



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO Nº 22-2016/CPC**

**PRESENTADO POR
EDWIN GIOVANNI NORABUENA HARO**

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

LIMA – PERÚ

2021



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

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente Administrativo Nº 22-2016/CPC

Materia : Protección al Consumidor

Denunciados : Banco Azteca del Perú S.A.
L.G. Recaudadores Legales E.I.R.L

Denunciante : Alipio Gómez Palacios

Bachiller : EDWIN GIOVANNI NORABUENA HARO

Código : 2009213011

LIMA – PERÚ

2021

En el informe jurídico se analiza un procedimiento administrativo sancionador. La denuncia fue interpuesta ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto por el Señor Alipio Gómez Palacios contra Banco Azteca del Perú S.A. y L.G. Recaudadores Legales E.I.R.L., por presunta infracción al deber de idoneidad, de acuerdo a lo previsto en los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571. El denunciante refiere que notifican requerimientos de pago de terceros a su domicilio el que adquirió en marzo de 2015. Es en el mes de junio de 2015 que recibió el primer requerimiento de pago dirigido a HEBELLY VANESSA SEDILLO VÁSQUEZ y CARLOS GUILLÉN PINEDO, quienes no habitan en su domicilio. El denunciante envió una carta notarial el 17 de junio de 2015 a Recaudadores Legales para que actualicen sus datos y eviten volver a requerir pagos a su domicilio. En Febrero de 2016 volvió a recibir un requerimiento de pago, por ello envió un escrito a Recaudadores Legales para el cese el envío de las notificaciones. El denunciado solicitó un Acta de Constatación y Verificación a la Policía Nacional del Perú, para que se certifique que las personas mencionadas en los requerimientos de pago no habitan en su domicilio. El Banco Azteca en su defensa argumenta no mantener ningún vínculo comercial o financiero con el denunciante; por lo tanto no se debió imputar el incumplimiento de deberes como proveedor de servicio financiero. El Banco celebró con HEBELLY VANESSA SEDILLO VÁSQUEZ un contrato de crédito y un pagaré, donde se consigna la dirección del denunciante y se encuentra en mora desde hace 138 semanas, CARLOS GUILLÉN PINEDO es el fiador, en atención a ello contrató los servicios de cobranza de Recaudadores Legales. Por su parte Recaudadores Legales tiene por objeto la prestación de servicios de cobranza judicial y extra judicial de deudas, por ese motivo alega no tener legitimidad pasiva para obrar en la denuncia. El expediente analizado contiene materias jurídicas relevantes tales como el concepto de consumidor y proveedor, la relación de consumo, el deber de idoneidad de los proveedores, medidas correctivas, graduación de la sanción pecuniaria, entre otros. La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto resolvió declarar Fundada la excepción de Legitimidad para obrar de Recaudadores Legales, y Fundada la denuncia por quedar acreditado que pese a comunicar que las personas a quienes se les notificaba los requerimientos de pago no viven en su domicilio continuaron enviando, ordenando sancionar con una multa al Banco Azteca y al pago de costas al denunciante. La Sala especializada en Protección al Consumidor del INDECOPÍ resolvió el recurso de apelación interpuesto por el denunciado, revocando la Resolución de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto; y, reformándola se declara Infundada la denuncia dejándose sin efecto las medidas impuestas en contra del denunciado.

ÍNDICE DEL INFORME JURÍDICO ADMINISTRATIVO EXP. Nº 22-2016/CPC

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	2
1) RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIANTE.....	2
2) RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LOS DENUNCIADOS.....	5
a) DENUNCIADO BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.....	5
b) DENUNCIADO L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L.....	7
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	9
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	11
1) RESOLUCIÓN FINAL No 354-2016/INDECOPI-LOR, DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LORETO.....	11
2) RESOLUCIÓN No 1350-2017/SPC-INDECOPI, DE LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	12
IV. CONCLUSIONES.....	15
V. BIBLIOGRAFÍA.....	17
VI. ANEXOS.....	18

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

1) RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIANTE.

SÍNTESIS DE LA DENUNCIA

Con fecha 22 de marzo de 2016, el Señor Alipio Gómez Palacios (en adelante, **SEÑOR GOMEZ**), interpuso denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional de Indecopi en Loreto, contra Banco Azteca del Perú S.A. (en adelante, **BANCO AZTECA**) y a L.G. Recaudadores Legales E.I.R.L. (en adelante, **RECAUDADORES**), por presunta infracción al deber de idoneidad, de acuerdo a lo previsto en los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571 (en adelante, el Código).

FUNDAMENTOS DE HECHO:

- El **SEÑOR GOMEZ**, argumentó su denuncia, indicando que es propietario del inmueble donde vive desde marzo de 2015.
- En el mes de junio de 2015, llega a su domicilio un requerimiento de pago de **RECAUDADORES** y de el **BANCO AZTECA**, dirigido al señor Carlos Guillen Pinedo y a la señora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez quienes no habitan en su domicilio.
- El **SEÑOR GOMEZ**, responde al requerimiento mediante Carta Notarial de fecha 17 de junio de 2015 dirigido a **RECAUDADORES** para que actualicen sus datos de deudores y eviten volver a requerir pago en su domicilio.
- En el mes de febrero de 2016, el **SEÑOR GOMEZ** volvió a recibir otra notificación de los denunciados sobre requerimiento de pago.
- Con fecha 25 de febrero de 2016, el denunciante envió un escrito a **RECAUDADORES** para el cese de las notificaciones.

- Con fecha 18 de marzo de 2016, en instalaciones del Servicio de Atención al Ciudadano - SAC del INDECOPI de Loreto, en atención al Reclamo N° 228-2016/SAC-INDECOPI-LOR presentado por el **SEÑOR GOMEZ**; no se llevo acabo la audiencia y se procedió a levantar el Acta de Inasistencia por parte de **BANCO AZTECA** y **RECAUDADORES**.
- Con fecha 19 de marzo de 2016, el **SEÑOR GOMEZ** solicitó un Acta de Constatación y Verificación a la Policía Nacional del Perú, para que se certifique que las personas Carlos Guillen Pinedo y Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez no domicilian en la dirección indicada como Calle Avianca N° 316 colonia de San Juan de Miraflores, Iquitos, Maynas, Loreto.
- Que, el **SEÑOR GOMEZ**, solicitó como medida correctiva que secén las notificaciones de cobranza a su domicilio por no mantener vínculo con el señor Carlos Guillen Pinedo y la señora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez, ni deuda con las denunciadas; asimismo, solicitó el pago de costos y costas del procedimiento.

FUNDAMENTOS DE DERECHO:

- Artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

MEDIOS PROBATORIOS:

- Copia de DNI del Señor Alipio Gómez Palacios.
- Copia de Constatación y Verificación de fecha 19 de marzo de 2016, emitido por la Policía Nacional del Perú.
- Copia del Acta de Inasistencia de fecha 18 de marzo de 2016, emitido por el Servicio de Atención al Ciudadano de Indecopi.
- Copia de último requerimiento de pago de junio de 2015, emitido por L.G. Recaudadores Legales E.I.R.L.
- Copia de la Carta Notarial de fecha 18 de junio de 2015, emitido por el señor Alipio Gómez Palacios.

- Copia del escrito de fecha 25 de febrero de 2016, emitido por el señor Alipio Gómez Palacios.

Que, con fecha 8 de agosto de 2016, el **SEÑOR GOMEZ** cumple con presentar los documentos requeridos por la Resolución N° 3 de la Secretaría Técnica, donde se le pide acredite que, pese a haber comunicado mediante carta notarial que las personas a quienes se dirigía los requerimientos de pago no viven en su domicilio, continuaron los denunciados notificando otros requerimientos de pago. Esto motivado porque en la denuncia menciona, pero no adjunta como anexo el requerimiento de pago del mes de febrero de 2016.

Adjuntando al escrito:

- Copia del último requerimiento de pago de febrero de 2016, emitido por L.G. Recaudadores Legales E.I.R.L.
- Copia del escrito de fecha 25 de febrero de 2016, emitido por el señor Alipio Gómez Palacios.
- Recibo de agua y luz del predio a nombre del señor Alipio Gómez Palacios.
- Constancia de estudios a nombre de su menor hijo.
- Copias de DNI de toda su familia.

Que, 7 de diciembre de 2016, el **SEÑOR GOMEZ** presentó un escrito en el cual señaló que cumplió con informar a **RECAUDADORES** que el domicilio donde se estaban notificando los requerimientos de pago cuestionados no pertenecía a los titulares de tales documentos. Asimismo, señaló que el hecho que la señora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez no haya comunicado al **BANCO AZTECA** el cambio de su domicilio no le era imputable, Finalmente indicó que el monto otorgado como costas del procedimiento era irrisorio.

2) RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LOS DENUNCIADOS.

a) DENUNCIADO BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.

SÍNTESIS DEL DESCARGO

Con fecha 3 de mayo de 2016, Banco Azteca del Perú S.A., representado por su abogado – apoderado Walter Del Aguila Tuesta, se apersonó al procedimiento administrativo y formuló sus descargos, solicitando a la Comisión que la denuncia interpuesta por el Señor Alipio Gómez Palacios sea declarada improcedente.

FUNDAMENTOS DE HECHO:

- Que, **BANCO AZTECA** no mantiene ningún tipo de relación comercial o financiera con el denunciante; por lo tanto, no se debió imputar el incumplimiento de deberes como proveedor de servicio financiero.
- Que, con fecha 5 de marzo de 2012, **BANCO AZTECA** celebró un contrato de crédito con la señora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez, señalando como su domicilio el ubicado en Calle Avianca N° 316 colonia de San Juan de Miraflores, Iquitos, Maynas, Loreto; domicilio consignado también en el pagare de la misma fecha.
- El señor Carlos Guillen Pinedo, es el fiador de la señora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez, por lo que no existe un expediente de crediticio de su persona con **BANCO AZTECA**.
- Se deja expresa constancia que **BANCO AZTECA** no ha recibido comunicación sobre la variación domiciliaria de la deudora.
- La señora Hebelly Vanessa Sedillo Vásquez se encuentra en mora con su representada desde hace 138 semanas, en atención a ello contrató los servicios de cobranza judicial de **RECAUDADORES** quienes han venido realizando las gestiones de cobranza.

FUNDAMENTOS DE DERECHO:

- Artículo 40º del Código Civil.
- Artículo 1219º del Código Civil.

MEDIO PROBATORIOS:

- Copia del Contrato denominado: “Crédito, constitución de garantía mobiliaria y Tarjeta de Crédito”.
- Copia del Pagaré emitido por la deudora.
- Copia de la Póliza de Seguros – Desgravamen.
- Copia del recibo de electricidad.
- El denunciante deberá exhibir medio probatorio donde conste la notificación al Banco Azteca del Perú S.A., que adquirió el inmueble donde domiciliaba la deudora.
- Copia del Contrato privado de Locación de Servicios celebrado con la empresa L.G. Recaudadores Legales E.I.R.L.

SÍNTESIS DEL RECURSO DE APELACIÓN DE BANCO AZTECA

Mediante escrito de fecha 4 de octubre de 2016, el **BANCO AZTECA** al no encontrarse conforme con la Resolución Final N° 354-2016/INDECOPI-LOR, de fecha 19 de setiembre de 2016 y notificado el 28 de setiembre de 2016, es que dentro del plazo legal interpone el Recurso de Apelación, señalando lo siguiente:

- Que, no se han tomado en cuenta los descargos donde se precisa que el **SEÑOR GOMEZ** no informó al **BANCO AZTECA** de la adquisición del inmueble donde domicilio la deudora. Ni que la señora HEBELLY VANESA SEDILLO VÁSQUEZ notificó la variación de su domicilio.
- Lo que se evidencia es la comunicación de el **SEÑOR GOMEZ** con **RECAUDADORA**, y no al **BANCO AZTECA**, motivo por el cual se desconocía la variación domiciliaria.

- Que, los recurrentes se encontraban facultados legalmente para requerir a la señora HEBELLY VANESA SEDILLO VÁSQUEZ a través de requerimientos de pago, la cancelación de la deuda que mantenía con **BANCO AZTECA**, en el domicilio consignado por la misma para ello.
- Que, la comisión no corroboró lo manifestado por el denunciante, sobre el domicilio donde se efectuó la notificación de los requerimientos de pago cuestionados, no existe documento probatorio alguno que acredite que el denunciante sea el actual propietario de dicho inmueble, lo cual atenta contra el derecho al debido proceso.

b) DENUNCIADO L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L.

SÍNTESIS DEL DESCARGO

Con fecha 9 de mayo de 2016, L.G. Recaudadores Legales E.I.R.L., representado por su Gerente Rosa Amparo Rodríguez Sánchez, se apersonó al procedimiento administrativo y formuló sus descargos, solicitando a la Comisión que la denuncia interpuesta por el Señor Alipio Gómez Palacios sea declarada improcedente.

FUNDAMENTO DE HECHO:

- **RECAUDADORES** tiene por objeto la prestación de servicios de cobranza judicial y extra judicial de deudas, por ese motivo celebraron un contrato privado de locación de servicios con **BANCO AZTECA** para la recuperación de sus acreencias y todas las facultades conferidas a **RECAUDADORES** se encuentran establecidas en el contrato.
- En atención al contrato privado de locación de servicios recibieron la orden de recuperar la acreencia vencida de la señora HEBELLY VANESA SEDILLO VÁSQUEZ y como fiador el señor Carlos Guillen Pinedo, por ese motivo cumplieron con remitir requerimientos de pago a la dirección domiciliaria que **BANCO AZTECA** proporciono, en atención a ello, consideran no haber vulnerado ningún derecho.

- **RECAUDADORES** alega que no tiene legitimidad pasiva para obrar en la denuncia; por lo que, Indecopi deberá excluirla de la denuncia, a efectos de evitar sanciones injustas.

FUNDAMENTOS DE DERECHO:

- Artículo 40º del Código Civil.
- Artículo 66º de la Ley de Títulos Valores.
- Inciso 4) del artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.

MEDIOS PROBATORIOS:

- El estado de cuenta de la deudora, extraída del propio sistema del Banco Azteca del Perú S.A., donde se verifica la dirección de la deudora otorgada por ella misma.

Posteriormente mediante escrito de fecha 19 de agosto de 2016, **RECAUDADORES** presento alegatos ratificándose en los argumentos señalados en su escrito de descargo.

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

Para la identificación y análisis de los principales problemas jurídicos del expediente es necesario el estudio de la Resolución que admite a trámite la denuncia.

La denuncia fue interpuesta ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional de Indecopi en Loreto, sin embargo, se declino competencialmente por razón de la materia, ya que los hechos denunciados afectan la tranquilidad del denunciante y no se pueden cuantificar monetariamente. Es así, que mediante Memorándum N° 108-2016/PS0-INDECOPI-LOR de fecha 31 de marzo de 2016, se remite expediente a la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto (en adelante, la Secretaría Técnica).

Mediante Resolución N° 1 de fecha 11 de abril de 2016, se resuelve:

- La Secretaría Técnica admite a trámite la denuncia de fecha 22 de marzo de 2016, presentada por el **SEÑOR GOMEZ** contra **BANCO AZTECA** y **RECAUDADORES** por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En ese sentido, como problema jurídico del expediente, corresponde identificar si los siguientes hechos constituyen una infracción al deber de idoneidad:

- Desde el mes de marzo del 2015 el **SEÑOR GOMEZ** es propietario del predio ubicado en la Calle Avianca N° 316 Colonia San Juan Bautista, distrito de Iquitos, provincia de Maynas y departamento de Loreto, siendo que el mes de junio de 2015 llegó a su domicilio una notificación de requerimiento de pago de la empresa **RECAUDADORES** y **BANCO AZTECA** dirigido al señor Carlos Guillen Pinedo y la señora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez, quienes no residen en su domicilio, el **SEÑOR GOMEZ** comunico a los denunciados que los deudores no habitaban en

su domicilio, sin embargo le siguen llegando notificaciones de requerimiento de pago.

De la identificación del problema jurídico descrito, la Secretaría Técnica analizó si se habría brindado un servicio idóneo, indicando lo siguiente:

- La Secretaría Técnica considera que los hechos denunciados constituirían una afectación a las expectativas del denunciante, quien no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte de los proveedores denunciados y lo que realmente recibió en función a las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del servicio, entre otros factores, toda vez que esperó que al comunicar que el señor Carlos Guillen Pinedo y la señora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez no residen en su domicilio, cesaran las notificaciones de requerimiento de pago; no obstante le siguen notificando a su domicilio requiriéndole el pago de la obligación crediticia. En ese sentido corresponde calificar los hechos materia de denuncia como presuntas infracciones al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley N° 29571.

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

1) RESOLUCIÓN FINAL N° 354-2016/INDECOPI-LOR, DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LORETO.

Habiendo las partes procesales expuesto sus posiciones, con fecha 19 de setiembre de 2016, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto, resolvió:

- a) Se declara **FUNDADA** la excepción de Legitimidad para obrar, presentada por **RECAUDADORES**, declarando improcedente el procedimiento iniciado en contra de dicha empresa.
- b) Se declara **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el **SEÑOR GOMEZ** en contra de **BANCO AZTECA**, por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto quedo demostrado que el **SEÑOR GOMEZ** si comunicó que la deudora y su fiador no vivian en su domicilio y pese a ellos siguieron llegando los requerimientos de pago, afectando su tranquilidad.
- c) **SANCIONAR** a **BANCO AZTECA**, con una multa ascendente a una (1) Unidad Impositiva Tributaria.
- d) **ORDENAR** a **BANCO AZTECA** que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados desde notificado la resolución final, cese de manera inmediata el envío de requerimientos de pago a nombre de terceras personas al domicilio del **SEÑOR GÓMEZ**.
- e) **ORDENAR** al **BANCO AZTECA** que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados desde notificado la resolución final, cumpla con pagar al **SEÑOR GÓMEZ**, la suma de S/. 36.00 (treinta y seis soles) por concepto de costas del procedimiento, sin perjuicio de su derecho a solicitar la liquidación de costos.
- f) **DISPONER** la inscripción de **BANCO AZTECA** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, esto cuando la resolución quede firme en sede administrativa.

