses del crédito del consumidor;
- (iv) Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se habría negado a recibir la carta notarial del 10 de marzo de 2015, remitida por el consumidor;
- (v) Por presunta infracción al artículo 24.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría cumplido con atender la carta notarial remitida el 16 de marzo de 2015, remitida por el consumidor;
- (vi) Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se habría negado a devolver el monto pagado por concepto de cuota inicial, ello pese a que se había anulado la operación crediticia; y,
- (vii) Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría consignado en su página web publicidad engañosa respecto de la adquisición de su vehículo, en tanto ofrecía:
 - a. cuotas iniciales de US\$ 1 000.00; sin embargo, el pagó la suma de US\$ 1 500.00; y,
 - b. pagos semanales de S/ 288.00, dando un total del S/ 1 152.00; no obstante, el denunciante estaba obligado a pagar S/ 1 976.115.

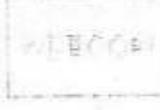
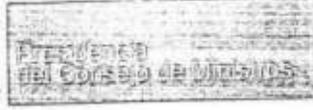
A Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Inversiones El Chorrillano S.A.C. e IB Group S.A.C.:

- (i) Por presunta infracción a los artículos 1° numeral 1.1 literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2 del Código; en tanto no le habrían informado al consumidor, que la Cooperativa sería la entidad quien financiaría su crédito vehicular; y,
 - (ii) Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto le habrían hecho firmar al consumidor un formulario de solicitud de crédito, en el cual no constaba el monto del préstamo.
- [...]” (sic)

7. El Chorrillano e IB Group no cumplieron con presentar sus descargos pese a estar debidamente notificados.
8. En la audiencia de conciliación celebrada el 19 de enero de 2017, el señor Vega y El Chorrillano llegaron a un acuerdo conciliatorio consistente en lo siguiente:

7.1] EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MÚLTIPLES INVERSIONES EL CHORRILLANO S.A.C. se compromete a:





180

Pagar en favor del denunciante, el monto de US\$ 300,00 para ello el proveedor denunciado deberá apersonarse al domicilio sito en Calle Mateo Pumacahua, Mz. F, Lt. 8, Santiago de Surco, teniendo como plazo máximo hasta el día 26 de enero de 2017.

Las partes aceptaron que el presente acuerdo conciliatorio pone fin al procedimiento iniciado contra EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MÚLTIPLES INVERSIONES EL CHORRILLANO S.A.C.

Cabe indicar que pese a esperar por un lapso de 15 minutos a IB Group S.A.C. no se apersonó a la presente audiencia.
[...]” [sic]

9. El señor Vega denunció los hechos referidos al crédito vehicular a la Cooperativa ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, tramitado bajo el Expediente N° 498-2015/CC2, el mismo que concluyó por acuerdo entre las partes⁴.

ANÁLISIS

Sobre el acuerdo conciliatorio arribado ante el señor Vega y El Chorrillano

10. La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de controversias, mediante el cual —con la intervención de un tercero neutral—, las partes resuelven el conflicto suscitado y arriban a un acuerdo satisfactorio.
11. El objetivo de citar a las partes a una audiencia de conciliación es promover que el consumidor y el proveedor tengan la oportunidad de arribar a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de ambos y ponga fin a la controversia suscitada. En estos casos, la autoridad presume la buena fe y voluntad de cumplimiento de los intervinientes.
12. En los procedimientos administrativos en materia de consumo, el artículo 107-A del Código establece que, en cualquier estado e instancia del procedimiento, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada, entre otros supuestos, cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma⁵.

⁴ Ver: http://servicio.indecopi.gob.pe/porta/SAE/Expedientes/consultaCPC.jsp?pl_istam=SI&pNroExpediente=498&pAnoExpediente=2015&pIdLugarTramite=1&pIdTipoExpediente=1&pIdAreaExp=128&pIdAreaMenu=8

⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte
En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:





181

13. Conforme se desprende del acta de la audiencia de conciliación celebrada el 19 de enero de 2017, el señor Vega y El Chorrillano llegaron a un acuerdo conciliatorio como forma de solucionar la controversia materia del procedimiento⁶.
14. Asimismo, la Comisión considera pertinente tener en cuenta que en el presente caso no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite ejercer la facultad antes descrita⁷.
15. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado en contra de El Chorrillano, en mérito al acuerdo conciliatorio celebrado por las partes.

1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

Cualquiera de las partes podrá acreditar ante el órgano resolutorio la solución de la controversia, para que la autoridad declare la conclusión anticipada del procedimiento. El procedimiento continuará respecto de aquellos denunciados o pretensiones no comprendidos en dicha conclusión anticipada.

La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.

(i) habría solicitado al consumidor suscribir varios documentos para acceder al crédito; sin embargo, no le habría brindado la opción de leerlos; (ii) no le habría entregado al consumidor una copia de los documentos que suscribió; (iii) no le habrían informado al consumidor, que la Cooperativa sería la entidad quien financiaría su crédito vehicular; y, (iv) le habrían hecho firmar al consumidor un formulario de solicitud de crédito, en el cual no constaba el monto del préstamo.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

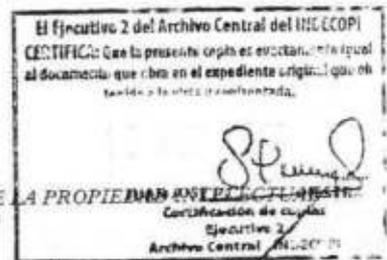
Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte

En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:

1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

Cualquiera de las partes podrá acreditar ante el órgano resolutorio la solución de la controversia, para que la autoridad declare la conclusión anticipada del procedimiento. El procedimiento continuará respecto de aquellos denunciados o pretensiones no comprendidos en dicha conclusión anticipada.

La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.





INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 886-2015/CC2

134

Sobre el deber de idoneidad

16. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁸.

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 lo cual ha sido puesto en el mercado.

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.- El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

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.

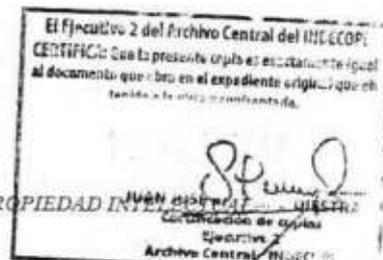
El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero.

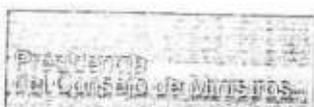
En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.