2) RESOLUCIÓN N° 1350-2017/SPC-INDECOPI, DE LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Con fecha 5 de abril de 2017, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, resolvió:

- a) **REVOCAR** la Resolución 0354-2016/INDECOPI-LOR del 19 de setiembre de 2016, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el Señor Alipio Gomez Palacios contra Banco Azteca del Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara **INFUNDADA** la misma, toda vez que quedó acreditado que el denunciado remitió debidamente al domicilio del denunciante, requerimientos de pago dirigidos a terceras personas. En ese sentido, se deja **SIN EFECTO** la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, la condena de pago de las costas y costos del procedimiento, así como la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

De lo resuelto en ambas resoluciones pasaré a exponer mi posición:

La denuncia materia del procedimiento versa sobre el hecho que el **BANCO AZTECA** remitió al domicilio del denunciante requerimientos de pago dirigidos a terceros, a pesar que no domiciliaban en la dirección indicada y sobre todo habiendo comunicado a **RECAUDADORES** dicha situación. La Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto, quien luego de un análisis admite a trámite la denuncia, alegó que los hechos denunciados constituirían una afectación a las expectativas del denunciante, quien no habría encontrado correspondencia entre lo que esperaba recibir (**el cese de las notificaciones**) de parte de los denunciados y lo que realmente recibió (**más requerimientos de pagos a terceros**) en función a las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del servicio, entre otros factores, toda vez que espero que al comunicar que los deudores no residen en su domicilio, cesaran las notificaciones de requerimiento de pago de

la obligación crediticia. Merituando la denuncia por presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Loreto dentro de sus fundamentos para considerar al denunciante como consumidor señala al artículo III numeral 1 del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, indicando que el ámbito de aplicación de las normas de protección al consumidor se extiende a los consumidores que se encuentran directa o indirectamente expuestos o comprendidos en una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta. También considera que la normativa no solo debe tutelar a los sujetos que se encuentran dentro de la relación de consumo sino también a quienes están expuestos directa o indirectamente. Ya que se hallan expuestos a una serie de medidas judiciales, entre otros.

En mi opinión no es deber de la Comisión tutelar a un supuesto consumidor pensando en lo que podría suceder en un futuro proceso judicial, la Comisión debe de aplicar la norma de acuerdo a lo que se pretende en el procedimiento y sobre el razonamiento lógico de la debida interpretación de la Ley.

Como bien señala la vocal Ana Asunción Ampuero Miranda en los fundamentos de su voto en discordia del presente procedimiento, existen tres categorías para identificar el ámbito de aplicación de un consumidor o un potencial consumidor y así configurar la relación de consumo, a) el consumidor en la relación de consumo; b) el consumidor expuesto a una relación de consumo; y, c) el consumidor en la etapa preliminar a una relación de consumo.

Ahora bien, para nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor la definición de consumidor o usuario, se encuentra en el numeral 1.1 del inciso 1) artículo IV del Título Preliminar del Código, “las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales o 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.”

Según lo mencionado son consumidores las personas que adquieren, usan y disfrutan un producto o servicio. Asimismo un consumidor potencial debe de ser incluido en la relación de consumo, ya que sin haber adquirido, usado o disfrutado un determinado bien o servicio se encuentra en el proceso o expuesto a una relación de este tipo. Es así, que la aplicación de la norma de protección y defensa del consumidor se debe desarrollar en las relaciones jurídicas que inician de un acto de consumo o potencial acto de consumo.

Como puede observarse del expediente el denunciante no mantiene vínculo alguno con los denunciados por haber adquirido, usado o disfrutado algún bien o servicio que brinda el proveedor en este caso los denunciados, tampoco por encontrarse en una etapa preliminar a la contratación de un servicio de los denunciados, mucho menos encontrarse expuesto a la adquisición, uso o disfrute de una relación de consumo.

Asimismo, puede observarse que en el escrito de denuncia del SEÑOR GOMEZ indica “no mantener vinculo con los deudores, ni deuda con entidades reclamadas”, de lo que se puede desprende que el denunciante no mantiene ningún vinculo de relación de consumo con los denunciados.

DIFIERO CON LO RESUELTO EN LAS RESOLUCIONES en relación a todo lo expuesto, mi posición es que se debió declarar IMPROCEDENTE la denuncia desde la Resolución N° 1 de la Secretaría Técnica, ya que el señor Alipio Gomez Palacios no califica como consumidor.

IV. CONCLUSIONES

- El Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado por denuncia del **SEÑOR GOMEZ** contra las empresas **BANCO AZTECA** y **RECAUDADORES**, se configura en una infracción al deber de idoneidad en el servicio, a razón de que el **SEÑOR GOMEZ** no recibió lo esperado por los denunciados.
- De acuerdo al Procedimiento Administrativo Sancionador el presente caso fue dirigido respetando todas las fases del mismo, sin perjuicio de ninguna de las partes procedimentales.
- En este caso el Procedimiento Administrativo Sancionador se tramita mediante un Procedimiento Sumarísimo, el órgano resolutorio adscrito a la región Loreto, al corroborar que de la denuncia se visualiza una posible sanción mayor a las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias, siendo ello superior a su competencia, remite el expediente a la Comisión de Protección al Consumidor, según se establece en el artículo 125º de la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Con relación a las presuntas infracciones cometidas por los denunciados se observa, que para darse un procedimiento administrativo sancionador se pueden iniciar de oficio, por iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, etc., según el artículo 107º del Código de Protección y defensa del Consumidor, de lo cual se desprende que el denunciante en el procedimiento presente no constituye ninguno de los supuestos mencionados, ya que no es un consumidor que potencialmente pudiera verse afectado por una relación de consumo.
- En ese sentido, considero que si bien la Comisión resolvió de acuerdo a Ley en relación al denunciado **RECAUDADORES**, no lo hizo de la misma manera en los demás puntos sobre el **BANCO AZTECA**, la relación de proveedor y consumidor entre los partes procedimentales no se hizo efectivo en ninguno de los hechos descritos por el denunciante.
- En mi opinión debería de tenerse un mayor análisis en la calificación de expedientes del Órgano Resolutorio y la Secretaría Técnica de la

Comisión, la primera por determinar que si se afecta al presunto consumidor y derivar el expediente por cuantía monteria y el segundo por admitir a trámite dicho procedimiento, dandolé mayor carga procesal a nuestro sistema legal.

V. BIBLIOGRAFÍA

1. Carbonell O'Brien, E. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima, Perú: Jurista Editores.
2. Espinoza Espinoza, J. (2006). *Derecho de los Consumidores*. Lima, Perú: Editorial Rodhas S.A.C.
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. Matheus Lopez, C. (1999). *Teoría General del Proceso. El Litisconsorcio Necesario*. España. Ara Editores.

VI. ANEXOS

- A. Copia de la denuncia y anexos, de fecha 22 de marzo de 2016, presentada por el señor **ALIPIO GOMEZ PALACIOS**.
- B. Copia de **Resolución N° 1** de fecha 11 de abril de 2016, que da inicio al procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A. y L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L.**
- C. Copia de los descargos y anexos, de fecha 3 de mayo de 2016, presentados por la empresa **BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.**
- D. Copia de los descargos y anexos, de fecha 9 de mayo de 2016, presentados por la empresa **L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L.**
- E. Copia de la **Resolución Final N° 354-2016/INDECOPI-LOR** de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto, de fecha 19 de setiembre de 2016.
- F. Copia del Recurso de Apelación presentado por el **BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.**, de fecha 4 de octubre de 2016.
- G. Copia de Absolución de Apelación presentado el señor **ALIPIO GOMEZ PALACIOS** con fecha 7 de diciembre de 2016.
- H. Copia de la **Resolución 1350-2017/SPC-INDECOPI** de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, de fecha 5 de abril de 2017.

ANEXO - A

UK1600AL 2
000002



Señor:

RONY VICENTE MURRIETA TORRES

Representante de la Oficina Regional de Procesos Sumarísimos del Indecopi de la Oficina regional de Loreto

Yo, ALPIO GOMEZ PALACIOS, con DNI N: 00898472, con domicilio en la calle los rosales, Mz.B lote 9, del AA.HH. los Rosales, del distrito de Punchana, con N: de teléfono 994752309, me dirijo a usted, a fin de presentar una DENUNCIA contra el BANCO AZTECA DEL PERU S.A y L.G RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L

➤ Descripción de los Hechos de la Denuncia.

Que, en el mes de junio de 2015 me entregaron en mi domicilio un requerimiento de cobranza de L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L y BANCO AZTECA DEL PERU S.A dirigido al señor: CARLOS GUILLEN PINEDO (AVAL) y HEBELLY VANESA SEDILLO VASQUEZ, los mismos que no habitan en mi casa, ya que yo soy propietario del mismo desde el mes de Marzo de 2015; sin embargo a pesar de haber comunicado estos hechos a las Entidades mencionadas, en el mes de febrero del 2016 volví a recibir otra notificación, dando otra vez respuesta al reclamante exige secén las notificaciones a su domicilio por no mantener vínculo con CARLOS GUILLEN PINEDO (AVAL) y VANESA SEDILLO VASQUEZ, ni deuda con entidades reclamadas

➤ PETITORIO

Cese la notificación de cobranza a mi domicilio

- En respaldo a la denuncia que interpongo, presento las siguientes pruebas
 - Acta de inasistencia
 - Constancia policial
 - Requerimiento de pago
- Así mismo señalo como medida correctiva

Cese de las notificaciones de cobranza a mi domicilio

- Por otra parte solicito la liquidación de costas y costos del procedimiento

Iquitos, 22 de marzo del 2016

ALIPIO GOMEZ PALACIOS

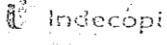
DNI N: 00898472

Anexos:

- Acta de inasistencia
- Constancia policial
- Requerimiento de pago

IMPORTANTE: Una vez presentada su denuncia, pasará por una evaluación para verificar el cumplimiento de requisitos, luego de lo cual el procedimiento tendrá una duración máxima de 30 días hábiles.

000003

 USO INTERNO	DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA	Código:	F-OPS-01
		Versión:	01
		Fecha:	2015-07-09
		Página:	1 de 2

1. DATOS DEL INTERESADO

Nombre completo si es persona natural /Razón Social vigente si es persona jurídica		
ALIPLO GOMEZ PALACIOS		
DNI o Número de RUC	Teléfono (fijo y/o móvil)	Correo electrónico
00898472	994752309	
DOMICILIO PROCESAL (DÓNDE HACER LLEGAR LAS NOTIFICACIONES)		
Avenida/Calle/Pasaje/Jirón	Número/Departamento/Interior/Manzana/Lote	Urbanización
CALLE LOS ROSALES	Nº. 8 LT. 9.- AGENT. H. LOS ROSALES	
Referencias		
SEGURO ESALUD A 100 mt - CALLE LOS ROSALES		
Distrito	Provincia	Departamento
PUNCHAÑA	MAYNAS	LORETO

2. DATOS DEL PROVEEDOR

Nombre completo si es persona natural /Razón Social vigente si es persona jurídica		
BANCO AZTECA DEL PERU S.A./L.G. ZECAUDADORES LEGALES E.I.R.L.		
DNI o Número de RUC		
20517476405	/ 20567268021	
DOMICILIO		
Avenida/Calle/Pasaje/Jirón	Número/Departamento/Interior/Manzana/Lote	Urbanización
SR. SARGENTO LORES Nº. 154 / CALLE BRASIL Nº 959		
Referencias		
Distrito	Provincia	Departamento
EWITOS	MAYNAS	LORETO

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):

NOTIFICACIÓN DE COBRANZA A MI DOMICILIO; AL NOMBRE DE CARLOS FERNANDO GUILLEN HERRERA Y HEBELLY VANESA SEDILLO VASQUEZ

b) Valor del producto o servicio: (Ejemplos: precio que pagó, monto de la línea de crédito o préstamo o valor de la póliza)

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 (X) No () ¿Cuántos? (2)

e) ¿Reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano? Sí (X) No () Reclamo Nº 228-2016

ACTA DE CONSTATAACION Y VERIFICACION

En la ciudad de Iquitos siendo las 10:00 horas del día 19 MAR 2016 presentes el Instructor SCS INSP INUMH MORENO JESUS PAULO la persona de NIEPÍO GÓMEZ PRINCELOS (58) natural de I.C.A. - P.A.L.P.A. estado civil SOLTERO ocupación ESTADISTICA grado de instrucción SECUNDARIA COMPLETO nacido el 15/02/1958 identificada con DNI No. 00898472 y domiciliada en CALLE AVANINCA No. 316 - M.H. AEROPUERTO se procedió a realizar la presente ACTA DE CONSTATAACION Y VERIFICACION, conforme se detalla:

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

01.- A las 10:00 del día 19 MAR 2016, el suscrito por un lado superior y de solicitud de la persona mencionada JUNTA MUNICIPAL DE CONSTANTE DE DOMICILIO con la finalidad de constatar que las personas de nombre: CARLOS FERNANDO GUILLEN MORENO Y HEBERLY VANESA SEZULLO VASQUEZ según refiere el recurrente que dichas personas no viven en dicho domicilio desde hace un año aproximadamente desvinculados sus personas del domicilio. En el domicilio se pudo constatar la presencia de la persona DE: VALENTINA AGUILO GUAMAN, DNI: 23176147.

Quien manifiesta ser conveniente del recurrente, por otro lado manifiesta al - SOLICITANTE que las personas antes mencionadas residen en dicho domicilio como inquilinos, teniendo conocimiento que sacaron préstamo del BANCO - AZTECA MONDO por un monto de US\$ 1000.00 (mil dólares) de su propio DAD desvinculando el domicilio según en la denuncia de dichas personas - versión que se corroboró por los vecinos: GUPIA DENIA RUEDA (telefono 932) DNI No. 43317376 y ANABELITA MORENO (telefono 932) con DNI No. 41150733 quienes que refieren que la persona de NIEPÍO GÓMEZ PRINCELOS se encuentra viviendo en el JULAZO hace aproximadamente un año. Lo que se da cuenta a la Superintendencia para los fines de caso.

Siendo las 16:30 horas del mismo día, se dio por concluida la presente diligencia, firmando a continuación, los presentes:

EL INSTRUCTOR
JESUS PAULO INUMH MORENO
SCS INSP.
CIP: 21114772

SOLICITANTE
NIEPÍO GÓMEZ PRINCELOS (58)
DNI No. 00898472



5



000006

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – SAC
ORI LORETO

ACTA DE INASISTENCIA

Reclamo N° 228-2016/SAC-INDECOPI-LOR

En la ciudad de Iquitos, siendo las 15:00 horas del día Viernes 18 de marzo de 2016, en las instalaciones del Servicio de Atención al Ciudadano – SAC del INDECOPI de LORETO, se presentó el señor Alipio Gómez Palacios, identificado con D.N.I. N° 00898472, y domicilio en Calle Los Rosales Mz. B – Lt. 9 Asentamiento Humano Los Rosales, Punchana; a fin de llevar a cabo la presente diligencia.

Asimismo, los representantes de BANCO AZTECA DEL PERU S.A. Y L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L., partes reclamadas, no se presentó y siendo las 16:15 horas, se procedió a levantar la presente, la misma que fue leída y firmada en señal de conformidad.

Alipio Gómez Palacios
Reclamante

Evelin Mejía Ramírez
Responsable del INDECOPI
en las Oficinas en Loreto

M-SAC-06/2B

ÚLTIMO REQUERIMIENTO DE PAGO

Cliente: CARLOS FERNANDO GUILLEN HERRERA SALDO A LA FECHA: S/27,466.30
Dirección: CL. AVIANCA 316 . CM CAMPESINA DE SAN JUAN DE MIRAFLORES
Distrito: IQUITOS
Cliente Único: 6 - 1 - 3825 - 41143
Aval: CARLOS T GUILLEN PINEDO

SALDO PROMOCIÓN

S/. 8,887.00(*)
MCMTO FRACCIONABLE III

De nuestra consideración:

Estimado cliente, como es de su conocimiento, nuestro estudio asumió el encargo de **BANCO AZTECA DEL PERU S.A.** de realizar la gestión de cobranza judicial de la obligación que a la fecha mantiene pendiente de pago, la misma que pese a haber sido notificado en diversas oportunidades, hasta el momento ha cumplido con honrarla, por lo que se procederá con:

- 1º El protesto del pagaré firmado por usted y su fiador solidario (de haber sido garantizado), consignando los domicilios indicados por ambos (habitual y no necesariamente de su propiedad), donde será notificado de todos los actos procesales.
- 2º Presentación ante el órgano jurisdiccional competente, de la respectiva Demanda Ejecutiva de Obligación de Dar Suma de Dinero, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo 1069 del Código Procesal Civil.
- 3º El posible embargo en forma de secuestro sobre los bienes de su fiador solidario y los suyos en calidad de titular de la cuenta, los cuales se ejecutarán en los domicilios consignados en el título valor, de acuerdo a lo establecido en los artículos 608º, 643º del Código Procesal Civil modificado por el D.L. 1069 y el artículo 40º del Código Civil.

Es importante recordarle que todos los documentos que usted y su aval presentaron para sustentar su crédito fueron acreditados como fidedignos y para tal efecto usted firmó una declaración jurada y si en caso fueron adulterados, fraudulentos, etc. serán denunciados todos los involucrados por los delitos contra el patrimonio en su modalidad de estafa, fraude, apropiación ilícita, delitos contra la fe pública y otros.