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

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *ius tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

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





183

17. 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.
18. Si bien IB Group no presentó sus descargos, la Comisión tomará en consideración lo manifestado en su escrito del 7 de abril de 2016, ello en aplicación del principio de verdad material⁹.
 - (i) Sobre los hechos referidos al otorgamiento del crédito vehicular
19. El señor Vega manifestó que IB Group: (i) no habría cumplido con informarle sobre las condiciones de su crédito; (ii) no habría cumplido con entregarle la copia del cronograma de pagos de su crédito; (iii) no habría tomado en cuenta el pago de la cuota inicial en el cálculo de los intereses del crédito; (iv) habría consignado en su página web publicidad engañosa en tanto ofreció que los pagos semanales de S/ 288,00, dando un total de S/ 1 152,00; no obstante estuvo obligado a pagar la suma de S/ 1 976,11; y, (v) habría hecho firmar al denunciante la solicitud de crédito, en el cual no constaba el monto del préstamo.
20. Al respecto, el artículo 230º de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG) comprende una relación detallada de los principios aplicables a este tipo de procedimientos, entre los cuales se encuentra el principio de causalidad¹⁰, el cual establece expresamente que la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable. En ese sentido, la autoridad administrativa tiene la obligación de verificar que el destinatario de la sanción administrativa sea la persona natural o jurídica que cometió la infracción.
21. Sobre el particular, obra en el expediente la solicitud de crédito¹¹, en la que el señor Vega solicitó un crédito a la Cooperativa, por la suma de S/ 54 415,11, la

⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.
1.11 Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la Ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

¹⁰ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.- La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...) 8. Causalidad.- La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

¹¹ Ver de fojas 29 a 30 del Expediente.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exacta y fiel igual al documento que obra en el expediente original que es también la única y auténtica.
 JUAN JOSÉ [Firma]
 Coordinador de copias
 Ejecutivo
 Archivo Central INDECOPI



109

misma que se encuentra debidamente suscrita por el denunciante en señal de su conformidad.

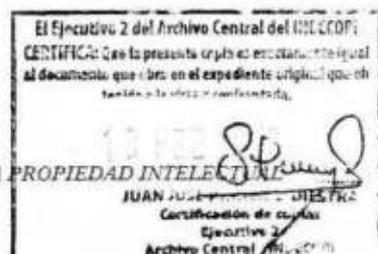
22. Asimismo, obra en el expediente la publicidad¹² emitida por la Cooperativa, en la que consignó un cuadro referencial de las cuotas mensuales de pago por el crédito en razón al monto pagado como cuota inicial.
23. A la luz de los medios probatorios, se evidencia que la entidad que otorgaría el crédito para pagar el saldo del vehículo que adquirió el denunciante era la Cooperativa y no IB Group. Por lo tanto, la Cooperativa la encargada de: a) informar las condiciones del crédito; b) entregar copia del cronograma de pagos del crédito; c) tomar en cuenta el pago de la cuota inicial en el cálculo de los intereses del crédito; d) consignar en su página web la publicidad respecto a los pagos del crédito; y, e) entregar la solicitud de crédito, en el cual no constaba el monto del préstamo.
24. De otro lado, de la revisión de Consulta Ruc de IB Group¹³, en ella se señala que su principal actividad económica es la venta de vehículos, y como actividad accesoria se dedica a la venta de materiales de construcción. Por lo que, dicho proveedor no se dedica al otorgamiento de créditos.
25. De otro lado, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, no se evidencia que IB Group hubiese realizado las gestiones para el otorgamiento del crédito del señor Vega; siendo dicha labor gestionada por la Cooperativa.
26. En atención a ello, de la revisión de los documentos que obran en el expediente se ha verificado que IB Group no participó en las gestiones para el otorgamiento del crédito vehicular a favor del señor Vega.
27. En ese orden de ideas, en la medida que ha quedado acreditado que IB Group no formó parte en las gestiones del otorgamiento del crédito vehicular del señor Vega, corresponde declarar improcedente la denuncia en ese extremo en contra de este por presunta infracción al Código.

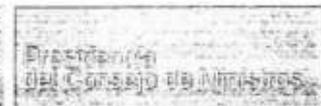
(ii) Sobre la carta del 10 de marzo de 2015

28. El señor Vega manifestó que IB Group se negó a recibir la carta notarial del 10 de marzo de 2015.

¹² Ver a fojas 50 del Expediente.

¹³ Ver: <http://www.sunat.gob.pe/ci-ti-itmrconstruc/igrS03Alies>





185

29. A efectos de acreditar lo alegado presentó como medio probatorio la carta del 10 de marzo de 2015¹⁴, dirigida a IB Group en la que solicitó la devolución de su dinero que depositó como cuota inicial en la suma de US\$ 1 500.00.
30. Sin embargo, en la citada carta no se observa que ésta hubiese sido diligenciada por conducto notarial; asimismo, en ella no se dejó constancia de la negativa por parte de la denunciada para su recepción.
31. Es importante tener en cuenta que, para acreditar la existencia de una afectación al deber de idoneidad, el consumidor deberá demostrar la existencia del hecho infractor, luego de lo cual corresponderá al proveedor determinar la existencia de un eximente de responsabilidad administrativa, la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.
32. En todo caso, el denunciante pudo haber adjuntado a su escrito de denuncia presentado un reclamo, una constatación policial o haber realizado una grabación a fin que acredite el hecho alegado.
33. En la medida que, la sola presentación de la carta simple de fecha 10 de marzo de 2015, no acredita que la denunciada se hubiese negado a la recepción de la misma, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado este extremo denunciado por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

(iii) Sobre la devolución de dinero

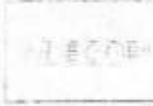
34. El señor Vega manifestó que IB Group se negó a devolver el monto pagado por concepto de cuota inicial, ello pese a que se había anulado la operación crediticia.
35. Obra en el expediente, la carta notarial del 16 de marzo de 2015¹⁵ y la carta simple del 9 de abril de 2015¹⁶, en las que el señor Vega solicitó la devolución de su dinero entregado como cuota inicial a IB Group.
36. Por su parte IB Group señaló que el 23 de octubre de 2015¹⁷, envió una carta notarial al señor Vega indicándole que cuenta con el cheque a su favor por concepto de devolución de dinero desde el 11 de mayo de 2015.

¹⁴ Ver a fojas 32 del Expediente

¹⁵ Ver de fojas 39 a 40 del Expediente.

¹⁶ Ver a fojas 116 del Expediente.

¹⁷ La carta de fecha 23 de septiembre de 2015, diligenciada el 23 de octubre de 2015.



186

37. Al respecto, obra en el expediente la carta notarial enviada por IB Group del 23 de septiembre de 2015¹⁸, en la que brindó respuesta a la carta enviada por el señor Vega del 9 de abril de 2015, la cual señala lo siguiente:

[...]