Sin perjuicio de ello, y por última vez lo invitamos a **SOLUCIONAR SU DEUDA**, debiendo apersonarse en el **ÚLTIMO PLAZO DE 72 HORAS**, a nuestra oficina ubicada en la dirección abajo señalada, donde será atendido por nuestros Asesores Legales. Para mayor información y alternativas de solución sírvase comunicarse a los números telefónicos abajo precisados.

Atentamente,


Ampara Rodríguez S.
ASESORA LEGAL

Nuestras Oficinas - Contáctenos

Jr. Tacna N° 426, Iquitos, Maynas, Loreto.
Lunes a Viernes de 8:00am - 1:00pm y de 3:00pm - 7:00pm, Sábados de 8:00am - 1:00pm
Tlf. 065-798924 RPM #065221767 Rpc 997738092

NOTA. De haber cancelado la deuda con anterioridad, sírvase dejar sin efecto la presente. El portador de la presente NO está autorizado a recibir dinero.

7

CARGO 000008

"Año de la diversificación productiva y del fortalecimiento de la educación"

ANTONIO PÉREZ RODRÍGUEZ
 ABOGADO NOTARIO DE MAYNAS
 Ricardo Palma 162 Telf 253095

Fecha 18 JUN 2015

RECIBIDO

Hora 1:00 Firma *S*

Iquitos, 17 de junio de 2015.

Señores:
 RECAUDADORES LEGALES EIRL.
 Domicilio: Jr. Tacna No. 426.
 CIUDAD.
 DE MI ESPOECIAL CONSIDERACION:

Sumilla: respuesta a requerimiento de pago.

Mediante la presente, que por conducto notarial le será entregado, procedo a la devolución de las cartas de requerimiento de pago dirigidas a las personas de CARLOS FERNANDO GUILLEN HERRERA y HEBERLLY VANESA SEDILLO VASQUEZ, en razón de que el inmueble dónde están siendo notificados lo he adquirido en propiedad, a través de la Escritura Pública de Compra - Venta celebrada ante el Abogado - Notario Público Don José Manuel Salazar Bernedo, a través del cual Don Adolfo Sedillo Contreras y Emma Luz Vásquez de Sedillo me transfirieron la propiedad del inmueble ubicado en el Lote 2, manzana D del Asentamiento Humano Aeropuerto de esta ciudad, Distrito de Iquitos, Provincia de Maynas, región Loreto.

En este sentido, solicito tengan a bien proceder a actualizar los datos de sus deudores, y se eviten de volver a notificarlos en mi domicilio, caso contrario y muy a mi pesar me veré obligado a accionar los mecanismos legales para evitar la perturbación a mi tranquilidad.

Sin otro particular y agradeciéndole la atención que dispense a la presente, me suscribo de Ud.

REDACTADO EN LA NOTARIA

[Signature]
 OSÉ ALBERTO RAMOS ARAUJO
 ABOGADO
 CAL. 532

Atentamente,
[Signature]
 ALIPIO GOMEZ PALACIOS.
 Domicilio: Lote 2, manzana D del Asentamiento Humano Aeropuerto - Iquitos - Maynas - Loreto.

G/uy
 18/06/2015
 Hora: 11.40. am

NOTARIA
 ANTONIO PEREZ R.
 CARTA NOTARIAL
 N° 3739
 RECIBIDO A TRAMITE
 Ricardo Palma 162 - Iquitos - Perú

CERTIFICACION AL REVERSO

REQUERIMIENTO PRE-JUDICIAL

con auto
vendedor/nuevo propietario adjunto copia de compra y venta

Cliente: HEBELLY VANESA SEDILLO VASQUEZ
Dirección: CL AVIANCA 316 SÁN JUAN DE MIRAFLORES
Distrito: IQUITOS
Cliente Único: 6 - 1 - 3825 - 33050
Aval: CARLOS T GUILLEN PINEDO

SALDO A LA FECHA: S/32,727.22

SALDO
PROMOCIÓN

S/. 11,633.60(*)
MONTO FRACCIONABLE!!!

De nuestra consideración:

Estimado cliente, como es de su conocimiento, nuestro estudio asumió el encargo de **BANCO AZTECA DEL PERU S.A.**, de realizar la gestión de cobranza judicial de la obligación que a la fecha mantiene pendiente de pago, la misma que pese a haber sido notificado en diversas oportunidades, hasta el momento no ha cumplido con honrarla, por lo que se procederá con:

1º El protesto del pagaré firmado por usted y su fiador solidario (de haber sido garantizado), consignando los domicilios indicados por ambos (habitual y no necesariamente de su propiedad), donde será notificado de todos los actos procesales.

2º Presentación ante el órgano jurisdiccional competente, de la respectiva Demanda Ejecutiva de Obligación de Dar Suma de Dinero, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo 1069 del Código Procesal Civil.

3º El posible embargo en forma de secuestro sobre los bienes de su fiador solidario y los suyos en calidad de titular de la cuenta, los cuales se ejecutarán en los domicilios consignados en el título valor, de acuerdo a lo establecido en los artículos 608º, 643º del Código Procesal Civil modificado por el D.L. 1069 y el artículo 40º del Código Civil.

Es importante recordarle que todos los documentos que usted y su aval presentaron para sustentar su crédito fueron acreditados como fidedignos y para tal efecto usted firmó una declaración jurada y si en caso fueron adulterados, fraudulentos, etc. serán denunciados todos los involucrados por los delitos contra el patrimonio en su modalidad de estafa, fraude, apropiación ilícita, delitos contra la fe pública y otros.

Sin perjuicio de ello y por última vez lo invitamos a **SOLUCIONAR SU DEUDA**, debiendo apersonarse en el **ÚLTIMO PLAZO DE 72 HORAS**, a nuestra oficina ubicada en la dirección abajo señalada, donde será atendido por nuestros Asesores Legales. Para mayor información y alternativas de solución sírvase comunicarse a los números telefónicos abajo precisados.

Atentamente,

Amparo Rodríguez S.
ASESORA LEGAL

Nuestras Oficinas - Contáctenos
AV. ~~GRAND~~ ^{GRAND} 12, Iquitos, Maynas, Loreto.
Lunes a Viernes de 8:00am - 1:00pm y de 3:00pm - 7:00pm, Sábados de 8:00am - 1:00pm
Tlf. 065-266551 065-763151

NOTA. De haber cancelado la deuda con anterioridad, sírvase dejar sin efecto la presente. El portador de la presente **NO** está autorizado a recibir dinero.

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

34
000093

Iquitos, 25 de febrero de 2016.

RECIBO
F. 25-02-16
Ana Panduro
EP

Señores:
RECAUDADORES LEGALES EIRL
Domicilio: Jr. Tacna N° 426
CIUDAD.-

Sumilla: Respuesta a requerimiento de pago.

De mi especial consideración:

Mediante la presente, que por conducto notarial le será entregado, procedo a la devolución de las cartas de requerimiento de pago dirigidas a las personas de **CARLOS FERNANDO GUILLEN HERRERA y HEBERLLY VANESA SEDILLO VÁSQUEZ**, en razón de que el inmueble dónde están siendo notificados ante el Abogado – Notario Público Don José Manuel Salazar Bernedo, a través del cual Don Adolfo Sedillo Contreras y Emma Luz Vásquez de Sedillo me transfirieron la propiedad del inmueble ubicado en el Lote 2, Manzana "D" del Asentamiento Humano Aeropuerto de esta ciudad, Distrito de Iquitos, Provincia de Maynas, Región Loreto.

En este sentido, solicito tengan a bien proceder a actualizar los datos de sus deudores, y se eviten de volver a notificarlos en mi domicilio, caso contrario y muy a mi pesar me veré obligado a accionar los mecanismos legales para evitar la perturbación a mi tranquilidad.

dispense, me suscribo de Ud.

Sin otro particular y agradeciéndole la atención que

Atentamente,

[Firma manuscrita] 008984726

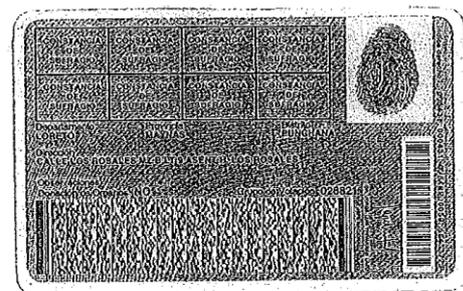
ALIPIO GOMEZ PALACIOS.
Domicilio Actual: Lote 2, Manzana "D"
del Asentamiento Humano Aeropuerto
– Iquitos – Maynas – Loreto.

23176147



9

000010



ANEXO - B



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LORETO

000012

EXPEDIENTE N° : 22-2016/CPC-INDECOPI-LOR
 DENUNCIANTE : ALIPIO GOMEZ PALACIOS (SEÑOR GOMEZ)
 DENUNCIADO : BANCO AZTECA DEL PERU S.A.¹ (BANCO AZTECA)
 L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L.² (L.G.)
 MATERIA : ADMISIÓN A TRÁMITE
 REQUERIMIENTO DE INFORMACION
 RESOLUCIÓN N° : 1

Iquitos, 11 de abril de 2016.

I. HECHOS

1. Mediante Memorandum N° 108-2016/PS0-INDECOPI-LOR de fecha 4 de abril de 2016, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional de Indecopi en Loreto, derivó el escrito de fecha 22 de marzo de 2016, donde el SEÑOR GOMEZ denunció al BANCO AZTECA y a L.G., por presunta infracción la Ley N° 29571³, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), señalando lo siguiente:
 - Que, es propietario del inmueble donde vive desde marzo de 2015, siendo que en el mes de junio de 2015 llegó a su domicilio un requerimiento de cobranza de L.G. y BANCO AZTECA dirigido al señor Carlos Guillen Pinedo-aval y a la señora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez, quienes no residen en su domicilio, circunstancia que habría comunicado a los denunciados; sin embargo, a pesar de ello le siguen llegando notificaciones de requerimiento de cobranza.
2. El SEÑOR GOMEZ, solicitó como medida correctiva que secén las notificaciones de cobranza a su domicilio por no mantener vínculo con el señor Carlos Guillen Pinedo y la señora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez, ni deuda con las denunciadas; asimismo, solicitó el pago de costos y costas del procedimiento.

II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

3. La Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Loreto (en adelante la Secretaría Técnica), en ejercicio de sus facultades⁴,

¹ RUC N° 20517476405

² RUC N° 20567268021

³ Ley N° 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor (entrado en vigencia a partir del 02 de octubre de 2010).

⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 105°.- Autoridad competente

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 N° 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.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LORETO

000013

considera que los hechos denunciados constituirían una afectación a las expectativas del denunciante, quien no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte de los proveedores denunciados y lo que realmente recibió en función a las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del servicio, entre otros factores, toda vez que esperó que al comunicar que el señor Carlos Guillen Pinedo y la señora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez no residen en su domicilio, cesaran las notificaciones de requerimiento de pago; no obstante le siguen notificando a su domicilio requiriéndole el pago de la obligación crediticia. Por consiguiente corresponde calificar los hechos materia de denuncia como presuntas infracciones al deber de idoneidad⁶, tipificado en el artículo 18° y 19° del Código⁶.

- 4. En ese sentido, en tanto la denuncia reúne los requisitos establecidos por ley, corresponde admitirla a trámite.

III. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA:

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 22 de marzo de 2016, presentado por el señor ALIPIO GÓMEZ PALACIOS contra BANCO AZTECA DEL PERU S.A. y L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que pese a que comunicó que las personas a quienes se requieren el pago del préstamo no viven en su domicilio, continuarían enviándole dichos requerimientos afectando su tranquilidad personal.

SEGUNDO: Tener por presentados los medios probatorios documentales que señalan a continuación:

- (i) Copia de DNI del señor Alipio Gómez Palacios.
- (ii) Copia de Constatación y Verificación de fecha 19 de marzo de 2016, emitido por Policía Nacional del Perú.
- (iii) Copia del Acta de Inasistencia de fecha 18 de marzo de 2015, emitido por el Servicio de Atención al Ciudadano de Indecopi.

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

- (...)
- c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad.
- (...)

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

Artículo 18°. Idoneidad

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

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para 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.

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

Artículo 19°. Obligación de los proveedores

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LORETO

000014

- (iv) Copia de último requerimiento de pago de junio de 2015, emitido por LG Recaudadores Legales E.I.R.L.
- (v) Copia de la Carta Notarial de fecha 17 de junio de 2015, emitido por el señor Alapio Gómez Palacios.
- (vi) Copia del escrito de fecha 25 de febrero de 2016, emitido por el señor Alapio Gómez Palacios.

TERCERO: Requerir al BANCO AZTECA DEL PERU S.A. y L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L. para que cumpla con:

- (i) Presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos;
- (ii) Presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento;
- (iii) señalar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)⁷;
- (iv) Presentar Comprobante de Información Registrada y/o documentos que acrediten su inscripción en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria SUNAT;
- (v) Fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442º del Código Procesal Civil, el mismo que deberá ser dentro de la circunscripción territorial que corresponde a la Oficina Regional del Indecopi de Loreto, de acuerdo a la Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI, publicado en el diario oficial El Peruano el 28 de noviembre de 2010, modificada por la Directiva N° 001-2011/DIR-COD-INDECOPI, del 12 de mayo de 2011, modificada por la Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI, del 04 de julio de 2013.
- (vi) En caso califique como micro empresa o pequeña empresa, presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a todas sus actividades económicas. Ello, a fin de que la Comisión pueda merituar dicha documentación, conforme lo establece el artículo 110º del Código⁸.

Cabe mencionar, que en caso hayan presentado los documentos requeridos, en anterior oportunidad ante esta autoridad administrativa, y siempre que los datos de los mismos no hubieren sufrido variación ni haya vencido la vigencia del

⁷ DECRETO LEGISLATIVO N° 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES.

Artículo 4º.- De la exigencia del número de RUC

Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.

La veracidad del número informado se comprobará requiriendo la exhibición del documento que acredite la inscripción en el RUC o mediante la consulta por los medios que la SUNAT habilite para tal efecto.

La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia podrá ampliar la relación de los sujetos o Entidades mencionados en el referido Apéndice.

⁸ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 110º.- Sanciones Administrativas

[...]

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

[...]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LORETO

000015

documento entregado, bastará que presenten la copia del cargo donde conste dicha presentación, debidamente sellado y fechado por esta entidad.

CUARTO: Correr traslado de la denuncia al BANCO AZTECA DEL PERU S.A. y L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L., para que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807, para que presente sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado. Debe precisarse que de conformidad con lo establecido por el artículo 223.1° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o merituadas como ciertas.

QUINTO: A efectos de tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica de la Oficina Regional del INDECOPI Loreto, en ejercicio de las facultades que la ley le confiere⁹, conviene en requerir al BANCO AZTECA DEL PERU S.A. y L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L., para que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, bajo apercibimiento de iniciarse procedimiento sancionador¹⁰, cumpla con presentar e informar lo siguiente:

- (i) Al BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A. copia del expediente crediticio del señor Carlos Guillen Pinedo -aval y la señora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez.
- (ii) A L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L. copia del acuerdo o convenio que tiene su representada con el BANCO AZTECA DEL PERÚ

⁹ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI

Artículo 1°.- Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

Artículo 2°.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.

(...)

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

f) Llevar a cabo las Inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión.

(...)

¹⁰ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 6°.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LORETO

000016

S.A. para que realicen gestiones de cobranza por encargo de dicha entidad financiera.

(iii) Cualquier información adicional que estime pertinente para esclarecer los hechos materia de denuncia.

SEXTO: Informar a las partes que el artículo 110° del Código¹¹ faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114° de la referida norma¹².

11 LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera: a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT. b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT. c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT. En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código. Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

12 LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- 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 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 o inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: a. Reparar productos. b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias. c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor. d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias. e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo. f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias. g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes. h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa. i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores. 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada Código de Protección y Defensa del Consumidor en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal. 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.



000017

SEPTIMO: Informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39° del Decreto Legislativo N° 807, los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. Si la ordenara de oficio el INDECOPI, será de cargo de la parte vencida. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al INDECOPI, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

FRANCISCO JEFFERSON RUIZ CALSIN
Secretario Técnico
Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Loreto

- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractor y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

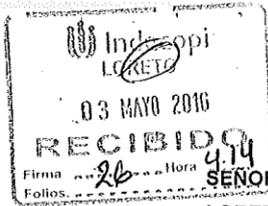
Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarda relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexistencia de las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial y de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualesquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

ANEXO - C



Exp. N° 022-2016/CPC-INDECOPI-SAM
Cuaderno Principal
Escrito N° 01
Sumilla: Apersonamiento y otro.

000021

SEÑORES COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE
LORETO:

BANCO AZTECA DEL PERU S.A., Titular del RUC N° 20517476405, con dirección domiciliaria en Calle 8 Mz. D lote 4-B Z.I. Urb. Ind. Bocanegra, Provincia Constitucional del Callao, debidamente representado por su abogado-apoderado **Walter Del Aguila Tuesta**, identificado con DNI N° 08836799, según poder registrado ante Indecopi – San Martín, en los seguidos por **Alípio Gómez Palacios** (en adelante señor Gómez), sobre requerimiento de información, a usted respetuosamente decimos:

Que estando al mérito de la Copia simple del DNI y del Poder otorgado a nuestro representante, cumplimos con apersonarnos a instancia, señalando domicilio procesal para estos efectos en Calle Ricardo Palma N° 143, Departamento N° 102 en Iquitos, a donde se servirán notificarnos bajo cargo, las resoluciones que se emitan en los presentes actuados.