Al respecto, debemos comunicarle que desde el 11 de mayo de 2015, tenemos en nuestras oficinas el Cheque de Gerencia N° 00002282 2 011 114 0100023156 61 girado a su nombre por el monto de \$730.21 (Setecientos Treinta con 21/100 Dólares Americanos), el mismo que corresponde a la devolución de la cuota inicial que pagó a nuestra empresa por el Crédito Vehicular aprobado y desembolsado por la Cooperativa La Rehabilitadora y sobre el que usted se desistió; previa deducción de los intereses que se generaron por el tiempo que duró el crédito aprobado y que fueron cobrados por la Cooperativa, más los gastos administrativos en los que incurrió IB Group para el otorgamiento de su crédito vehicular, descuentos que se encuentran debidamente sustentados.

[...]

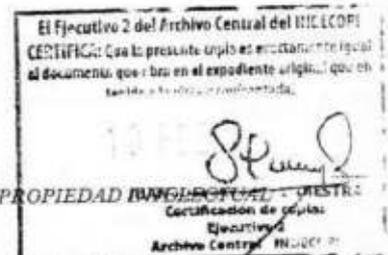
38. De la revisión de la citada carta, se observa que IB Group comunicó al señor Vega que se apersona a sus oficinas a fin de recabar el cheque por la suma de US\$ 730.21 por concepto de devolución de dinero, suma que le correspondería luego de haberse efectuado la deducción de los intereses generados por el tiempo de vigencia del crédito y los gastos administrativos en los que incurrió para el otorgamiento del crédito.
39. Obra en el expediente la carta notarial del 3 de marzo de 2016¹⁹ enviada por IB Group al denunciante, en la que señaló que devolvió a la Cooperativa las cantidades de S/ 49 343,50 por el crédito y S/ 1 134,56 por los intereses generados por el periodo de gracia del crédito; asimismo, informó al denunciante que dedujo del monto depositado, los gastos administrativos por la suma de US\$ 100,00.
40. Asimismo, obran en el expediente el depósito de efectivo²⁰, en la que se observa que IB Group depositó la suma de S/ 50 478,60; y, la boleta de venta N° 0002597²¹, dirigida al señor Vega por la suma de US\$ 100,00, por gestión de gastos administrativos.
41. A la luz de los medios probatorios, se puede evidenciar que IB Group ofreció la devolución del dinero a favor del señor Vega previa deducción de intereses y gastos; sin embargo, el denunciante a pesar de haber recibido la carta notarial del 9 de abril de 2015, no se apersonó a recoger dicho monto.

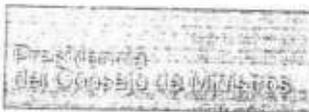
¹⁸ Ver a fojas 123 del Expediente.

¹⁹ Ver de fojas 117 a 119 del Expediente.

²⁰ Ver a fojas 123 del Expediente.

²¹ Ver a fojas 124 del Expediente.





132

42. En ese sentido, al no haberse acreditado la negativa de IB Group en devolver el dinero a favor del denunciante, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado este extremo denunciado por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

(iii) Sobre la publicidad

43. El señor Vega manifestó que IB Group habría consignado en su página web una publicidad engañosa en la que consignó que la cuota inicial para la adquisición de un vehículo era de US\$ 1 000,00; sin embargo, pagó la suma de US\$ 1 500,00.

44. Al respecto, obra en el expediente la publicidad²² de IB Group, presentado como medio probatorio por el denunciante, en la que hace referencia al pago de la cuota inicial, señalando lo siguiente:

[...]
En tus manos está decidir tu futuro adquiere tu auto propio con \$1000 de inicial.
[...]

45. De la revisión del citado medio probatorio, se observa que IB Group ofreció en su publicidad que un consumidor podía adquirir un vehículo con una inicial de US\$ 1 000,00. Cabe precisar, que la denunciada no ha cuestionado dicho medio probatorio.

46. Obra en el expediente el depósito de cuenta corriente²³, presentado como medio probatorio por el denunciante, en la cual se observa que el señor Vega depositó la suma de US\$ 1 500,00 por concepto de cuota inicial. Cabe precisar, que el señor Vega en su escrito de denuncia señaló que del monto abonado, US\$ 1 200,00 era de cuota inicial, y US\$ 300,00 eran gasto de placas y cinta reflexiva de taxi.

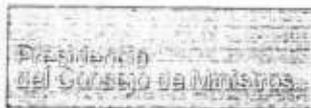
47. En ese sentido, ha quedado acreditado que IB Group ofreció en su publicidad que la cuota inicial para la adquisición de un vehículo era la suma de US\$ 1000,00, lo cual no sería cierto, debido a que el señor Vega pagó la suma de US\$ 1 200,00 para ello.

48. Por lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

= Ver a fojas 51 del Expediente.

= Ver a fojas 28 del Expediente.





Sobre el deber de información

49. El literal b) del numeral 1 del artículo 1° del Código regula el derecho de los consumidores a recibir de los proveedores toda la información necesaria para que la decisión que estos adopten se realice sobre la base de un conocimiento integral de los alcances y limitaciones del bien o servicio que adquieren, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de éstos²⁴.
50. A su vez, el numeral 1 del artículo 2° de la misma norma establece el deber que tienen todos los proveedores de consignar en forma veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, toda la información sobre los productos y servicios ofertados²⁵.
51. El señor Vega manifestó que IB Group no le habría informado oportunamente que la Cooperativa sería la entidad quien financiaría su crédito vehicular.
52. Obra en el expediente, la Solicitud de Crédito²⁶ de la Cooperativa, presentado como medio probatorio por el denunciante, en la que se observa que fue debidamente suscrito por el señor Vega en señal de conformidad. Cabe precisar, que al momento que el denunciante firmó dicha solicitud de crédito, tomó conocimiento que estuvo contratando con la Cooperativa.
53. Asimismo, conforme se ha analizado en la presente resolución, no ha quedado acreditado que IB Group hubiese participado en las gestiones para el otorgamiento del crédito vehicular del señor Vega con la Cooperativa.
54. En ese sentido, no le correspondía que IB Group le informe al señor Vega que contrataría con la Cooperativa el otorgamiento del crédito vehicular.
55. Por lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 1.1° literal b), 2.1° y 2.2° del Código.

²⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 1°. Derechos de los consumidores. - 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:(...)
b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios (...).

²⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 2°.- Información relevante.-2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios (...).

²⁶ Ver de fojas 29 a 30 del Expediente.