POR TANTO:

Sírvanse tener presente y provean conforme a Ley.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS: Que cumplimos con absolver el traslado de la denuncia interpuesta por el señor Gómez, la que **negamos y contradecimos en todos sus extremos**, ya que el Banco Azteca del Perú, i) no mantiene relaciones comerciales con el denunciante; ii) El banco ha ejercitado su derecho como acreedor y iii) tampoco ha recibido ninguna comunicación o requerimiento del denunciante, tal como se indica a continuación:

1. **El Banco Azteca no es proveedor de denunciante.**- Que efectivamente, el banco no mantiene con el denunciante ningún tipo de relación comercial o financiera, tal como indica en su escrito de denuncia, por lo que no es posible que se nos impute el incumplimiento de nuestros deberes como proveedores de servicios financieros.

2. **Del domicilio de nuestros deudores.**- Que con fecha 05 de marzo de 2012, el Banco, celebró con **Hebely Vanesa Sedillo Vásquez**, en contrato denominado "Contrato de crédito, constitución de garantía mobiliaria y Tarjeta de Crédito" en el que

000022

señala como su domicilio para efectos de las notificaciones extra y judiciales, el ubicado en CL AVIANCA # 316 – Colonia San Juan de Miraflores, Maynas, San Juan Bautista, Loreto; el mismo que también consigna en el Pagaré emitido en la misma fecha.

3. Que es oportuno indicar que el señor **Carlos Guillén Pinedo**, figura en nuestros sistemas como fiador solidario y consecuentemente no existe un expediente crediticio de su persona en nuestro poder.

4. Que nuestra cliente **Hebely Vanesa Sedillo Vásquez** se encuentra en mora en el pago de sus obligaciones desde hace 138 semanas, tal como se acredita con el "Estado de Cuenta" que acompañamos, razón por la que el Banco haciendo uso de sus derechos como acreedor, contrató los servicios de cobranza judicial de la empresa L.G Recaudadores Legales E.I.R.L. quien ha venido efectivamente realizando las gestiones de cobranza extra judicial.

5. Dejamos expresa constancia que el Banco no ha recibido comunicación alguna, en la que se nos informa la variación del domicilio de la deudora y de su fiador solidario, de acuerdo a lo señalado en el artículo 40° del Código Civil.

6. Que es oportuno señalar que el señor **Gómez** tampoco ha cursado al Banco ninguna comunicación relacionada con la adquisición del inmueble donde domiciliaba nuestra deudora, en el mes de marzo de 2015, según indica en el documento dirigido a nuestro co-denunciado, lo adquirió de sus anteriores propietarios los padres de nuestra deudora, señores **Adolfo Sedillo Contreras** y **Enma Luz Vásquez de Sedillo**.

7. Que entonces queda claro que las notificaciones de cobranza realizadas no constituyen una arbitrariedad como mal indica el denunciante, sino que estas se ajustan a las facultades establecidas por el artículo 1219° del Código Civil, que textualmente señala:

"Artículo 1219.- Es efecto de las obligaciones autorizar al acreedor para lo siguiente:
1.- Emplear las medidas legales a fin de que el deudor le procure aquello a que está obligado.

2.- Procurarse la prestación o hacérsela procurar por otro, a costa del deudor.

3.- Obtener del deudor la indemnización correspondiente.

4.- Ejercer los derechos del deudor, sea en vía de acción o para asumir su defensa, con excepción de los que sean inherentes a la persona o cuando lo prohíba la ley. El acreedor para el ejercicio de los derechos mencionados en este inciso, no necesita recabar previamente autorización judicial, pero deberá hacer citar a su deudor en el juicio que promueva.

000023

Es posible ejercitar simultáneamente los derechos previstos en este artículo, salvo los casos de los incisos 1 y 2.

8. **Medios probatorios.-** Que estando al requerimiento de Indecopi, cumplimos con presentar como medio probatorio los siguientes documentos:

- 8.1. El mérito de la copia del documento denominado: "Contrato de crédito, constitución de garantía mobiliaria y Tarjeta de Crédito", en el que se prueba que se consignó contractualmente para las notificaciones extra y judiciales desde el año 2012, el domicilio sito en CL AVIANCA # 316 – Colonia San Juan de Miraflores, Maynas, San Juan Bautista, Loreto;
- 8.2. El mérito de la copia del Pagaré emitido por la deudora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez, que también señala el domicilio en CL AVIANCA # 316 – Colonia San Juan de Miraflores, Maynas, San Juan Bautista, Loreto;
- 8.3. El mérito de la copia de la Póliza de Seguro – desgravamen, donde también se señala el mismo domicilio que en CL AVIANCA # 316 – Colonia San Juan de Miraflores, Maynas, San Juan Bautista, Loreto;
- 8.4. El mérito de la copia del Recibo de electricidad solicitado a Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez, para acreditar la existencia de su domicilio en el proceso de concesión del crédito que ahora adeuda;
- 8.5. El mérito del estado de cuenta de saldos deudores que prueba la antigüedad de la deuda que mantiene morosa nuestra cliente Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez;
- 8.6. La exhibición que deberá realizar el denunciante, del la carta simple o notarial donde informa al Banco Azteca que adquirió el inmueble donde domiciliaba nuestra deudora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez, bajo apercibimiento de tenerse por cierto que dicho documento o documentos no existen y que el banco nunca fue notificado.

POR TANTO:

Sírvase tenernos por apersonados a la instancia, por señalado nuestro domicilio procesal y por absuelta la denuncia, la que deberá ser declarada improcedente en lo que respecta al Banco Azteca del Perú.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS: Que además del domicilio procesal reiterado señalado en el principal, solicitamos a ustedes se sirvan notificar las resoluciones que recaigan en los presentes actuados a las siguientes:

1. wdelaguila@delaguila.pe

- 000024
2. luciano.poggi@delaguila.pe
 3. enavarro@delaguila.pe
 4. lsolis@delaguila.pe
 5. viera.rios@delaguila.pe

Sírvase acceder.

TERCER OTROSÍ DECIMOS: Que no contamos en la fecha copia del convenio celebrado con la empresa denominada L.G Recaudadores Legales E.I.R.L., por lo que solicitamos a ustedes se nos conceda un plazo que no deberá exceder de 03 días útiles para su presentación. Sírvanse acceder.

Ciudad de Iquitos, Mayo 03 de 2016.


Walter Del Aguila Tuesta
Abogado
Reg. C.A.L. N° 18532

OTORGAMIENTO DE PODER

BANCO AZTECA DEL PERU S.A., con RUC N° 20517476405, con domicilio en la Calle B, Mz. D, Lote 4-B, Urbanización Bocanegra, Callao, registrada en la Partida Electrónica N° 12075391 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima; debidamente representada por su Apoderado Legal el Señor **ALDO RAÚL MELGAREJO OROPEZA**, identificado con DNI N° 16001767, a quien en adelante se le denominará **EL PODERDANTE**, quien otorga **PODER DE REPRESENTACIÓN** a favor de los señores **VIERA BELEN RIOS SAURINO**, identificada con DNI N° 42879171, **LLESICA SOLIS VÁSQUEZ**, identificada con DNI N° 08139923 y **WALTER ROGER DEL AGUILA TUESTA**, identificado con DNI N° 08836799 en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERO.- EL PODERDANTE por así convenir a sus intereses, otorga poder a sus representantes, para que representen a la empresa ante la Oficina de Servicios de Atención al Consumidor del INDECOPI.

SEGUNDO.- Pudiendo conciliar y firmar todos los documentos que se requieran para solucionar los reclamos interpuestos en contra de Banco Azteca del Perú S.A., sin restricciones de ninguna clase.

Callao, 18 de diciembre de 2013.


Banco Azteca del Perú S.A. (S)
Aldo Melgarejo Oropeza
Apoderado Legal

BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.

Calle B Mz. D Lte. 4 B Urbanización Industrial Bocanegra - Callao Telf.: (511) 613-0000

TESTIMONIO

DIEZ MIL DOSCIENTOS OCHENTISIETE

000026

NUMERO : TRES MIL NOVECIENTOS TREINTIENCO
KARDEX : 058214
REGISTRO: 206

MINUTA: 2596

DELEGACION DE FACULTADES

QUE OTORGAN: JULIO CESAR CACERES ALVIS,

ALDO RAUL MELGAREJO OROPEZA

DEL CONFERIDO POR EL BANCO AZTECA DEL PERU S.A.

A FAVOR DE: YERA BELEN RIOS SAURINO.

LLESICA SOLIS VASQUEZ

Y WALTER ROGER DEL AGUILA TUESTA

CERTIFICO: Que el anverso y reverso de la copia fotostática es idéntica a su original, que he tenido a la vista y a que me remito en caso necesario.

Lima, 26 DIC. 2013
FERNANDO MEDINA RAGGIO
ABOGADO
NOTARIO DE LIMA

FERNANDO MEDINA RAGGIO
ABOGADO
NOTARIO DE LIMA

OMR

INTRODUCCION.- EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, DE LA CIUDAD DE LIMA, A LOS VEINTITRES DIAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL TRECE, ANTE MI: FERNANDO MARIO MEDINA RAGGIO, ABOGADO-NOTARIO PUBLICO DE ESTÁ CAPITAL; CON REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTE 10076062434.

COMPARECEN

JULIO CESAR CACERES ALVIS, QUIEN MANIFIESTA SER DE NACIONALIDAD PERUANA, DE ESTADO CIVIL CASADO, DE PROFESION U OCUPACION FUNCIONARIO, CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 09337939.

ALDO RAUL MELGAREJO OROPEZA, QUIEN MANIFIESTA SER DE NACIONALIDAD PERUANA, DE ESTADO CIVIL CASADO, DE PROFESION U OCUPACION FUNCIONARIO, CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 16001767.

QUIENES PROCEDEN EN REPRESENTACION DE BANCO AZTECA DEL PERU S.A., CON REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTE NUMERO 20517476405, SEGUN NOMBRAMIENTO Y FACULTADES INSCRITAS EN LA PARTIDA ELECTRONICA NUMERO 12075391 DEL REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS DE LIMA, CON DOMICILIO LEGAL EN AVENIDA REPUBLICA DE PANAMA NUMERO 3591, ESQUINA CALLE LOS ZORZALES, OFICINA 1601, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA.

LOS COMPARECIENTES, SON MAYORES DE EDAD, HABLES PARA CONTRATAR E INTELIGENTES EN EL IDIOMA CASTELLANO Y A QUIENES HE IDENTIFICADO CON SU CONSULTA EN LINEA AL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL, SEGUN CORRESPONDA DE LO QUE DOY FE, CON CAPACIDAD, LIBERTAD Y CONOCIMIENTO PARA OBLIGARSE, DE LO QUE TAMBIEN DOY FE, Y ME ENTREGAN UNA MINUTA FIRMADA Y AUTORIZADA POR LETRADO, LA MISMA QUE ARCHIVO EN MI LEGAJO RESPECTIVO BAJO EL NUMERO CORRESPONDIENTE Y CUYO TENOR LITERAL ES COMO SIGUE:

MINUTA.- SEÑOR NOTARIO.

SIRVASE USTED EXTENDER EN SU REGISTRO DE ESCRITURAS PUBLICAS, UNA EN LA QUE CONSTE LA DELEGACION DE FACULTADES QUE OTORGAN LOS SEÑORES JULIO CESAR CACERES ALVIS, IDENTIFICADO CON DNI N° 09337939, Y ALDO RAUL MELGAREJO OROPEZA IDENTIFICADO DNI N°. 16001767 AMBOS CON DOMICILIO PARA ESTOS EFECTOS, EN AV. REPUBLICA DE PANAMA 3591 ESQUINA CALLE LOS ZORZALES, OFICINA 1601, EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA, EN NOMBRE Y REPRESENTACION DE BANCO AZTECA DEL PERU SA, QUIENES ACTUAN SEGUN NOMBRAMIENTO Y FACULTADES OTORGADAS EN LA PARTIDA REGISTRAL ELECTRONICA N° 12075391 DEL REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS DE LA OFICINA REGISTRAL DE LIMA, EN LOS TERMINOS Y CONDICIONES SIGUIENTES:

PRIMERA.- POR EL MERITO DEL PRESENTE INSTRUMENTO LOS SEÑORES JULIO CESAR CACERES ALVIS Y ALDO RAUL MELGAREJO OROPEZA EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES CONFERIDAS EN LA PARTIDA ELECTRONICA N° 12075391 DEL REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS DE LA



ATENCIÓN N° 01379583 del 03.07.2015

000027



Zona Registral N° IX - Sede Lima.
OFICINA LIMA

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS LIBRO DE SOCIEDADES MERCANTILES VIGENCIA DE PODER

EL que suscribe CERTIFICA que:

En el asiento C00045 rectificado por el asiento D00009 de la Partida N° 12075391, correspondiente a la sociedad denominada "BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.", se encuentra registrado y vigente la Escritura Pública del 05.02.2014 por ante Notario Fernando Mario Medina Raggio, donde comparece Julio César Alvis y Aldo Raúl Melgarejo Oropeza en nombre y representación de la sociedad a efectos de:

Delegar a favor de (...) **WALTER ROGER DEL AGUILA TUESTA, CON DNI N° 08836799, (...)**, a quienes en adelante se les denominará los apoderados, las facultades que se detallan en la clausula segunda del presente documento.

SEGUNDA.- LOS APODERADOS NOMBRADOS PODRÁN EJERCER INDIVIDUALMENTE Y A SOLA FIRMA LAS FACULTADES INDICADAS A CONTINUACIÓN:

- a) REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE TODO TIPO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS O PRIVADAS, AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS JUDICIALES, CIVILES, MUNICIPALES, ADMINISTRATIVA CONSTITUCIONAL, TRIBUTARIA, DE ADUANA, POLICIAL Y MILITAR, CON LAS FACULTADES DE PRESENTAR TODA CLASE DE RECURSOS Y RECLAMACIONES Y DESISTIRSE DE ELLOS.
- b) ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD CON LAS FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR LOS ACTOS A QUE SE REFIERE EL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, LEY GENERAL DE ARBITRAJE O PARA ACTUAR EN CUALQUIER TIPO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, LABORAL, CIVIL, PENAL, O ANTE EL FUERO MILITAR CON LAS FACULTADES GENERALES DEL MANDATARIO JUDICIAL ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 74 Y LAS ESPECIALES DEL ARTICULO 75 DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, TALES COMO PRESENTAR TODA CLASE DE DEMANDAS Y DENUNCIAS, FORMULAR CONTRADICCIONES, MODIFICARLAS Y/O AMPLIARLAS; RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS Y RECONVENIONES; DEDUCIR EXCEPCIONES Y/O DEFENSAS PREVIAS Y CONTESTARLAS; DESISTIRSE DEL PROCESO Y/O LA PRETENSIÓN, ASÍ COMO DE ALGÚN ACTO PROCESAL; ALLANARSE Y/O RECONOCER LA PRETENSIÓN; CONCILIAR JUDICIAL COMO EXTRAJUDICIALMENTE, TRANSIGIR, SOMETER ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO, SUSTITUIR O DELEGAR LA REPRESENTACIÓN PROCESAL; PRESTAR DECLARACIÓN DE PARTE, OFRECER TODA CLASE DE MEDIOS PROBATORIOS ASÍ COMO ACTUAR LOS QUE SE SOLICITEN; INTERPONER MEDIOS IMPUGNATORIOS Y DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA PERMITIDOS POR LA LEY, Y DESISTIRSE DE DICHOS RECURSOS; SOLICITAR TODA CLASE DE MEDIDAS CAUTELARES, AMPLIARLAS Y/O MODIFICARLAS Y/O SUSTITUIRLAS Y/O DESISTIRSE DE LAS MISMAS; OFRECER CONTRA CAUTELA; SOLICITAR EL OTORGAMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES FUERA DE PROCESO, ASÍ COMO LA ACTUACIÓN DE MEDIOS, PROBATORIOS; OFRECER TODOS LOS MEDIOS PROBATORIOS PREVISTOS POR LA LEY, ASÍ COMO Oponerse, IMPUGNAR Y/O TACHAR LOS OFRECIDOS POR LA PARTE CONTRARIA; CONCURRIR A TODO TIPO DE ACTOS PROCESALES, SEAN ÉSTOS DE REMATÉ, MINISTRACIÓN DE POSESIÓN, LANZAMIENTO, EMBARGOS, SANEAMIENTO PROCESAL Y AUDIENCIAS

ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA
MESA DE PARTES
Oficina Registral de Miraflores
4 13 JUL. 2015 4
ENTREGADO

JUAN JOSE JANAMPA CRISTOBAL
Abogado Certificado
Zona Registral N° IX - Sede Lima

CONTRATO DE CRÉDITO, CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA MOBILIARIA Y TARJETA DE CRÉDITO

000029

Conste por el presente documento el Contrato de Otorgamiento de Crédito y Constitución de Garantía Mobiliaria (en adelante el "Contrato"), que celebran de una parte, Banco Azteca del Perú S.A. (en adelante el "Banco"), con RUC 20517476405, con domicilio en Av. Larco No. 663, Departamento de Lima, Provincia de Lima, Distrito de Miraflores, debidamente representada por el funcionario que figura al final de este documento y que lo suscribe, con poderes inscritos en la partida electrónica 12075391 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima y Callao, y de la otra parte la persona, cuya identificación y demás generales de ley, así como los de su cónyuge, de ser el caso, figuran al final de este documento (en adelante el "Cliente").
Interviene en el presente Contrato, en calidad de Fiador Solidario, la persona cuyos datos de identificación y domicilio figuran al final del presente documento, a quién en adelante se le denominará el "Fiador Solidario".
Este Contrato se registrará de acuerdo a los términos y condiciones establecidas en las cláusulas siguientes:

TITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- ANTECEDENTES

- 1.1 El Banco es una empresa constituida en el Perú, de acuerdo a las normas peruanas y autorizada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, que dentro de su objeto social está facultado a captar dinero de terceros, en depósito, mutuo o cualquier otra forma, y colocar tales recursos en forma de créditos, inversión o de habilitación de fondos, bajo cualquier modalidad contractual, así como todas las actividades anexas y conexas a las señaladas.
- 1.2 El Cliente es una persona natural, domiciliada en el Perú, que desea entablar una relación contractual con el Banco a fin de que éste le otorgue créditos de consumo y personales para su uso propio, manifestando que la disposición y el destino de los mismos son para actos lícitos, en la forma y dentro de los límites descritos en este Contrato, los mismos que le han sido debidamente explicados previamente a la celebración del mismo y a su entera satisfacción.
- 1.3 El Fiador Solidario es una persona natural, domiciliada en el Perú, que interviene en el presente Contrato para garantizar, en forma solidaria y sin beneficio de excusión, las obligaciones que asume el Cliente por efecto de la celebración y ejecución del presente instrumento.