180

Sobre la falta de atención al reclamo

56. El artículo 24° literal 24.1²⁷ del Código, establece la obligación por parte de los proveedores de atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendarios. Adicionalmente, la norma señala que el referido plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que se pone en conocimiento del consumidor antes de que culmine el plazo inicial.
57. El señor Vega manifestó que IB Group no cumplió con atender su reclamo contenido en la carta notarial del 16 de marzo de 2015.
58. Obra en el expediente, la carta notarial del 16 de marzo de 2015, en la que el señor vega reclamó la variación del monto del crédito vehicular efectuado por la Cooperativa, respecto a lo informado por el vendedor de El Chorrillano, y solicitó la devolución de su dinero.
59. En respuesta, IB Group envió al señor Vega la carta notarial del 3 de marzo de 2016, en la que, le informó que contaba con el cheque correspondiente a la devolución de dinero, la cual señaló lo siguiente:

[...]

Al respecto debemos señalarle, que con fecha 16 de marzo de 2015, usted nos hizo llegar una misiva por la cual solicitaba la anulación de la operación crediticia vehicular, por cuanto las condiciones que le fueron explicadas por el vendedor, señor Germán García Reyna, de la empresa, E.T. El Chorrillano, fueron distintas y menos ventajosas, entre otros aspectos.

[...]

60. En ese sentido, se evidencia que IB Group brindó respuesta el 3 de marzo de 2016; esto es, 1 año después de la presentación del reclamo.
61. En la medida, que ha quedado acreditado que IB Group brindó respuesta al reclamo del denunciante fuera del plazo legal (30 días calendarios); este

27

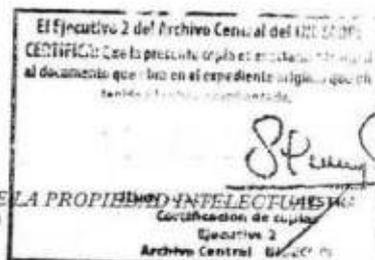
LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

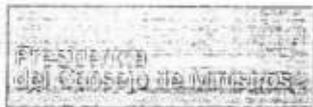
Artículo 24°.- Servicio de atención de reclamos

24.1. Sin perjuicio de los derechos de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a responder los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.





190

Colegiado considera que se ha configurado una infracción al artículo 24° del Código, correspondiendo declarar fundado este extremo de la denuncia.

Sobre las medidas correctivas

- 62. Los artículos 114°, 115° y 116° de la Ley 29571, Código²⁸, establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
- 63. En el presente procedimiento quedó acreditado que el proveedor denunciado: (i) consignó una publicidad que ofrece para la adquisición de un vehículo el pago de una cuota inicial de US\$ 1 000,00; sin embargo, el denunciante pagó la suma de US\$ 1 200,00; y, (ii) no cumplió con atender la carta notarial del denunciante de fecha 16 de marzo de 2015.
- 64. Respecto de los extremos que han sido declarados fundados no corresponde otorgar medida correctiva de oficio debido a que IB Group ofreció la devolución del dinero y brindó respuesta a la carta notarial del denunciante del 16 de marzo de 2015.
- 65. Del escrito de denuncia, se desprende que el señor Vega solicitó en calidad de medida correctiva la devolución de la cuota inicial abonada que asciende a US\$ 1 500,00.
- 66. Sobre el particular, es importante indicar que la medida correctiva deberá estar destinada a revertir -o de ser el caso prevenir- los daños ocasionados por dicha conducta.

²⁸ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL 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.

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 (...)

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 (...)

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
 CERTIFICA que el presente es un original igual al documento que se encuentra en el expediente original que se
 también se encuentra en el expediente original.

JUAN JOSÉ TORRES PÉREZ
 DILES P.R.
 Certificación de copia
 Ejecutivo 2
 Archivo Central, N.º 100



12/1

67. Respecto a lo solicitado por el denunciante, no corresponde otorgarlo debido a que dicho extremo ha sido declarado infundado. Cabe precisar que la denunciada informó al señor Vega que proceda a recoger el cheque con el monto correspondiente a la devolución de su dinero previo deducción de intereses y gastos administrativos.

Graduación de la sanción

68. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, se procederá a su graduación, para lo cual deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley 27444, de la LPAG.

69. El artículo 112° del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) beneficio ilícito, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) perjuicio al consumidor, (iv) daño al mercado, entre otros²⁹.

(i) Sobre la publicidad de la cuota inicial

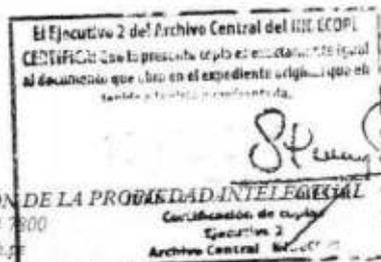
- (i) **Perjuicio ocasionado al consumidor:** la conducta infractora frustró las expectativas del denunciante quien tuvo que pagar una cantidad mayor a la ofrecida en la publicidad de IB Group para el pago de la cuota inicial de su vehículo.

- (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** La probabilidad de detección es alta, ya que el denunciante pudo percatarse del hecho infractor en el momento en que abonó la cuota inicial; por lo que, fácilmente lo detectó y tendrá los suficientes motivos para reclamar este hecho ante la autoridad administrativa.

70. Por lo expuesto, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos

²⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.- Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
- (...)





192

que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

71. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).

72. En atención a ello, este Colegiado considera que corresponde sancionar con una multa ascendente a 1 UIT.

(ii) Sobre la falta de atención al reclamo

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

(i) **Perjuicio ocasionado al consumidor:** existe perjuicio al consumidor, en la medida que se ha visto afectado su expectativa de que su reclamo sea atendido oportunamente por el proveedor denunciado, generando incertidumbre respecto del hecho reclamado.

(ii) **Beneficio ilícito esperado:** en el presente caso, el beneficio ilícito está constituido en el ahorro obtenido por IB Group por no haber implementado las medidas o mecanismos que hubieran permitido atender debidamente el reclamo presentado por el denunciante dentro del plazo de 30 días calendarios.

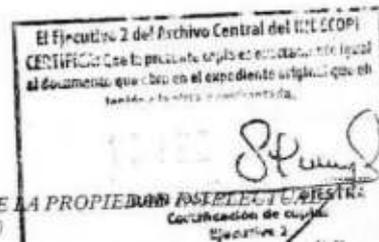
(iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es media, en tanto, en atención a la demora en la respuesta de un reclamo, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa el incumplimiento por parte de los proveedores de atender sus reclamos en el plazo que establece el Código.

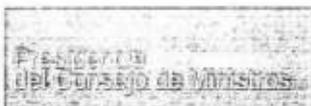
74. En base al análisis realizado y teniendo en consideración la infracción cometida por IB Group, la Comisión considera sancionarla con una multa de 1 UIT.

Multa Total

75. Tomando en consideración lo señalado precedentemente, la Comisión considera que la multa final a imponer a Limaautos en el presente procedimiento deber ser una ascendente a 2 UIT.