SEGUNDA.- OBJETO

Por medio de este Contrato, y luego de haber realizado las evaluaciones correspondientes, el Banco acuerda otorgarle al Cliente una facilidad crediticia a fin de permitirle obtener créditos personales y/o créditos de consumo (en adelante los "créditos") de acuerdo a la capacidad de pago semanal autorizada al Cliente, así como los demás términos y condiciones previstos en el presente documento y en la Hoja Resumen, que se anexa al mismo.

TERCERA.- DISPOSICIÓN DE LOS CRÉDITOS

El Cliente podrá solicitar los créditos a partir de la fecha de la suscripción del presente Contrato. Para tal efecto se considerará como créditos los siguientes:

- 3.1 Créditos de consumo, los cuales implican la adquisición de bienes en las tiendas Elektra; y,
Créditos personales que: (i) solicite el Cliente en las oficinas y/o agencias del Banco, y/o; (ii) la adquisición de bienes y/o servicios en los establecimientos donde se acepte la Tarjeta Azteca.

Se deja constancia que el Banco es ajeno a las relaciones que surjan entre el Cliente y los establecimientos afiliados en los cuales el Cliente adquiera bienes y/o servicios. En consecuencia el Banco carecerá de responsabilidad por la calidad, cantidad y posibles demoras en la entrega o negativa de devolución o cambio de bienes y/o servicios, en vista que el Cliente eligió libremente adquirir bienes y/o servicios en dicho establecimiento.

CUARTA.- CAPACIDAD DE PAGO DEL CLIENTE

Los créditos a los que podrá acceder el Cliente se basan en la capacidad de pago del Cliente la cual es fijada por el Banco luego de realizada la evaluación crediticia respectiva y se otorgarán en moneda nacional (Nuevos Soles). Para todos los efectos del presente Contrato, la capacidad de pago del Cliente debe ser entendida como el monto máximo semanal que el Cliente puede pagar al Banco, sin afectar sus demás obligaciones.

El Banco se reserva la potestad de ampliar, reducir, modificar y/o suprimir la capacidad de pago que otorgue al Cliente, así como fijar frecuencias de pago, montos mínimos y máximos, así como otras condiciones para el uso de su capacidad de pago previo envío de una comunicación al domicilio del Cliente con una anticipación no menor a 30 (treinta) días calendario, sin perjuicio de la solicitud que pueda realizar el Cliente previa entrega de los documentos que demuestren que ha mejorado su situación crediticia. En caso transcurriese el

plazo antes indicado sin que el Cliente hubiese aceptado ni objetado la comunicación, el Cliente autoriza expresamente al Banco a considerar su silencio como señal de aceptación. El Cliente autoriza al Banco, a bloquear su capacidad de pago en el caso que exista un atraso en el pago de cualquier crédito a partir del tercer pago semanal no realizado.

QUINTA.- INTERESES

El Cliente declara conocer que cada crédito que solicite y obtenga del Banco, generará un interés compensatorio igual al establecido en la Hoja Resumen de acuerdo al tipo de crédito, razón por la cual el Cliente se encuentra obligado a la devolución del capital, así como al pago de los intereses correspondientes.

Asimismo, las partes acuerdan que el Cliente se obliga a pagar al Banco intereses moratorios, para el caso de mora en el pago de cualquier cantidad adeudada. El Cliente se obliga a pagar el interés moratorio indicado en la Hoja Resumen sobre el importe de los saldos insolutos mientras dure su incumplimiento.

SEXTA.- INTERESES, DERECHOS Y COMISIONES

El Cliente declara que ha sido informado en forma previa a la suscripción de este Contrato de las tasa de interés compensatoria y moratoria, comisiones y gastos que el Banco aplicará al saldo deudor de cada uno de los créditos que solicite y obtenga el Cliente, los mismos que se detallan en la Hoja Resumen anexa a este Contrato y que se entrega al Cliente, y que adicionalmente constan en los tarifarios de las oficinas del Banco y en su página web. Las tasas de interés, comisiones y gastos podrán ser modificados automáticamente y en cualquier momento por el Banco, según las condiciones del mercado, lo cual deberá ser informado con una anticipación mínima de 15 (quince) días calendario al Cliente mediante comunicación cursada al domicilio del Cliente a fin de que éste tome conocimiento de las variaciones de las cuotas a su cargo, aplicándose la variación sobre los saldos deudores del crédito desde la fecha indicada en la comunicación como entrada en vigencia de la modificación. El monto y detalle de nuevas comisiones, gastos, cargos, etc. serán informados previamente por el Banco al Cliente con una anticipación mínima de 30 (treinta) días calendario.

SÉPTIMA.- CONSTITUCION DE GARANTIA MOBILIARIA

En garantía del cumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del presente Contrato, y cualquier otra relación que en el futuro pudiera existir entre el Cliente y el Banco, el Cliente constituye primera y preferencial garantía mobiliaria a favor del Banco sobre los bienes muebles descritos en el Anexo 1, el mismo que suscrito por ambas partes forma parte integrante del presente Contrato, gravamen que se extinguirá mediante la cancelación respectiva de todos los montos adeudados a la entera satisfacción del Banco, incluyendo los intereses y gastos de cobranza a que hubiere lugar.

El plazo, alcances, extensión, mecanismos de ejecución y demás disposiciones de la referida garantía mobiliaria constan en el Título III de presente documento. Asimismo, las partes dejan constancia de que en caso el Cliente adquiera bienes en las Tiendas Elektra, dichos bienes formarán parte automáticamente de la garantía mobiliaria, la misma que se sujetará a los términos y condiciones del Título III antes referido.

El Cliente así como el Fiador Solidario, de ser el caso, no podrán gravar, enajenar o transmitir bajo cualquier título la posesión, uso, disfrute o goce de el o los bienes otorgados en garantía mobiliaria descritos en el Anexo 1, en los casos en que se afecten y/o perjudiquen los derechos que le corresponden al Banco como acreedor primero y preferencial, quedando el Banco facultado para proceder de acuerdo con el artículo 175 de la Ley 26702. La limitación se mantendrá vigente hasta el momento en que el Cliente haya cubierto a satisfacción del Banco el total del crédito obligándose por lo tanto a conservar en buen estado y en su domicilio el o los bienes descritos en el Anexo 1, hasta su total cancelación. El Cliente así como el Fiador Solidario requieren de la conformidad del Banco, prestada por escrito, en los casos de cesión de posesión a terceros de los bienes otorgados en garantía mobiliaria.

OCTAVA.- DEL PAGO

- 8.1 El Cliente se obliga a cancelar y restituir a favor del Banco cada uno de los créditos que obtenga, así como los intereses que se generen y demás cargos aplicables tales como comisiones, gastos, seguros, etc., mediante el número de cuotas semanales indicados en el correspondiente Calendario de Pagos que le entregue el Banco, sin que tal hecho se considere como novación de las obligaciones pactadas. Cabe señalar que el importe de los pagos será el que corresponda de acuerdo al plan de pagos semanales que el Cliente haya seleccionado, y en el caso de las compras realizadas en establecimientos afiliados, en el plan que oportunamente le haya informado el Banco.
- 8.2 Para tal efecto, el Cliente deberá entregar los importes respectivos directamente en la(s) ventanilla(s) de la(s) oficina(s) y/o la(s) agencias que el Banco tiene establecidas para dichos efectos en el territorio nacional, o en cualquier otro lugar que oportunamente le comunique el Banco.
- 8.3 El ingreso de los importes de pago realizados en los lugares autorizados a que se refiere el numeral 8.2 precedente se ampara

- con recibos de pago que el Cliente recibirá una vez registrado el pago. Los eventuales pagos en exceso efectuados por parte del Cliente que generen saldos a su favor serán usados en beneficio del Cliente e imputados al capital pendiente de pago, con la consiguiente liquidación de intereses.
- 8.4 Los recibos de pago especificarán los conceptos que integran el pago semanal total. El Cliente deberá verificar que su recibo de pago esté impreso por la caja en que se efectuó la operación, lo que dará validez absoluta a su pago.
- 8.5 El Cliente se obliga a cubrir íntegramente el monto del crédito obtenido en la forma pactada en el presente Contrato y de conformidad con el Calendario de Pagos y en caso de no cumplir con dos (2) o más pagos semanales de cualquiera de los créditos que hubiese obtenido se dará por vencido anticipadamente este Contrato haciéndose exigible el total de la deuda que pudiera tener el Cliente más los intereses compensatorios, moratorios y gastos de cobranza que se hayan generado, independientemente de las acciones legales a que haya lugar, pudiendo el Banco ejecutar la garantía mobiliaria otorgada a su favor.
- 8.6 Todos los pagos deberán realizarse en Nuevos Soles. No obstante, el Cliente podrá efectuar los pagos en moneda extranjera al tipo de cambio del día de pago. El Cliente tendrá el derecho de efectuar pagos adelantados de las cuotas semanales a su cargo, en forma previa a la fecha en que correspondan efectuar los pagos de acuerdo al Cronograma de Pagos.
- 8.7 Queda claramente establecido que el Banco aceptará los pagos anticipados o prepagos parciales o totales que decida realizar el Cliente respecto de la deuda que mantuviera frente al Banco, con la consiguiente liquidación de los intereses al día de pago. En este caso, el Banco podrá aplicar los gastos administrativos detallados en la Hoja Resumen. Cuando el Cliente realice prepagos parciales, el Banco realizará una de las siguientes acciones: (i) reducción del monto de las cuotas que quedaran pendientes; o (ii) reducción del plazo del crédito otorgado.
- 8.8 De no acudir el Cliente a efectuar los pagos que le correspondan, conforme al Calendario de Pagos se le harán efectivos gastos de cobranza. En este caso, si el Cliente decidiera realizar algún abono, éste faculta expresamente al Banco a aplicar las cantidades que aquel liquide en el orden siguiente: primero, se aplicará la cantidad recibida como pago parcial al pago de intereses compensatorios y moratorios y en su caso a gastos de cobranza y, luego a la deuda principal.
- Los gastos de cobranza podrán ser financiados por el Banco incluyéndolos dentro del saldo anterior no pagado. Si el Cliente no quisiera gozar del financiamiento que el Banco le ofrece en los términos de este párrafo, se obliga a liquidar de manera inmediata el importe de dichos gastos de cobranza.
- 8.10 El Cliente autoriza al Banco a cargar o compensar con cualquiera de sus cuentas, fondos, depósitos, valores, bienes o activos en poder del Banco, imputándolo al pago parcial o total de las obligaciones directas o indirectas que se le adeude, aún por aquellas cedidas o endosadas al Banco por terceros acreedores del Cliente y/o a las que éste haya garantizado; sea por capital, intereses, comisiones, tributos o gastos de cualquier naturaleza.

NOVENA.- TRIBUTOS

Con excepción de los impuestos que deba pagar el Banco conforme a la legislación aplicable, el Cliente deberá efectuar todos los pagos conforme al presente Contrato, libres de cualquier impuesto, retención, contribución o derecho que se establezcan. En caso que existan dichos impuestos, el monto de los pagos que el Cliente deba hacer conforme al presente Contrato se incrementará a la cantidad que sea necesaria para asegurar que, después de cubiertos dichos impuestos, el Banco reciba la cantidad que recibiría en términos del presente Contrato si dichos impuestos no existieran. En caso de que por cualquier motivo el Banco pague el monto de dichos impuestos, el Cliente deberá rembolsar al Banco el monto de los impuestos o exigirle el pago de otra manera, según lo requiera el Banco. Las obligaciones contenidas en la presente cláusula continuarán vigentes durante el plazo en que el pago de dichos impuestos sea exigible por la legislación aplicable, a pesar de que el presente Contrato haya culminado.

DECIMA.- TITULO VALOR

Sin perjuicio de lo indicado en las cláusulas precedentes, en la fecha de suscripción del Contrato, el Banco podrá exigir al Cliente la emisión, suscripción y entrega a favor del Banco, un título valor incompleto, autorizando en forma expresa e irrevocable a que éste lo complete en caso de incumplimiento parcial o total en el pago de los montos de los créditos otorgados por el Banco, de acuerdo a los términos previstos en la Cláusula Décimo Primera siguiente. El Banco deja constancia expresa que el referido título valor será emitido de acuerdo a lo establecido en la Circular SBS G-0090-2001, renunciando expresamente el cliente a que se incluya una cláusula que limite al Banco su derecho a la libre negociación.

DÉCIMO PRIMERA.- INCUMPLIMIENTO Y RESOLUCION

El Cliente y el Banco convienen en pactar, al amparo del artículo 1430° del Código Civil, la presente cláusula resolutoria expresa, en virtud de la cual si el Cliente dejara de pagar más de dos (2) cuotas, consecutivas o alternadas de cualquiera de los créditos concedidos por el Banco, éste podrá:

- 11.1 Declarar resuelto el presente Contrato; en este supuesto, el Banco queda facultado a ejecutar el bien o los bienes constituidos en garantía mobiliaria, eligiendo cualquiera de los mecanismos establecidos en el Título III de este documento. Las cuotas pagadas por

- el Cliente al Banco, antes de la resolución del Contrato quedarán a favor de la segunda, sin derecho a reembolso.
- 11.2 Dar por vencidos todos los plazos y fechas de vencimiento concedidos al Cliente; y cobrarle el íntegro de lo adeudado, incluyendo los intereses compensatorios, moratorios y los gastos que correspondan, de acuerdo a este Contrato. En este caso, el título valor mencionado en la Cláusula Décima será completado incluyendo como monto total del mismo la suma que comprenda las cuotas vencidas y no pagadas, las cuotas no vencidas, los intereses compensatorios, moratorios y gastos señalados en este Contrato, así como cualquier otro que sea comunicado a través del o de los Calendarios de Pagos hasta su efectiva cancelación. Dicho monto total devengará intereses compensatorios, moratorios, así como los gastos a cargo del Cliente, en las mismas tasas y condiciones previstas en este Contrato, y/o Calendario de Pagos. En caso que el Banco recurra a la vía judicial para la recuperación de los montos otorgados al Cliente, y éste efectuara pagos parciales éstos se considerarán para el cobro de gastos, costos y costas judiciales e intereses pactados, antes que el capital adeudado, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1221° y 1257° del Código Civil.
- 11.3 Formulando una liquidación de la o las deudas de cargo del Cliente a favor del Banco y exigiendo su pago por la vía ejecutiva; de acuerdo con la Ley 26702; luego de las compensaciones con los fondos, valores, acreencias o bienes que el Banco pueda tener en su poder a nombre del Cliente y/o de sus fiadores. La referida liquidación podrá ser efectuada a cargo del Cliente y/o de sus fiadores correspondientes, dirigiendo la acción ejecutiva para su cobro, al Cliente, o al fiador, o a ambos, según decida el Banco a su libre discreción.

Adicionalmente, el Banco también se encontrará facultado a resolver el presente Contrato cuando al Cliente se le haya cerrado alguna cuenta corriente por girar cheques sin fondos en el Banco o en cualquier otra empresa del sistema financiero. En este supuesto, el Banco anulará la Tarjeta y resolverá el Contrato dentro de los diez (10) días posteriores a la fecha de inicio de la difusión del reporte que realice la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones detallando todas las tarjetas de créditos anuladas y rectificadas.

DECIMO SEGUNDA.- CESION DE POSICION CONTRACTUAL

El Cliente faculta expresamente al Banco para ceder los derechos que tenga este último, derivados del presente Contrato. En tal virtud, el Cliente se da por notificado en este acto de dicha(s) cesión(es), consintiendo y aceptando dicho(s) acto(s).

DECIMO TERCERA.- FACULTADES Y OBLIGACIONES DEL BANCO

Son obligaciones y derechos del Banco los siguientes:

- 13.1 El Cliente autoriza expresamente al Banco a proporcionar y recabar información sobre la solvencia de éste en cualquier momento.
- 13.2 El Banco se reserva el derecho de modificar la capacidad de pago asignada al Cliente, en caso verifique que las condiciones del Cliente no son las mismas.

DECIMO CUARTA.- FIADOR SOLIDARIO

Además de la garantía mobiliaria a que se refiere la Cláusula Séptima de este Contrato, para garantizar el puntual cumplimiento de todas las obligaciones de pago del Cliente, incluyendo los gastos y demás consecuencias legales, en su caso, interviene el Fiador Solidario quien se constituye como tal, declarando conocer el carácter solidario y sin beneficio de excusión respecto de la obligación asumida por el Cliente.

DECIMO QUINTA.- ESTADO CIVIL DEL CLIENTE

En caso el Cliente haya contraído matrimonio y por tal razón se encuentre sujeto al régimen patrimonial de la sociedad de gananciales, declara que la obtención de los créditos, es en beneficio de la sociedad conyugal, por lo que respalda el cumplimiento de las obligaciones con la totalidad de los bienes comunes y los propios a título individual, en caso que los primeros resulten insuficientes. Igual declaración y responsabilidades resultarán aplicables en caso el Cliente mantenga, actualmente una unión de hecho.

DECIMO SEXTA.- NOTIFICACIONES

Para todos los efectos judiciales y extrajudiciales, las partes señalan como sus domicilios los indicados en los generales del presente Contrato. Mientras el Cliente no comunique al Banco por escrito el cambio de su domicilio, con una anticipación no menor de treinta (30) días útiles anteriores al cambio efectivo de domicilio, toda la correspondencia, requerimiento, notificaciones e inclusive las diligencias judiciales y extrajudiciales, se practicarán y se tendrán por válidamente realizadas en el domicilio señalado originalmente.

DECIMO SÉPTIMA.- DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN

El Cliente autoriza al Banco mediante la firma de la solicitud de seguro respectiva realizada en forma previa a la suscripción de este Contrato a que el Banco le cargue el costo de las pólizas de un seguro de desgravamen contratado con una compañía de seguros de primera categoría, a fin de asegurar que en caso de muerte natural, muerte accidental, o invalidez total y permanente a consecuencia de un accidente o enfermedad, el Banco pueda cobrar directamente la indemnización que deba pagar la compañía aseguradora para aplicarla hasta donde alcance a la amortización y/o cancelación del monto adeudado por el Cliente a la fecha de su fallecimiento o declaración de invalidez total. El detalle del monto de la prima, nombre de la compañía aseguradora, número de certificado de seguro, forma de pago, vigencia y procedimiento para efectuar reclamos constará en la hoja resumen anexa a este Contrato.

El Cliente se obliga a mantener vigente el seguro de desgravamen, por lo que en caso de incumplimiento de esta obligación el Banco podrá renovar y/o mantener vigente la póliza de seguros del Cliente quien deberá reembolsarle de inmediato los pagos realizados. Las condiciones de la póliza del seguro con el detalle de los riesgos y causales de exclusión serán entregadas al Cliente junto al correspondiente certificado de seguro en un plazo que no excederá los diez (10) días contados desde la fecha en la cual lo recibió de parte de la compañía de seguros.

DÉCIMO OCTAVA.- GASTOS Y TRIBUTOS

- 18.1 Cualquier tributo, tasa o contribución que grave o pueda gravar este Contrato o las demás obligaciones asumidas en virtud de este documento, será de cargo exclusivo del Cliente. Asimismo, serán de cargo del Cliente todos los gastos en los que deba incurrir el Banco en caso de ejecución extrajudicial, adjudicación directa o ejecución judicial, incluyendo honorarios de abogados y terceros vinculados con cualesquiera de los procesos señalados.
- 18.2 Todos los derechos, gastos e impuestos que se deriven de este Contrato, incluida la inscripción en el Registro Jurídico de Bienes correspondiente del presente instrumento, serán de cuenta del Cliente.

DÉCIMO NOVENA.- VIGENCIA

El presente Contrato entrará en vigor a partir de su suscripción y hasta el momento en que el Cliente haya cubierto a satisfacción del Banco, la totalidad de los montos adeudados de los créditos obtenidos por el Cliente.

VIGÉSIMA.- REFINANCIACIÓN

La deuda no pagada oportunamente por el Cliente podrá ser refinanciada sólo si el Banco así lo estima conveniente y de acuerdo a las condiciones que él mismo señale. En caso proceda la refinanciación de la deuda y ésta haya sido aprobada por el Banco, la misma se regirá por el presente Contrato y contará con las mismas garantías constituidas en su respaldo, así como con los seguros contratados. El Banco tiene la potestad exclusiva de conceder el refinanciamiento al Cliente, sobre la base de los parámetros de riesgo del Cliente y de la normatividad vigente.

VIGÉSIMA PRIMERA.- INFORMACIÓN A TERCEROS

El Banco se encuentra autorizada por el Cliente para proporcionar a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, a centrales privadas de riesgo y a otros terceros facultados para ello, información relativa al cumplimiento y demás características relacionadas al crédito otorgado al Cliente, cuando el Banco lo estime conveniente. La autorización que efectúa el Cliente comprende la difusión o comercialización de dicha información a terceros, sin responsabilidad ulterior para el Banco ni para los terceros, con excepción de lo previsto en el último párrafo de esta cláusula.

Asimismo, con la finalidad de evaluar permanentemente la capacidad de pago asignada al Cliente, éste autoriza irrevocablemente al Banco a verificar las informaciones que le proporcione, y a actualizarlas e intercambiarlas con otros acreedores y/o con centrales de riesgo públicas y/o privadas.

Se deja constancia que el Banco será responsable frente al Cliente en caso realizara un reporte erróneo o que contenga información falsa o inexacta, por negligencia grave o dolo, sin perjuicio de la rectificación de la información que deberá realizar de conformidad con la normatividad vigente.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- DECLARACIONES DEL CLIENTE

El Cliente manifiesta haber recibido por parte del Banco en la fecha de suscripción del presente Contrato, la hoja resumen en la cual se indican los intereses, cargos, comisiones, seguros en caso resulten aplicables, y demás gastos que según este Contrato serán de su cuenta, inclusive de las comisiones y gastos extrajudiciales, judiciales y demás en los que pudiere incurrir el Banco para la cobranza de los créditos que se le otorgue al Cliente en caso de incumplimiento, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 27768, o cualquier otra que la sustituya, amplíe o modifique. Respecto del cronograma de pagos, el Cliente reconoce y acepta que el mismo será entregado cada vez que obtenga un crédito personal o de consumo, el cual será suscrito por ambas partes y se integrará de forma inmediata al presente

Contrato, quedando un ejemplar en poder del Cliente y otro en poder del Banco.

VIGESIMO TERCERA.- DISPOSICIONES VARIAS

- 23.1 Los términos de este Contrato deben entenderse e interpretarse en forma integral, no pudiendo interpretarse separadamente unos de otros.
- 23.2 Para todos los efectos relativos y derivados de este Contrato, las partes convienen en que los títulos que encabezan cada una de sus cláusulas son meramente enunciativos y no serán tomados en cuenta para la interpretación de su contenido.
- 23.3 Las referencias a una cláusula, numeral o párrafo, hacen referencia a la cláusula, numeral o párrafo correspondiente del Contrato; las referencias a una cláusula incluyen todos los numerales y párrafos dentro de dicha cláusula, y las referencias a un numeral incluyen todos los párrafos dentro de éste; salvo que del texto se exprese lo contrario.
- 23.4 Ninguna modificación o cambio a los términos o condiciones de este Contrato se considerará válida y obligatoria para ninguna de las partes a menos que se haga por escrito.
- 23.5 La nulidad o invalidez, total o parcial, de una o más de las disposiciones contenidas en este Contrato no afectará la validez de las demás disposiciones contenidas en el mismo, de ser separables éstas. Por el contrario, se entenderá que este Contrato es eficaz en su totalidad, debiéndose considerar como inexistentes las cláusulas declaradas nulas o inválidas, total o parcialmente; y, en consecuencia, los derechos y obligaciones de las partes se ejecutarán según lo establecido en este documento.

VIGESIMO CUARTA.- JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

- 24.1 El presente Contrato se rige e interpretará de conformidad con las leyes de la República del Perú, las mismas que tendrán vigencia para la determinación de los respectivos derechos y obligaciones de las partes.
Las partes se someten expresamente a la Competencia de los Jueces y Tribunales de sus respectivos domicilios.

TITULO II: TARJETA AZTECA

VIGESIMO QUINTA.- TARJETA AZTECA

El Banco pone a disposición del Cliente la Tarjeta Azteca (en adelante la "Tarjeta") como un medio de acceso a los créditos, la misma que es intransferible y está ligada a la capacidad de pago semanal autorizada al Cliente. Asimismo se deja constancia que a través de la Tarjeta el Cliente no podrá realizar disposiciones de efectivo.

El Banco se reserva la facultad de otorgar, modificar y/o suprimir tarjetas para usuarios adicionales que hubiese solicitado el Cliente. En caso el Banco decida proporcionarlas, éstas se regirán por lo establecido en presente Contrato ejerciendo las disposiciones en función del saldo disponible de la capacidad de pago semanal autorizada por el Banco al Cliente.

En caso el Banco decida otorgar tarjetas adicionales al Cliente, éste asumirá total responsabilidad por la utilización de dichas tarjetas adicionales. Siendo así, el Cliente reconoce que las tarjetas adicionales tienen los mismos beneficios que la Tarjeta que le ha entregado el Banco al Cliente, por lo que cualquier disposición realizada por el tercero al que se le entregó la tarjeta adicional, aprobada por el Cliente, es de su entera responsabilidad.

Los importes de los consumos realizados con la Tarjeta por el Cliente y/o los usuarios adicionales en los establecimientos afiliados que le hubiese comunicado el Banco, se realizarán con cargo a la capacidad de pago otorgada al Cliente, así como el saldo disponible de la capacidad de pago semanal que hubiese autorizado el Banco al Cliente. En consecuencia, si el Cliente hubiese copado su capacidad de pago semanal y aún cuando mantuviera un saldo no utilizado de la misma, ésta no podrá ser usada hasta que el Cliente hubiese pagado por completo alguna de las disposiciones realizadas, incluidos los intereses y demás gastos aplicables.

El Banco se reservará el derecho de requerir la devolución de la Tarjeta en cualquier momento, o bien retenerla ya sea directamente o a través de establecimientos afiliados, en caso compruebe un mal uso de la misma.

La entrega de la Tarjeta al Cliente lo individualizará como cliente preferencial, lo cual le permitirá acceder a los distintos programas de fidelización que pudiera ofrecer el Banco con posterioridad a la suscripción del presente Contrato, cuyas condiciones le serán previamente informadas a fin de que el Cliente deje constancia de su aceptación a las mismas por escrito.

La tarjeta será activada a petición del cliente, en la sucursal donde se haya realizado la suscripción de este Contrato. Dicha activación será mediante los mecanismos de activación por huella dactilar.

VIGESIMO SEXTA.- USO DE LA TARJETA EN EL EXTERIOR

Ante la eventualidad de que en un futuro la Tarjeta pudiera ser utilizada en el extranjero, el Cliente manifiesta su expresa conformidad y conviene con el Banco en lo siguiente:

- (a) El importe total de las disposiciones efectuadas, documentadas en cualquier moneda extranjera distinta al Dólar de los Estados Unidos de América serán convertidos a Nuevos Soles;
- (b) El importe total de las disposiciones confirmadas por los establecimientos autorizados por el Banco mediante el uso de la Tarjeta se

afectarán en la capacidad de pago autorizada en Nuevos Soles, calculando su equivalencia al tipo de cambio vigente al momento de la confirmación de la operación; y,

(c) Las disposiciones que realice el Cliente reducirán en forma real y automática, en el mismo momento de la transacción, la capacidad de pago del Cliente, pudiendo una transacción no ser autorizada por el Banco por haber copado su capacidad de pago semanal. En ningún supuesto, se podrá autorizar una transacción que exceda la capacidad de pago semanal autorizada al Cliente. El Cliente en este acto manifiesta en forma expresa y para los efectos a que haya lugar que será el único responsable del buen y debido uso de la Tarjeta, relevando de toda responsabilidad al Banco sobre el particular.

VIGÉSIMO SÉPTIMA.- CUENTA CORRIENTE ESPECIAL

El Banco podrá abrir una Cuenta Corriente Especial, que para efectos del presente Contrato se denominará "Cuenta Tarjeta", en moneda nacional o extranjera, sin uso de chequera y para el uso y control de la Tarjeta Azteca. El Banco debitará en la Cuenta Tarjeta los importes de los consumos por el uso de la Tarjeta que el Cliente haya efectuado en los Establecimientos Afiliados al Sistema de la Tarjeta Azteca y en los lugares autorizados. Del mismo modo, en la Cuenta Tarjeta se cargarán los costos de los demás servicios que el Banco preste al Cliente, los cuales le han sido informados en forma previa a la suscripción de este Contrato y que se detallan en la Hoja Resumen anexa a este Contrato, así como en los tarifarios de las oficinas del Banco y en su página web.

VIGÉSIMO OCTAVA.- CIERRE DE CUENTA TARJETA Y TÍTULO VALOR INCOMPLETO

En caso el Cliente incurriera en algún retraso en el pago de sus cuotas de acuerdo a lo establecido en este Contrato, el Banco tendrá derecho a disponer el cierre inmediato de la Cuenta Tarjeta y anular la Tarjeta, sin necesidad de aviso previo ni cumplimiento de plazo alguno.

En tal caso, el Cliente se obliga, bajo responsabilidad, a devolver al Banco la Tarjeta y de ser el caso, la(s) tarjeta(s) adicional(es) emitida(s) y a cancelar el saldo deudor total de la Cuenta Tarjeta según la liquidación que oportunamente le proporcione el Banco. En caso de no pagar la deuda total dentro del plazo perentorio de quince (15) días hábiles de requerido, el Banco se encontrará autorizado conforme al artículo 228 de la Ley 26702 a girar una letra de cambio a la vista, a la orden de sí mismo y a cargo del Cliente, indicando su origen y el monto adeudado, la que de ser protestada por falta de pago, con o sin aceptación del Cliente, dará lugar a la acción ejecutiva correspondiente, que incluirá el cobro de los intereses compensatorios y moratorios y comisiones a las tasas efectivas máximas que el BANCO tenga establecidas en los tarifarios vigentes, de acuerdo con la normalidad aplicable, más los gastos notariales, judiciales y demás en los que hubiese incurrido para la cobranza total y final.

VIGÉSIMO NOVENA.- ESTADOS DE CUENTA

El Banco pondrá a disposición del Cliente, cada vez que éste se acerque a una agencia del Banco a cancelar alguna de sus cuotas, el resumen actualizado de movimientos efectuados con la Tarjeta. Dicho resumen de movimientos podrá ser solicitado en cualquier agencia del Banco, el número de veces que el Cliente lo requiera y sin ningún costo, cargo o comisión por el mismo. El estado de cuenta y la liquidación que aparece en el estado de cuenta se considerarán aprobados por el Cliente si éste no formula observaciones por escrito, o lo hace en términos genéricos o sin detallar y sustentar los conceptos que observa, o utiliza la Tarjeta, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción del mismo estado de cuenta. El Banco se reserva el derecho de no remitir al Cliente el estado de cuenta: (i) cuando no existe saldo deudor en la Cuenta Tarjeta, y/o (ii) cuando el Cliente incurra en morosidad de 7 (siete) días calendario o más.

TRIGÉSIMA.- EXTRAVÍO O DESTRUCCIÓN DE LA TARJETA

A efectos de evitar el uso no autorizado de la Tarjeta, el Cliente se obliga a conservarla diligentemente y a tomar todas las medidas de precaución necesarias para tal finalidad. En tal sentido, el Cliente deberá evitar que cualquier tercero no autorizado tome conocimiento de cualquiera de los códigos que le permitan acceder a ella, los cuales podrán ser entregados por el Banco al Cliente en forma física o electrónica, siendo el Cliente responsable de su utilización incorrecta.

Ante un evento de pérdida, extravío, destrucción, hurto o robo de la Tarjeta, el Cliente deberá comunicarlo en forma inmediata al Banco, en cuyo caso, el Banco le proporcionará un código de bloqueo que el Cliente deberá conservar diligentemente como prueba de haber cumplido con dar tal comunicación al Banco. Para tales efectos, el Cliente reconoce que el código de bloqueo constituye la única constancia válida para que el Banco pueda determinar con precisión la fecha y hora de la comunicación, por lo que será obligación del Cliente exigir la entrega del código de bloqueo.

En caso el Cliente no cumpla con el procedimiento indicado en el párrafo precedente, será responsable del uso indebido del que pudiera ser objeto la Tarjeta, mientras no se efectúe la comunicación correspondiente al Banco. En consecuencia, el Cliente reconoce que el Banco no asumirá responsabilidad en caso el Cliente no cumpla con comunicar la pérdida, extravío o sustracción de la Tarjeta.

oportunamente por negligencia o por causas de fuerza mayor o hecho fortuito que el Cliente no logre acreditar.

El Cliente no asumirá responsabilidad por las compras fraudulentas efectuadas con la Tarjeta, si tales compras fueron efectuadas con posterioridad a la comunicación fehaciente del extravío, robo o hurto de la Tarjeta, enviada al Banco. Ocurrido el extravío, destrucción, hurto o robo de la Tarjeta, el Banco se reserva el derecho de reponer al Cliente una nueva Tarjeta, la cual le será entregada en la agencia de origen, siguiendo el procedimiento establecido para tal efecto por el Banco.

TITULO III: GARANTÍA MOBILIARIA

TRIGÉSIMO PRIMERA.- ALCANCES DE LA GARANTIA MOBILIARIA

Las partes dejan constancia de que la garantía mobiliaria a que hace referencia la Cláusula Séptima tendrá los alcances y características que se señalan a continuación:

- 31.1 Estará regulada, en todo lo no especificado por el presente Título II, por la Ley de la Garantía Mobiliaria (en adelante, la "LGM"), promulgada por Ley N° 28677 y por el Reglamento de Inscripciones del Registro Mobiliario de Contratos y su Vinculación con los Registros Jurídicos de Bienes Muebles, aprobado mediante Resolución N° 142-2006-SUNARP/SN (en adelante, el "Reglamento").
- 31.2 La garantía mobiliaria también garantizará todas las deudas y obligaciones, existentes y futuras, en moneda nacional o extranjera, que se encuentren pendientes de pago en favor del Banco, ya sea que dichas deudas y/u obligaciones hayan sido asumidas expresamente por el Cliente frente al Banco en forma previa a la suscripción del presente instrumento, que las mismas se asuman a través de los términos de este Contrato, o que las referidas deudas y/u obligaciones sean asumidas en forma posterior a la suscripción del mismo, de conformidad con lo establecido por la LGM y demás normas aplicables, dejándose constancia de que las operaciones que anteceden son sólo enunciativas y no limitativas.
- 31.3 El plazo de la garantía mobiliaria que se constituye y otorga en este documento es indefinido y se mantendrá vigente hasta que el Cliente cumpla con todas sus obligaciones frente al Banco.
- 31.4 La garantía mobiliaria garantiza tanto las obligaciones por principal como los intereses, comisiones, gastos, las costas y los costos procesales y cualquier otro concepto acordado por las partes hasta el monto de los gravámenes establecidos en el Anexo 1 del presente documento.
- 31.5 Asimismo, en la eventualidad de ejecución, la garantía mobiliaria que se otorga mediante el presente instrumento se extenderá a todas las partes integrantes y accesorias que puedan pertenecer a los bienes muebles materia del gravamen, según lo dispuesto en el artículo 6° de la LGM.