De las costas y costos del procedimiento





193

- 76. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi³⁰, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
- 77. En el presente caso, han quedado acreditada la infracción cometida por IB Group, por lo que esta Comisión considera que se debe ordenar a la empresa denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, dicho proveedor deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36, 00³¹.
- 78. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Vega podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Dar por finalizado el procedimiento iniciado por el señor Guillermo Adalberto Vega Almeyda en contra de Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Inversiones El Chorrillano S.A.C. por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio que pone fin a la controversia.

SEGUNDO: Declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor Guillermo Adalberto Vega Almeyda en contra de IB Group S.A.C., por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los hechos referidos a que el proveedor denunciado: (i) no habría cumplido con informarle sobre las condiciones de su crédito; (ii) no habría cumplido con entregarle la copia del cronograma de pagos de su crédito; (iii) no habría tomado en cuenta el pago de la cuota inicial, ello en el cálculo de los intereses del crédito; y, (iv) habría consignado en su página web publicidad engañosa en tanto ofreció que los pagos semanales de S/ 288,00, dando un total de S/ 1 152,00; no obstante estuvo obligado a pagar la suma

³⁰ DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

³¹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.





124

de S/ 1 976,11; y, (v) habría hecho firmar al denunciante un formulario de solicitud de crédito, en el cual no constaba el monto del préstamo

TERCERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta el señor Guillermo Adalberto Vega Almeyda en contra de IB Group S.A.C., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor denunciado ofreció en su publicidad que la cuota inicial para la adquisición de un vehículo sería de US\$ 1 000,00; sin embargo, el denunciante pagó la suma de US\$ 1 500,00.

CUARTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta el señor Guillermo Adalberto Vega Almeyda en contra de IB Group S.A.C., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que el proveedor denunciado: (i) se habría negado a recibir la carta notarial del 10 de marzo de 2015, remitida por el consumidor; y, (ii) se habría negado a devolver el monto pagado por concepto de cuota inicial, ello pese a que se había anulado la operación crediticia.

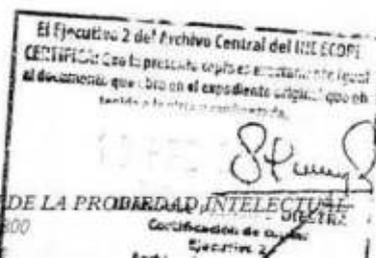
QUINTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta el señor Guillermo Adalberto Vega Almeyda en contra de IB Group S.A.C., por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que el proveedor denunciado no le habría informado al consumidor, que la Cooperativa sería la entidad quien financiaría su crédito vehicular.

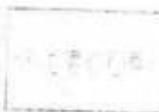
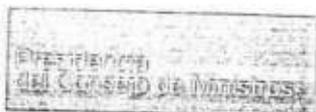
SEXTO: Declarar fundada la denuncia interpuesta el señor Guillermo Adalberto Vega Almeyda en contra de IB Group S.A.C., por infracción del artículo 24° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor denunciado no cumplió con atender la carta notarial remitida el 16 de marzo de 2015, remitida por el denunciante.

SÉPTIMO: Denegar la solicitud de medidas correctivas solicitada por el señor Guillermo Adalberto Vega Almeyda.

OCTAVO: Imponer a IB Group S.A.C. una multa ascendente a DOS (2) Unidades Impositivas Tributarias, de conformidad con el siguiente detalle:

HECHO INFRACTOR	SANCIÓN
Sobre la publicidad ofrecida al denunciante respecto al pago de la cuota inicial	1 UIT
Sobre la falta de atención al reclamo contenido en la carta notarial del 16 de marzo de 2015	1 UIT
Multa Total	2 UIT





COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 888-2015/CC2

196

Cabe precisar que las multas interpuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto de ésta con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³².

NOVENO: Ordenar a IB Group S.A.C. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerario pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la 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 costas y costos.

DÉCIMO: Disponer la inscripción de IB Group S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO PRIMERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación³³, 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 notificación³⁴, ello de acuerdo

³² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa
Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

³³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010

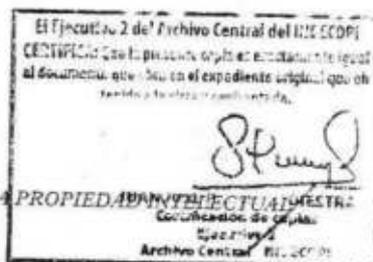
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

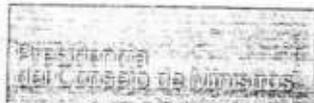
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

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 (...)"

³⁴ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1272 y publicada el 21 de diciembre de 2016
Artículo 207.- Recursos administrativos





196

a lo establecido en el artículo 207° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida³⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello y el Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval.

LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS
Presidente

207.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

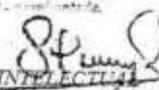
207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).

³⁵ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

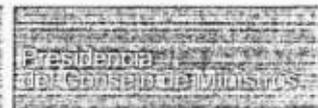
Artículo 212.- Acto firme

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

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA Que el presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que se
encuentra en el presente expediente.



JUAN JOSÉ PIÑERO
Coordinador de Copias



0236

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3066-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 868-2015/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : GUILLERMO ADALBERTO VEGA ALMEYDA

DENUNCIADA : IB GROUP S.A.C.

MATERIAS : IDONEIDAD
RESPUESTA A RECLAMO

ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

SUMILLA: Se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia contra IB Group S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a que habría requerido al denunciante el pago de una cuota inicial para la adquisición de un vehículo, distinta a la ofrecida a través de su página web; y, en consecuencia, se declara infundada la denuncia en dicho extremo, toda vez que ello no ha quedado acreditado.

Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia contra IB Group S.A.C. por infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que no cumplió con atender el reclamo presentado por el denunciante mediante carta notarial del 16 de marzo de 2015.

SANCIÓN: 1 UIT

Lima, 25 de octubre de 2017

ANTECEDENTES

1. El 29 de abril de 2015, el señor Guillermo Adalberto Vega Almeyda (en adelante, el señor Vega) denunció a Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Inversiones El Chorrillano S.A.C. (en adelante, El Chorrillano) y a IB Group S.A.C. (en adelante, IB Group) por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código) señalando lo siguiente:
 - (i) En enero de 2015, acudió a las instalaciones de El Chorrillano, con la finalidad de adquirir un automóvil a través de financiamiento;

1 RUC: 20521857855. DOMICILIO FISCAL: CAL LIBERTAD NRO. 114 DPTO. 203 URB. CERCADO DE MIRAFLORES LIMA - LIMA - MIRAFLORES.