TRIGÉSIMO SEGUNDA.- DESTINO DE LOS BIENES E INSCRIPCIÓN EN LOS REGISTROS PÚBLICOS

- 32.1 De conformidad con lo establecido por el artículo 3° de la LGM, la garantía mobiliaria a que se refiere la Cláusula Séptima se otorga sin desposesión de los bienes muebles, y se inscribirá en el Registro Jurídico de Bienes correspondiente, en caso así lo disponga el Banco.
- 32.2 Para tales efectos, ambas partes se comprometen a suscribir todos los documentos públicos y privados, incluidos los notariales que se requieran para inscribir ante los Registros Públicos la citada garantía mobiliaria.

TRIGÉSIMO TERCERA.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente tendrá los siguientes derechos y obligaciones frente al Banco:

- 33.1 Usar, disfrutar y disponer de los bienes muebles afectados en garantía mobiliaria.
- 33.2 Entregar la posesión de los bienes muebles otorgados en garantía mobiliaria al representante designado para su venta o al Banco, cuando éste notifique al Cliente su decisión de proceder con la ejecución de la garantía mobiliaria, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula Trigésimo Quinta siguiente.
- 33.3 Conservar los bienes afectos en garantía mobiliaria y, consecuentemente, evitar su pérdida o deterioro. Si el Cliente dañara o pusiera en peligro los bienes muebles, el Banco tendrá derecho a exigir su entrega en depósito a una tercera persona o proceder a la ejecución de la garantía mobiliaria, sin perjuicio del derecho a solicitar la entrega de otro bien o bienes de igual o mayor valor al que reemplaza. Para tal efecto, el Cliente autoriza expresamente al Banco a la captura de los bienes sin necesidad de intervención de la autoridad judicial, previa certificación notarial del estado y características de los mismos.
- 33.4 Permitir que el Banco o la persona que éste designe, inspeccione en cualquier momento los bienes muebles para verificar su estado de conservación.
- 33.5 Notificar inmediatamente al Banco cualquier acción o proceso que se inicie en su contra en el cual puedan verse involucrados los bienes muebles, a fin de que el Banco pueda ejercer oportunamente los derechos derivados de este Contrato.
- 33.6 Asumir, en caso se ocasionen daños a terceros con los bienes otorgados en garantía mobiliaria, derivados del uso culposo o doloso por parte del Cliente o de cualquier tercero, voluntariamente o por negligencia, la total responsabilidad, liberando expresamente de toda responsabilidad al Banco.

000037

TRIGÉSIMO CUARTA.- VALORIZACIÓN DE LOS BIENES MUEBLES

Ambas partes convienen en valorizar los bienes muebles otorgados en garantía mobiliaria en el monto indicado en el Anexo 1 del Contrato siendo que las dos terceras (2/3) partes servirán como base para los efectos de la ejecución extrajudicial, adjudicación directa o ejecución judicial.

TRIGÉSIMO QUINTA.- EJECUCIÓN DE LA GARANTIA MOBILIARIA

- 35.1 Producido cualquier incumplimiento de las obligaciones que ha asumido el Cliente en virtud de este Contrato, y sin necesidad de constituirlo en mora, el Banco podrá ejecutar la garantía mobiliaria que se constituye mediante el presente documento a fin de hacerse cobro de dichos montos adeudados.
- 35.2 Asimismo, el Banco podrá ejecutar la garantía mobiliaria ante el incumplimiento de las obligaciones que hubiese asumido el Cliente en otros instrumentos o documentos privados suscritos con posterioridad a este documento.
- 35.3 Las partes convienen que el retraso o no ejercicio de la facultad que en esta cláusula se concede al Banco, no importa renuncia a tal derecho, pudiendo por tanto ejercerse en cualquier momento, siempre que se mantenga los hechos o circunstancias que lo sustentan.
- 35.4 Para efectos de lo señalado en esta cláusula, el Banco podrá elegir, a su sola discreción cualquiera de las alternativas siguientes:
- 35.4.1 Venta Extrajudicial, de acuerdo a lo previsto en la Cláusula Trigésimo Sexta;
- 35.4.2 Adjudicación directa, de acuerdo a lo señalado en la Cláusula Trigésimo Séptima; y/o,
- 35.4.3 Ejecución judicial, de acuerdo a lo previsto por el Código Procesal Civil.
- 35.5 Sin perjuicio de lo indicado en los numerales precedentes, el Cliente reconoce que el Banco podrá ejecutar antes del vencimiento de las obligaciones garantizadas por la garantía mobiliaria, cuando existan fundamentos razonables y objetivos de que los bienes muebles no se encuentran debidamente conservados, o en caso el Banco descubriera otras circunstancias que pudieran dificultar o hacer imposible la ejecución.

TRIGÉSIMO SEXTA.- VENTA EXTRAJUDICIAL

En caso el Banco decidiese ejecutar la garantía mobiliaria extrajudicialmente, se tomará como base para la venta el monto señalado en la Cláusula Trigésimo Cuarta precedente. Dicho monto podrá ser actualizado en caso el Banco lo estime conveniente, para lo cual se aplicara un criterio de mercado.

Para efectos de la venta de los bienes muebles, el Cliente designa como su representante plenamente facultado a ELEKTRA DEL PERU S.A., con RUC 20383380643, con domicilio en Av. Larco No. 661, Distrito de Miraflores, Provincia y departamento de Lima. El poder que mediante este acto el Cliente otorga es irrevocable en cumplimiento de lo señalado por el numeral 1 del artículo 47° de la LGM.

El representante a que se refiere el párrafo precedente estará facultado para proceder a vender y/o de cualquier otra forma enajenar los bienes muebles, previo requerimiento del Banco remitido por vía notarial. Asimismo, deberá observar y cumplir, en lo que resulte aplicable, el procedimiento establecido en el artículo 47° de la LGM.

TRIGÉSIMO SÉPTIMA.- ADJUDICACIÓN DIRECTA POR PARTE DE BANCO

En caso el Banco decidiese adjudicarse los bienes muebles en propiedad, prescindiendo de la venta extrajudicial o judicial, éste deberá comunicar al representante antes referido, su decisión de adjudicarse los bienes muebles por el valor acordado en la Cláusula Trigésimo Cuarta. Dicho monto podrá ser actualizado en caso el Banco lo estime conveniente. En este caso, dicho representante estará plenamente facultado para actuar conjuntamente en nombre del Cliente y el Banco.

En todo lo no regulado en la presente cláusula, será de aplicación lo previsto por el artículo 53° de la LGM.

TRIGÉSIMO OCTAVA.- CALIDAD DE DEPOSITARIO DEL CLIENTE

El Cliente se constituye en forma expresa en depositario de los bienes muebles materia de la garantía mobiliaria asumiendo en esa condición las obligaciones propias de esta función y declara que es su obligación entregarlos al Banco o al representante cuando, en caso de incumplimiento de las obligaciones que le correspondan, así se lo reclamen para efectos de la ejecución de la garantía.

Suscrito en la ciudad de Lima, a los 5 días del mes de Marzo de 2012, en dos ejemplares de igual tenor literal.



Handwritten signature

000038

EL BANCO
JULIO CESAR CACERES ALVIS
DNI N° 09337939

Handwritten signature

CLIENTE
Nombre: HEBELLY VANESA SEDILLO VASQUEZ
DNI: 42371593
Domicilio: CL AVIANCA #316 Colonia SAN JUAN DE MIRAFLORES MAYNAS / SAN JUAN BAUTISTA, LORETO

CONYUGE
Nombre:
DNI:

FIADOR SOLIDARIO
Nombre:
DNI:
Domicilio:

CONYUGE DEL FIADOR SOLIDARIO
Nombre:
DNI:



PAGARE

000039

LUGAR DE EMISION	FECHA DE EMISION	FECHA DE VENCIMIENTO	MONEDA E IMPORTE
	05-03-2012		

Por este PAGARE prometo(emos) pagar incondicionalmente a la orden de Banco Azteca del Perú S.A. (el, "Banco"), la cantidad de

Cláusulas Especiales

- 1.- Acepto(amos) anticipadamente las renovaciones y prórrogas de vencimiento de este Pagaré, aún cuando no estén suscritas por mi (nosotros) o no se me (nos) hayan comunicado. El importe de este Pagaré generará desde la fecha de su emisión hasta la fecha de su vencimiento el interés compensatorio con la Tasa Efectiva Anual ("TEA") de ____%, que podrá ser cobrado por adelantado en la fecha de su emisión o pagado a su vencimiento. A partir de su vencimiento devengará intereses compensatorios pactados y moratorios con la TEA de ____%, sin necesidad de requerimiento alguno. El Banco se reserva el derecho de modificar las citadas tasas de interés, cuando así lo requieran las condiciones del mercado.
- 2.- Este Pagaré no requiere ser protestado por falta de pago, procediendo su ejecución por el solo mérito de haber vencido su plazo y no haber sido prorrogado.
- 3.- El pagaré está sujeto a ley peruana y a la competencia de los jueces y tribunales del Distrito Judicial _____, salvo que el Banco o su tenedor, decida unilateralmente someterse a la competencia de los jueces y tribunales del domicilio del obligado principal.
- 4.- La falta de pago oportuno de cualquier de las obligaciones asumidas por el emiteinte, producirá el vencimiento anticipado de este título, por lo que el Banco, o quien éste determine podrá exigir el saldo total adeudado.
- 5.- Los pagos que correspondan, podrán ser efectuados a el Banco en cualquiera de sus oficinas.

la Fianza Solidaria

Por el presente documento me(nos) constituyo(imos) en fiador solidario del emitente y de(amos) constancia que renuncio(amos) expresamente al beneficio de excusión del artículo 1879 del Código Civil, por todas las obligaciones contraídas por el emitente frente al Banco incluyendo aquellas expresadas en este Pagaré. Dejo(amos) constancia que esta fianza se constituye por plazo indeterminado y estará vigente hasta que sean canceladas totalmente las obligaciones a las que sirve de garantía.

Acepto(amos) y me(nos) sujeto(amos) a toda variación que el Banco efectúe en el pagaré, ya sea en cuanto a los plazos de vencimiento parcial, el monto o las tasas de interés aplicables, por lo que el Banco no está obligado a comunicarnos previamente las mismas.

Si al vencimiento de este Pagaré el monto adeudado no fuese pagado, autorizo(amos) expresa e irrevocablemente al Banco para que cargue en cualquiera de mis(nuestras) cuentas o depósitos que tuviese(mos) establecidas en dicha institución, las sumas que resulten de mi(nuestro) cargo, incluyendo capital, intereses, comisiones, penalidades, seguros y gastos.

Fijo(amos) mi(nuestros) domicilio(s) en el(los) lugar(es) que se indican al pie de mi(nuestras) firma(s), donde se dirigirán todas las comunicaciones y/o notificaciones derivadas del Pagaré. Para la ejecución del pagaré o de la fianza que otorgo(amos), renuncio(amos) a la competencia de los jueces de mi (nuestros) domicilio(s) y me(nos) someto(emos) a la competencia de los jueces del lugar que indique el Banco.

EMITENTE(S)

Firma:

Nombres y Apellidos: HEBELLY VANESA SEDILLO VASQUEZ
 DNI: 42371593
 Domicilio: CL AVIANCA 316 Col. SAN JUAN DE MIRAFLORES, MAYNAS / SAN JUAN BAUTISTA, LORETO

CONYUGE

Firma:
 Nombres y Apellidos:
 DNI:

FIADOR(ES) SOLIDARIO(S)

Firma:
 Nombres y Apellidos:
 DNI:
 Domicilio:

Firma:
 Nombres y Apellidos:
 DNI:



ESTADO DE CUENTA
(PARA LA OPERACION NO ES PARA EL CLIENTE).

Fecha de Impresión: 03/05/2016 14:40

Canal: 1 - ELEKTRA	Tienda: 3825	Pedido: 116643	Status: Surtido
Periodos de Atraso: 138 Semanas	Importe Atrasado: S/11,433.6	Moratorio: S/24,096.03	Pago Requerido: S/35,529.63
Expediente	Ver Mapa	Detalle de Gestiones	Detalle Histórico de Pedidos
		Tracking	Garantias

000040



002041

Cartera			
Responsable de Cartera	492500 GONGORA JUDITH SMITH	Cuenta:	1-3825-161353-2
Canal:	1 ELEKTRA	Sucursal:	3525 IQUITOS DE PERÚ
Cliente Titular:	HEBELLY VANESA SEDILLO VASQUEZ		
Cliente Único:	0601-3825-3505-0		
Regional:	4212 4212 Perú Chimbote		
Pais:	Perú	Zona Cobza:	155
Dirección:	CL AVIANCA	#Int.:	316
C.P.:	15049	Provincia:	MAYNAS / SAN JUAN BAUTISTA
		Departamento:	LORETO
Salidos			
Gestiones:	14	Saldo Capital:	\$/4,156.25
Gestiones sin cobro:	14	+Intereses por atraso:	\$/24,096.03
Periodos atraso Acum.:	138	- Pagos a Intereses x Atraso:	\$/0
Clasificación:	0 - CLIENTE	- Cargos y Créditos Varios Moratorios	\$/0
Resultado Última Gestión C.U.:	7 - SE CAMBIO DE DOMICILIO	= Saldo Moratorio	\$/24,096.03
Fecha Última Gestión C.U.:	16/Dic/2013	+ Saldo Actual (Capital + Int. x Financiamiento)	\$/11,433.6
		= Saldo Total	\$/35,529.63
		Importe Atrasado	\$/11,433.6
		Pago Requerido:	\$/35,529.63
		Capacidad de Pago Total:	\$/80
		Capacidad de Pago Utilizada:	\$/80
		Capacidad de Pago Disponible:	\$/0
Acción Gestión JCC:			
Observaciones JCC:			
Observaciones JCC de Tienda:			
Plazos			
Plazo:	100	Periodo de Crédito	Semanal
Ult. Cuota Rec.:	9/Sep/2013 \$/199.1	Periodo de Pago	Semanal
Primer Cuota:	19/Ago/2013 \$/119.1	Dias de Pago:	Lunes
Ult. Cuota:	13/Jul/2015 \$/119.1	Abono Semanal:	\$/119.1
		Abono Semanal Pago Puntual:	\$/80
Cargo Automático:	SI	Cuenta Asignada al Cargo Automático:	N/A
Vencidos:	42	Inactividad:	139
Enganche:	\$/0	Importe Venta Original:	\$/11,910
Productos			
Producto:	2 - Prestamos	SubProducto:	164 - Prestamos personales ALNOVA
Promoción:			
Código	520223	Serie	1
Producto	PRESTAMO PERSONAL 13000...	Cantidad	1
		Precio de	\$/4,000
		Sobre Precio	\$/7,537.17
		Descuento	\$/0
		Saldo a Financiar	\$/11,557.17
		Promoción de Crédito	\$/0

526702	SEGURO VIDAFACIL S3.	1	S/433	S/187	S/0	S/300	S/0
527978	Seguro de Desgravamen.	1	S/23.25	S/47.58	S/0	S/72.83	S/0
Pagando							
* Pagando:			S/35.529.63				
Se Bonifica:			S/0				
* El pagando incluye el costo de la promoción de crédito:			S/0				
Promesa De Pago							
Fecha de Generación de Promesa de Pago:							
Duración de Promesa de Pago:							
Importe de Promesa de Pago:							
Aval/Fiador							
Aval/Fiador:	CARLOS T GUILLEN PINEDO	R.U.C.:					
Dirección:	PJ AEROPERU	#EXT:	165	#INT:		C.P.:	15049
Urbанизación:	CM CAMPESINA DE SAN JUAN DE MIRAFLORES	Teléfono:	65	Teléfono Recados:		Departamento:	LORETO
Provincia:	MAYNAS / SAN JUAN BAUTIST						
Pedidos							
Provincia/Tienda Origen				Tienda Vendedora			
Canal	Sucursal	Pedido	Canal	Sucursal	Pedido		
1 - ELEKTRA	3825 - IQUITOS DE PERU	116643	1 - ELEKTRA	3825 - IQUITOS DE PERU	116643		
Surtimiento				Vendedor			
Numero de empleado	Nombre	Evento	Numero de empleado	Nombre	Evento		
		SURTIMIENTO DEL PEDIDO		Impresion De Ticket	IMPRESION DEL TICKET		

000042

INTRODUCCION

De conformidad a lo estipulado tanto en las presentes Condiciones Generales, así como en las Cláusulas Adicionales, Condiciones Particulares y Especiales y en los Endosos y Anexos que se adhieran a esta Póliza: RIMAC INTERNACIONAL Compañía de Seguros y Reaseguros (en adelante simplemente la COMPAÑIA) conviene en amparar al ASEGURADO contra los riesgos expresamente contemplados en la Póliza, en los términos y condiciones siguientes:

ARTÍCULO N° 1 OBJETO DEL CONTRATO

En virtud del presente Contrato, el CONTRATANTE se obliga al pago de la prima convenida en las Condiciones Particulares y la COMPAÑIA al pago de los beneficios a los Beneficiarios, hasta el límite de la Suma Asegurada indicado en las Condiciones Particulares, en función de las coberturas y exclusiones señaladas en las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares.