2 Cabe indicar que la denuncia fue también presentada en contra de la Cooperativa; sin embargo, los hechos denunciados en contra de dicha proveedora fueron tramitados ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1, en atención a la materia en controversia.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Oficina de la Sala Especializada en Protección al Consumidor
 Lima Sur N° 1



0237

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

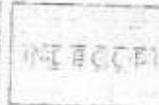
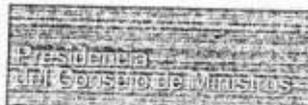
RESOLUCIÓN 3066-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 888-2015/CC2

- (ii) le ofrecieron que para la adquisición de un automóvil marca Nissan Tiida, debía pagar una cuota inicial de US\$ 1 500,00 y una cuota fija diaria de S/ 60,00 (equivalente a una cuota mensual de S/ 1 800,00);
- (iii) los representantes de El Chorrillano le solicitaron suscribir varios documentos para acceder al crédito, sin embargo, no le brindaron la opción de leerlos ni le proporcionaron una copia de ellos;
- (iv) el 29 de enero de 2015, fue contactado por la empresa El Chorrillano en coordinación con IB Group, para solicitarle el depósito de la cuota inicial e informarle que luego debía acudir a la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora Ltda. 24 (en adelante, la Cooperativa) ya que ésta sería la entidad que financiaría la adquisición del vehículo (información que no le fue brindada de manera previa); en ese mismo momento, le hicieron firmar un formulario de solicitud de crédito, en el cual no constaba el monto del préstamo;
- (v) de acuerdo a lo requerido, ese mismo día efectuó el depósito de US\$ 1 500,00; de los cuales, US\$ 300,00 se encontraban destinados a la adquisición de la placa de rodaje y la cinta reflexiva del vehículo y lo restante sería para IB Group;
- (vi) posteriormente, la Cooperativa le hizo entrega de la ficha de solicitud de crédito, en la cual se consignaba como monto del crédito la suma de S/ 54 415,11 y como cuota mensual S/ 1 940,58; no obstante, dichas sumas diferían de las ofrecidas inicialmente;
- (vii) el 2 de marzo de 2015, le comunicaron que la Cooperativa había efectuado el desembolso a IB Group; sin embargo, dicha operación no fue informada previamente, ni contaba con su consentimiento;
- (viii) al día siguiente, se apersonó al establecimiento de la Cooperativa, donde le ratificaron dicha información, y en consecuencia le entregaron un cronograma de pagos en el cual se verificaba que el monto del crédito fue nuevamente elevado unilateralmente a S/ 55 549,68, por lo cual no procedió a suscribirlo;
- (ix) por otro lado, IB Group y la Cooperativa no cumplieron con informarle sobre las condiciones del crédito; asimismo, de la copia del cronograma de pagos se desprende que en el cálculo de los intereses no se tomaba en cuenta el pago de la cuota inicial que había efectuado;
- (x) el 10 y 16 de marzo de 2015, envió cartas notariales a IB Group y a la Cooperativa, solicitando la anulación de la operación crediticia, sin embargo, no fueron atendidas;
- (xi) el 25 de marzo de 2015, solicitó a IB Group los documentos que había suscrito; no obstante, dicha solicitud tampoco fue atendida;
- (xii) posteriormente la Cooperativa le informó que había procedido a anular la operación crediticia; no obstante, pese a ello, IB Group se negó a devolverle el monto que había entregado por concepto de cuota inicial; y,

[Handwritten signature]

El presente es el archivo Central del INDECOPI
El presente es el archivo Central del INDECOPI
El presente es el archivo Central del INDECOPI
[Handwritten signature]
JURISTAS
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora Ltda.
Sede Central
Avenida Central N.º 2014



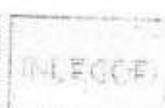
- (xiii) en la publicidad contenida en la página web de IB Group se podía apreciar que ofrecía vehículos con una inicial de US\$ 1 000,00; sin embargo, la inicial que pagó fue de US\$ 1 500,00.
2. Cabe indicar que IB Gropup no presentó sus descargos, pese a haber sido debidamente notificada con la Resolución 1 del 18 de julio de 2016³, mediante la cual se admitió a trámite la denuncia del señor Vega y se efectuó la imputación de cargos en su contra.
 3. Mediante Resolución 689-2017/CC2 del 26 de abril de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento⁴:
 - (i) Declaró concluido el procedimiento contra El Chorrillano, en tanto las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio que puso fin a la controversia;
 - (ii) declaró improcedente la denuncia contra IB Group por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°, 18° y 19° del Código, por falta de legitimidad para obrar pasiva, en los siguientes extremos: (a) no habría cumplido con informar al denunciante sobre las condiciones de su crédito; (b) no habría cumplido con entregar al denunciante una copia del cronograma de pagos de su crédito; (c) no habría tomado en cuenta el pago de la cuota inicial en el cálculo de los intereses de su crédito; y, (e) no habría cumplido con lo ofrecido a través de su página web, respecto a que las cuotas semanales de su crédito ascenderían a S/ 288,00;
 - (iii) declaró fundada la denuncia contra IB Group por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto consideró que quedó acreditado que no cumplió con lo ofrecido a través de su página web, respecto al monto de la cuota inicial que el denunciante debía pagar para la adquisición de un vehículo, sancionándola con una multa de 1 UIT;
 - (iv) declaró infundada la denuncia contra IB Group por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que consideró que no quedó acreditado que: (a) se habría negado a recibir la carta notarial del 10 de marzo de 2015; y, (b) se habría negado a devolver el monto pagado por concepto de cuota inicial, pese a haberse anulado la operación crediticia;
 - (v) declaró fundada la denuncia contra IB Group por infracción del artículo 24° del Código, en tanto consideró que quedó acreditado que no brindó atención al reclamo formulado por el denunciante mediante carta notarial

3
4

Ver foja 149 del expediente.

Cabe indicar que, de manera previa, mediante Resolución 1475-2015/CC2 del 27 de agosto de 2015, la Comisión declaró improcedente la denuncia, al considerar que el señor Vega no calificaba como consumidor final en los términos del Código; no obstante, en atención al recurso de apelación presentado por dicho administrado, mediante Resolución 1496-2016/SPC-INDECOPI, del 27 de abril de 2016, la Sala decidió (en unanimidad) revocar dicho pronunciamiento, declarando procedente la denuncia (ello al considerar que el señor Vega se encontraba dentro del supuesto previsto en el numeral 1.3 del artículo IV del Título Preliminar del Código y por tanto calificaba como consumidor final).

INDECOPI
CALLE DE LA PROSA 104, SAN BORJA, LIMA 41, PERÚ
TEL: 224 7800
E-MAIL: CONSULTAS@INDECOPI.GOB.PE / WEB: WWW.INDECOPI.GOB.PE
ARCHIVO CENTRAL



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

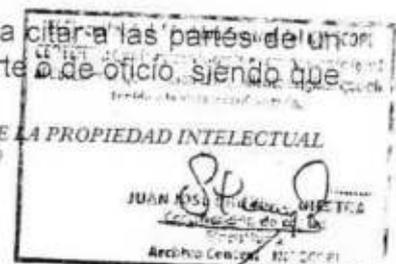
RESOLUCIÓN 3066-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 888-2015/CC2

- del 16 de marzo de 2015, dentro del plazo legal establecido, sancionándola con una multa de 1 UIT;
- (vi) denegó la medida correctiva solicitada por el señor Vega consistente en la devolución de US\$ 1 500,00;
 - (vii) ordenó a IB Group el pago de las costas y costos del procedimiento.
4. El 12 de mayo de 2017, IB Group presentó su recurso de apelación contra la Resolución 689-2017/CC2, señalando lo siguiente:
- (i) No era cierto que haya ofrecido condiciones distintas a las que se brindaron para la adquisición del vehículo;
 - (ii) conforme a las boletas de venta que adjuntaba, podía advertirse que el importe correspondiente a la cuota inicial ascendió a US\$ 1 000,00;
 - (iii) debido a que el denunciante insistió en la devolución de su dinero, aceptó la anulación de la operación, previo descuento de los gastos administrativos incurridos, poniendo a su disposición el cheque correspondiente e informándole ello a través de cartas notariales;
 - (iv) su personal se constituyó en el domicilio del abogado del señor Vega, haciéndole conocer que se procedería conforme a lo solicitado, pero deduciendo los gastos administrativos antes señalados, lo cual incluso fue aceptado por aquél;
 - (v) no sólo respondió al requerimiento del denunciante, sino que se le brindaron las explicaciones del caso, respecto al cobro de los gastos por anulación de la operación; y,
 - (vi) solicitó el uso de la palabra.
5. Cabe indicar que en la medida que el señor Vega no apeló la Resolución 689-2017/CC2 en los extremos que le fueron desfavorables, mencionados en los numerales (ii); (iv) y (vi) del párrafo 3 de la presente resolución, éstos han quedado consentidos.

ANÁLISIS

1. Cuestión previa: sobre el pedido de informe oral realizado por IB Group
6. En su recurso de apelación, IB Group solicitó que se le conceda el uso de la palabra.
7. Sobre el particular, cabe indicar que el artículo 16° del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, dispone la facultad de las Salas de denegar el informe.
8. Siendo ello así, es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que





TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3066-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 688-2015/CC2

dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a éstas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo denegar las audiencias solicitadas por los administrados.

- 9. En la misma línea, mediante Resolución N° 11 del 22 de octubre de 2013, el Vigésimo Sexto Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado consideró el mismo fundamento expuesto en el párrafo precedente, agregando que a través de la sentencia del 10 de abril de 2006 (recaída en el Expediente N° 0356-2005), la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema había señalado que era una facultad y no obligación del Indecopi conceder informes orales a las partes, en mérito a lo dispuesto en el artículo 33° de su Reglamento de Organización y Funciones.
- 10. En ese sentido, y considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que IB Group, a lo largo del procedimiento, ha tenido la oportunidad de exponer y sustentar sus argumentos de defensa, corresponde denegar su pedido de uso de la palabra.

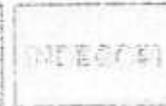
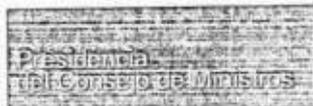
II. El deber de idoneidad

- 11. El artículo 18° del Código⁵ 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.
- 12. Asimismo, el artículo 19° del Código⁶ establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad 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.

⁵ 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.

⁶ 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 ~~estas, así como por el contenido~~ ~~al contenido de que consta el producto o servicio, en lo que corresponde.~~

JUAN JOSÉ PRIETO
Cofundador y Gerente
Banco de la Nación
Archivo General INDECOPI

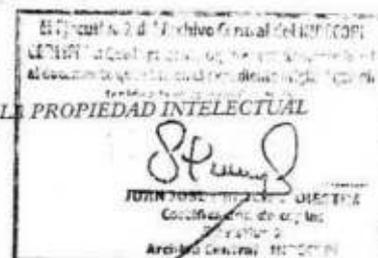


TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3066-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 888-2015/CC2

13. 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.
14. El señor Vega señaló en su denuncia que, pese a que IB Group informaba en su página web que para la adquisición de un vehículo bastaba con una inicial de US\$ 1 000,00, él pagó la suma de US\$ 1 500,00. Cabe indicar que el señor Vega precisó también en el mismo escrito de denuncia que, de dicho monto (US\$ 1 500,00) que entregó a la empresa El Chorrillano, la suma de US\$ 300,00 tuvo como finalidad cubrir los costos de tramitación de la placa de rodaje y las cintas reflexivas que llevaría su vehículo y que sólo la suma de US\$ 1 200,00 tendría como destinatario a IB Group, como cuota inicial.
15. En atención a lo señalado, a efectos de analizar el hecho denunciado por el señor Vega, se considerará que la presunta discrepancia se encontraría referida a que la cuota inicial según la publicidad sería de US\$ 1 000,00 mientras que la cuota inicial pagada sería de US\$ 1 200,00.
16. La Comisión declaró fundada la denuncia, en tanto verificó que, a través de su página web, IB Group brindaba información sobre la posibilidad de adquirir un vehículo con una cuota inicial de US\$ 1 000,00, siendo que consideró que el señor Vega acreditó haber efectuado un pago mayor por dicho concepto (la Comisión consideró que quedó acreditado que el denunciante pagó la suma de US\$ 1 200,00 como cuota inicial).
17. IB Group cuestionó la conclusión arribada por la Comisión, indicando que de la suma total de US\$ 1 200,00 que recibió del denunciante; sólo el monto de US\$ 1 000,00 correspondió a la cuota inicial y la suma de US\$ 200,00 correspondió a un concepto distinto, denominado "gestión de aval".
18. A efectos de verificar si IB Group incurrió en una infracción del deber de idoneidad en el presente caso, corresponde analizar si brindó el servicio en condiciones distintas a las ofrecidas al señor Vega, respecto al monto que debía pagar por concepto de cuota inicial para la adquisición de un vehículo.
19. Sobre el particular, el artículo 18° del Código, establece que la idoneidad consiste en la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función - entre otros aspectos - a lo que se le hubiera ofrecido y la publicidad e información transmitida.





TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3066-2017/SPC-INDECOPI

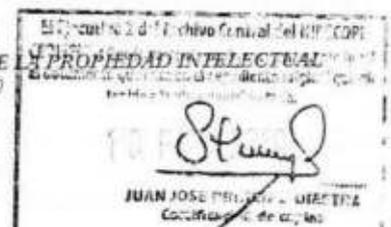
EXPEDIENTE 888-2015/CC2

20. En el presente caso, se advierte que el señor Vega manifestó en su denuncia que la información que le fue directamente proporcionada por la empresa El Chorrillano en coordinación con IB Group, respecto a las condiciones para la adquisición de un vehículo, fue que debía cancelar una cuota inicial de US\$ 1 500,00.
21. Así, si bien el señor Vega manifestó también que, a través de su página web, IB Group informaba que la cuota inicial era de sólo US\$ 1 000,00; lo cierto es que, conforme a la propia declaración del denunciante, las condiciones que fueron ofrecidas en su caso particular, fue que debía efectuar un pago total de US\$ 1 500,00.
22. Sin perjuicio de lo señalado, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se advierte que si bien el señor Vega acreditó haber efectuado un pago total de US\$ 1 500,00 (conforme al voucher de depósito que presentó), IB Group adjuntó a su recurso de apelación, copias de dos boletas de venta emitidas a nombre del señor Vega el 30 de enero de 2015 (la emisión de dichos comprobantes de pago se efectuó al día siguiente de realizado el depósito de US\$ 1 500,00 a nombre de la empresa El Chorrillano); de las cuales, se advierte que, la Boleta de Venta N° 002208 consigna un monto de US\$ 1 000,00 por concepto de "cancelación de inicial" y la Boleta de Venta N° 002209 consigna un monto de US\$ 200,00 por concepto de "gestión de aval".
23. Conforme a lo señalado en el párrafo precedente, se encuentra acreditado que, aun cuando el señor Vega efectuó un pago de US\$ 1 200,00 a favor de IB Group, el monto cancelado por concepto de cuota inicial ascendió a US\$ 1 000,00, suma que no difiere de la consignada en la página web de la denunciada.
24. De lo expuesto, se concluye que IB Group no brindó el servicio en condiciones distintas a las ofrecidas al señor Vega, respecto al monto que debía pagar por concepto de cuota inicial; pues, de un lado, se ha verificado que la denunciada no ofreció en su caso particular una cuota inicial de US\$ 1 000,00; asimismo, y sin perjuicio de ello, se ha verificado que el denunciante pagó por concepto de cuota inicial la suma de US\$ 1 000,00; siendo que si bien efectuó un pago total de US\$ 1 500,00, éste incluyó conceptos adicionales (trámite de placas, cintas reflexivas y gestión de aval) y dicha suma le fue debidamente informada.
25. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia en el presente extremo; y, en consecuencia, se declara infundada. Asimismo, se deja sin efecto la sanción

[Handwritten signature]

7

En la foja 26 del expediente.





de 1 UIT impuesta por dicho extremo.

III. Sobre la atención del reclamo formulado por el denunciante

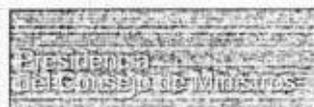
- 26. El artículo 24°.1 del Código establece la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en el plazo máximo de treinta (30) días calendario, siendo que el referido plazo puede ser extendido cuando la naturaleza del reclamo lo justifique⁸.
- 27. El señor Vega señaló en su denuncia que IB Group no cumplió con brindar respuesta a la carta notarial que envió el **16 de marzo de 2015**.
- 28. En su defensa, IB Group señaló que atendió el pedido formulado por el señor Vega (contenido en su carta del 16 de marzo de 2015⁹), en tanto comunicó a éste su decisión de anular la operación y proceder a la devolución del dinero pagado como cuota inicial, previa deducción de los gastos administrativos.
- 29. Sobre el particular, de la revisión del expediente, se advierte que, si bien IB Group brindó una respuesta al señor Vega, comunicándole su decisión de acceder a su petición de anular la operación comercial, frente al reclamo presentado, ello se efectuó mediante carta notarial del **3 de marzo de 2016**¹⁰.
- 30. Lo señalado en el párrafo precedente, evidencia que IB Group no cumplió con brindar atención al reclamo del denunciante dentro del plazo legalmente previsto para tal efecto; pues, considerando que el reclamo del señor Vega fue recibido el 16 de marzo de 2015, la respuesta debió brindarse a más tardar el 16 de abril de 2015, lo que no ocurrió en el presente caso.
- 31. Cabe indicar que, si bien IB Group manifestó que atendió el reclamo del denunciante con anterioridad a la carta del 3 de marzo de 2016, no obra en el expediente medio probatorio que acredite lo alegado.
- 32. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución

⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 24°.- Servicio de atención de reclamos.
24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo podrá ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que será puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
No podrá condicionarse la atención de reclamos de consumidores al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o de cualquier otro pago.
(...)

⁹ Ver foja 35 del expediente.
¹⁰ Ver foja 117 del expediente.

El Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, en el presente caso, ha emitido la siguiente resolución:

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE
 Coordinador de Sala
 Sala Especializada en Protección al Consumidor
 Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3066-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 888-2015/CC2

venida en grado que declaró fundada la denuncia en el presente extremo.

IV. Sobre la sanción impuesta por la falta de atención al reclamo y el pago de costas y costos del procedimiento

33. En la medida que IB Group no ha fundamentado su apelación respecto de la sanción de 1 UIT impuesta por no brindar respuesta al reclamo formulado por el denunciante; ni de la pertinencia del mandato de pago de costas y costos del procedimiento - más allá de la alegada ausencia de responsabilidad desvirtuada precedentemente - este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley 2744, Ley del Procedimiento Administrativo General¹¹. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada en dicho extremo.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 689-2017/CC2 del 26 de abril de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia presentada por el señor Guillermo Adalberto Vega Almeyda contra IB Group S.A.C. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a que habría requerido el pago de una cuota inicial para la adquisición de un vehículo, distinta a la ofrecida a través de su página web; y, en consecuencia, se declara infundada la denuncia en dicho extremo, toda vez que ello no ha quedado acreditado. En consecuencia, dejar sin efecto la sanción de 1 UIT impuesta por dicho extremo.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 689-2017/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia contra IB Group S.A.C. por infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que no cumplió con atender el reclamo presentado por el denunciante mediante carta notarial del 16 de marzo de 2015.

TERCERO: Confirmar la Resolución 689-2017/CC2 en el extremo que sancionó a IB Group S.A.C. con una multa de 1 UIT por infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor

¹¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 6°. - Motivación del acto administrativo.**
(...)

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3086-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 888-2015/CC2

CUARTO: Confirmar la Resolución 689-2017/CC2 en el extremo que ordenó a IB Group S.A.C. el pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante.

Con la intervención de los señores vocales Ana Asunción Ampuero Miranda, Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Juan Alejandro Espinoza Espinoza y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.

ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA
Presidenta