ARTÍCULO N° 2 COBERTURAS

Cobertura Básica - Indemnización por Fallecimiento - Si el Asegurado fallece durante el plazo de seguro contratado, la Aseguradora pagará la Suma Asegurada contratada a los Beneficiarios designados.

Cobertura Adicional - Indemnización por Muerte Accidental - Si el Asegurado fallece a consecuencia de un accidente amparado ocurrido durante el plazo de este seguro y dentro de los 90 días siguientes a la fecha del accidente, la Aseguradora pagará la Suma Asegurada contratada a los Beneficiarios designados.

ARTÍCULO N° 3 EXCLUSIONES

Esta Póliza no cubre el fallecimiento del ASEGURADO que ocurre a consecuencia de, en relación a, o como producto de:

Exclusiones Cobertura Básica

- A. Suicidio
- B. Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida (SIDA)

Exclusiones Cobertura Adicional

- C. Por acto delictivo contra el ASEGURADO cometido en calidad de autor o cómplice por el beneficiario o heredero, dejando a salvo el derecho a recibir el capital garantizado de los restantes Beneficiarios o herederos, si los hubiere, así como su derecho de acrecer.
- D. Guerra, invasión u operaciones bélicas (al margen de que exista o no declaración de guerra), actos hostiles de entidades soberanas o del gobierno, guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, conmoción civil que adquiera las proporciones de un levantamiento, poder militar o usurpado, ley marcial o confiscación por orden de un Gobierno o autoridad pública.
- E. Detonación nuclear, reacción, radiación nuclear o contaminación radiactiva; independientemente de la forma en que se haya ocasionado la detonación nuclear, reacción, radiación nuclear o contaminación radiactiva.
- F. Viajes aeronáuticos que haga el ASEGURADO en calidad de pasajero en vuelos de itinerarios no fijos ni regulares; así como en operaciones o viajes submarinos.
- G. Participación como conductor, copiloto o acompañante, en carreras o entrenamiento para carreras, de automóviles, bicicletas, motocicletas, motonetas, trimotos, cuatrimotos, motocicletas náuticas, lanchas a motor, avionetas y de caballos.
- H. Realización de una actividad o deporte riesgoso, tales como pero no limitado a, artes marciales, escalamiento y caminata de montaña, paracaidismo, parapente, ala delta, aeronaves ultraligeras, esquí acuático y sobre nieve, caza submarina, salto desde puentes o puntos elevados al vacío, boxeo y caza de fieras.
- I. Pena de muerte o participación activa en cualquier acto delictivo o en actos violatorios de leyes o reglamentos; duelo concertado, servicio militar; así como en huelgas, motín, conmoción civil, daño malicioso, vandalismo y terrorismo.

ARTÍCULO N° 4 PERSONAS ASEGURABLES

Podrán asegurarse bajo la presente modalidad de Seguro, si la edad del ASEGURADO (personas naturales) esta comprendida dentro de los siguientes límites de admisión: La edad mínima de aceptación será de 18 años, mientras que su edad máxima de ingreso al seguro es hasta los 65 años y la edad límite de permanencia en la Póliza es hasta los 70.

ARTÍCULO N° 5 DESIGNACIÓN Y CAMBIO DE BENEFICIARIOS

El ASEGURADO en cualquier tiempo durante la vigencia de esta póliza puede cambiar él o los beneficiarios que hubieren designado e indicar los porcentajes que le corresponde a cada uno. Si no indicara tales porcentajes, se entenderá que lo son en partes iguales. Siempre que lo soliciten por escrito a la COMPAÑIA y éste haga constar el cambio en el Certificado correspondiente.

Si no hubiere Beneficiario designado o si habiéndolo este hubiera fallecido antes que el ASEGURADO, el Seguro será pagadero a los herederos legales del ASEGURADO.

En ningún caso y bajo ninguna circunstancia procederá la inclusión, sustitución o eliminación de un Beneficiario una vez fallecido el ASEGURADO.

Si un Beneficiario falleciera durante el proceso de liquidación de la Póliza, el capital que le correspondiera será pagadero a sus herederos legales

ARTÍCULO N° 6 PAGO DE LA PRIMA

La prima por la vigencia correspondiente a esta Póliza deberá ser pagada, al contado o en forma fraccionada, por adelantado y en los términos señalados en las Condiciones Particulares.

El incumplimiento de pago de la prima origina la suspensión inmediata de la cobertura de seguro. La cobertura vuelve a tener efecto al momento en el que EL CONTRATANTE pague la suma adeudada por el período en que la cobertura se mantuvo en suspenso. La Compañía no será responsable por los siniestros ocurridos durante el período en que la cobertura se mantuvo suspendida.

ARTÍCULO N° 7 PLAZO

El plazo de vigencia de la póliza se muestra en las condiciones particulares.

ARTÍCULO N° 8 PROCEDIMIENTO PARA EL RECLAMO DE BENEFICIOS Y LIQUIDACIÓN POR FALLECIMIENTO

Ocurrido el fallecimiento del ASEGURADO estando esta Póliza en pleno vigor, los Beneficiarios, acreditando su calidad de tales, podrán exigir el pago del Capital Asegurado.

Entre otros documentos que las circunstancias del caso específico hagan necesario, se debe presentar a la COMPAÑIA, en original o copia legalizada, lo siguiente:

- A. Partida de Defunción del ASEGURADO.
- B. Certificado de Defunción del ASEGURADO.
- C. Documento de Identidad del ASEGURADO.
- D. Documento de Identidad de los Beneficiarios mayores de edad y/o Partida de Nacimiento de los Beneficiarios menores de edad.
- E. Certificado Domiciliario de los Beneficiarios menores de edad.
- F. Cuestionario de fallecimiento en formato proporcionado por la COMPAÑIA a ser llenado por el médico que certificó la defunción.
- G. Certificado de Matrimonio o Certificado de Convivencia

En caso de muerte accidental, deberán además, presentar los siguientes documentos:

- H. Atestado Policial completo.
- I. Protocolo de Necropsia.

Una vez que el BENEFICIARIO haya cumplido con presentar todos los documento referidos en este artículo, la COMPAÑIA, de encontrarlos conformes, tendrá un plazo de 5 días calendario para proceder al pago del Capital Asegurado.

ARTÍCULO N° 9 Resolución Automática

El contrato de seguro queda automáticamente resuelto si EL CONTRATANTE no cumple con pagar la prima en los plazos establecidos. El pago parcial de prima no puede ser imputado para efectos de exigibilidad de la cobertura del seguro materia del presente contrato ni para evitar que el presente contrato quede resuelto automáticamente en virtud de lo señalado en el presente párrafo.

ARTÍCULO N° 10 JURISDICCION

La Compañía, los Asegurados o Beneficiarios y el contratante se someten a la jurisdicción que señale las normas generales establecidas en el Código Procesal Civil para el caso que se pretenda resolver un conflicto ante el Poder Judicial.


Marcelo Escobar García
Gerente de Unidad de Riesgos
Humanos RIMAC Seguros

Identificación

Póliza : 3201382500697569 Certificado : 3201382500697569
Vigencia desde : 03/03/2012 Vigencia hasta : 01/12/2012
Fecha de emisión : 03/03/2012 Código SBS : VI0507110296

Datos del contratante / asegurado

Nombre : HEBELLY VANESA SEDILLO VASQUEZ Documento No : DNI 42371593
Edad : 27 Sexo : F
Dirección : CL AVIANCA 316 Fecha de nacimiento : 06/04/1984
Distrito : Nacionalidad : PERUANO
Provincia : Teléfono :

Cobertura según plan elegido

Descripción	Suma asegurada
Muerte natural	S/. 7,500
Muerte accidental	S/. 7,500
Prima única total	S/. 2.5.00

Beneficiarios del asegurado principal

En caso de fallecimiento del asegurado el importe de la Suma Asegurada se pagará a su Cónyuge y a falta de este se pagará al hijo(a) mayor del Asegurado y que tenga la mayoría de edad. A falta de Cónyuge y de hijos mayores de edad el importe de la Suma Asegurada, se pagará a la sucesión del Asegurado.

No obstante, el Asegurado en cualquier momento durante la vigencia de esta póliza puede cambiar él o los beneficiarios que hubieren designado e indicar los porcentajes que le corresponde a cada uno, para lo cual deberá notificarlo por escrito a RIMAC Seguros, o bien, directamente en cualquier Sucursal de Elektra o Banco Azteca.

Aceptación de las condiciones planteadas

Las comunicaciones cursadas por el Asegurado a la Sucursal de Elektra o Banco Azteca por aspectos relacionados con el Contrato de Seguros, tienen el mismo efecto que si se hubieran dirigido a RIMAC Seguros. Así mismo los pagos realizados por el Asegurado en la Sucursal de Elektra o Banco Azteca se consideran abonados a RIMAC Seguros.

El contratante/asegurado firma la presente Póliza en señal de haber tomado conocimiento, recibido y aceptado las Condiciones Generales, Condiciones Particulares, Cláusulas Adicionales y el Resumen de la Póliza a cuyas estipulaciones queda sometido el presente contrato, de acuerdo con el artículo 380 del Código de Comercio.

La entrega del presente Condicionado Particular implica la aceptación del riesgo asegurado por parte de RIMAC Seguros en términos y condiciones de la presente póliza.


Marcelo Escobar García
Gerente de Unidad de Riesgos
Humanos RIMAC Seguros


HEBELLY VANESA SEDILLO VASQUEZ
Contratante /asegurado

Aseguradora: Rimac Internacional Compañía de Seguros y Reasegurados RUC: 20100041953
Dirección: Las Begonias No. 475, piso 3, San Isidro, Lima Teléfono: 4113000 Fax: 4210555

000045

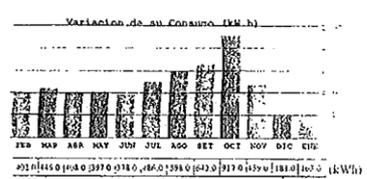
RECIBO N° 103-6364007

CONTRATO 100397562
CODIGO RUTA 108-14-70-001070
EMIMA L. VASQUEZ DE S
AVIANCA
SECTOR 8 - IQUITOS

SALIDA - SS.EE. R2 - 0202310E

Tarifa BTSE Residencial P.C. 0.8 kW
Resol. Pliego 181-2009-OS/CD del 14-10-2009
Tipo C1.1 Monofasico-Aereo Tension 220 V
Medidor Nro. 0605893335 EN 2 hilos
Lectura Actual 6402 31/01/2012
Lectura Anterior 6239 31/12/2011
Diferencia entre lecturas 163
Factor del medidor 1.0000
Consumo a Facturar 163 kWh
Precio unitario S./kWh 0.5159

Cargo Fijo Mensual 2.46
Cargo por Energia 54.09
Alumbrado Público 7.82
Mantenimiento de Conexión 0.44
Reposición de Conexión 0.19
Interés Compensatorio 0.56



SUBTOTAL 56.50
Interés Moratorio 0.06
Liq. Sen. Comp. Interrup. 1/6 -48.50

CONSUMO ENE-2012
FECHA EMISION 05-FEB-2012
FECHA VENCIMIENTO 27-FEB-2012

TOTAL FACTURADO 47.07

"CANCELE SU RECIBO PUNTUALMENTE Y EVITE EL PAGO DE INTERESES Y MORAS"
"LAS TARIFAS DE ELECTRICIDAD SON FIJADAS POR OSNEROMIN"
"Nuevo Centro Autorizado de Pago WESTERN UNION S. Nro 333"

Redondeo Mes Anterior
Redondeo Mes Actual



BANCO AZTECA
TONY J. FLORES SALAS
EJECUTIVO DE CREDITOS
987-960639

TOTAL S/. *****47.00

SON : CUARENTA y SIETE con 00/100 nuevos soles

Contrato : 100397562

ConsFac ENE-2012



Codigo 108-14-70-001070
Tarifa BTSE
Recibo 6364007

TOTAL S/. *****47.00



000040

RECIBÍ DE BANCO AZTECA DEL PERU S.A.

La Tarjeta Azteca Numero **5248541006309458**

Dicha tarjeta es propiedad de BANCO AZTECA del Perú S.A. y es Intransferible. El uso de la misma implica consentimiento en las condiciones del contrato celebrado con el titular y/o usuario, o aquellas condiciones que se encuentren vigentes al momento de su uso.

Por medio del presente documento, se hace constar que el suscrito, en este acto, recibe la tarjeta arriba indicada, asociada al Contrato de Otorgamiento de Línea de Crédito y Constitución de Garantía Mobiliaria que tengo celebrado con BANCO AZTECA del Perú S.A.

Así mismo, en este acto quedo notificado que una copia del Contrato de Otorgamiento de Línea de Crédito y Constitución de Garantía Mobiliaria, que modifica las condiciones de mi actual contrato, se encuentra a mi disposición en la sucursal, estando conforme con todos los cambios consignados en el mismo.

Numero de Cliente No Disponible
Nombre **HEBELLY VANESA SEDILLO VASQUEZ**
Cliente Único **0601 3825 3305 0**

Firma del cliente

2
000069

CONTRATO DE LOCACIÓN DE SERVICIOS

Conste por el presente documento el contrato de locación de servicios profesionales para cobranza judicial y procesos varios, que celebran:

BANCO AZTECA DEL PERU SA. con RUC No 20517476405, inscrito en la Partida No 12075391 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, con domicilio en Av. República de Panamá 3591 Int. 1601 San Isidro - Lima; debidamente representado por su apoderado, señor **JULIO CESAR CACERES ALVIS**, identificado con DNI Nro. 09337939, según poder inscrito en la partida electrónica antes referida, a quien en adelante se denominará **BANCO AZTECA**; y de otra parte:

LG RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L., identificado con RUC No. 20567268021, inscrito en la Partida N°11065373 del Registro de Personas Jurídicas IQUITOS-LORETO, con domicilio en Av. Alfonso Navarro Cauper N° 400 IQUITOS MAYNAS, debidamente representado por su Gerente General, señor **ROSA AMPARO RODRIGUEZ SANCHEZ**, identificado con DNI N° 10543420, según poder inscrito en la Partida antes referida, a quien en adelante se denominará **EL ESTUDIO**.

Conforme a la las siguientes cláusulas:

PRIMERO.- ANTECEDENTES

BANCO AZTECA es una empresa del Sistema Financiero Nacional, constituida conforme a las leyes de la República del Perú, que se encuentra debidamente autorizada a operar por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Para efectos de su cobranza, **BANCO AZTECA** requiere contratar los servicios de una empresa de recuperaciones para cobranza judicial.

EL ESTUDIO es una persona jurídica que brinda servicios de cobranza judicial y prejudicial, tiene capacidad técnica y económica necesaria, así como los elementos e infraestructura suficientes, para obligarse en los términos del presente contrato y que posee la experiencia y conocimientos requeridos por **BANCO AZTECA**, para la prestación de los servicios materia del presente contrato.

SEGUNDO.- DEL AMBITO DE PRESTACION DE LOS SERVICIOS

EL ESTUDIO prestara sus servicios profesionales a favor del **BANCO AZTECA**, en el ámbito nacional, con la finalidad de lograr la recuperación prejudicial y judicial de deudas vencidas y morosas en el departamento de Lima.

TERCERO.- DE LOS SERVICIOS EL ESTUDIO

Mediante el presente documento, **BANCO AZTECA** contrata los servicios profesionales de **EL ESTUDIO**, para lo siguiente:

- a) Que realice las acciones de cobranza prejudicial y judicial, con pago de honorarios sujetos a la recuperación de créditos, de acuerdo a lo establecido en la cláusula cuarta del presente contrato. Asimismo, **BANCO AZTECA** contrata sus servicios para que lo



Handwritten initials 'A-45'.

000069

- patrocine en diversos procesos judiciales que se deriven de las acciones de cobranza seguidas por el **BANCO AZTECA** y tramitados por **EL ESTUDIO**.
- b) Absolver todo tipo de consultas en forma verbal o escrita, sobre cualquier tema jurídico. Igualmente, asesorar en las respuestas que se elaboren a las distintas comunicaciones cursadas a **BANCO AZTECA** por el cliente, terceros, autoridades, etc.
- c) Tramitar y patrocinar los asuntos no contenciosos, ya sea como demandado o como demandante, en sede judicial o notarial, tales como ofrecimientos de pago, prueba anticipada, consignaciones, etc.
- d) Tramitar los exhortos y demás diligencias que requieran los procesos, seguidos desde otras localidades del Perú.
- e) Comunicar a **BANCO AZTECA**, sobre cualquier situación de contingencia que pueda afectar sus intereses.

CUARTO.- GESTIÓN DE CUENTAS

La recuperación de la cobranza de aquellos créditos otorgados deberá sujetarse a los siguientes lineamientos:

- a) **COBRANZA PREJUDICIAL:** El **BANCO AZTECA** encargará a **EL ESTUDIO** la recuperación prejudicial de cuentas morosas y atrasadas en sus pagos, por un periodo que oscilará entre las 40 HASTA 55 SEMANAS a más. Dentro de este periodo de tiempo, **EL ESTUDIO** realizará las acciones pertinentes para recuperar las acreencias, tales como visitas al domicilio del cliente, entrega de cartas y/o avisos de cobranza y llamadas telefónicas de requerimiento de pago; todo esto dentro de lo permitido por Ley, y sin excederse o violar los derechos de los clientes consagrados en el Código del Consumidor y otras leyes vigentes.

los

Dentro del periodo indicado, **EL ESTUDIO** informará a **BANCO AZTECA** del resultado de sus gestiones de cobranza.

- b) **COBRANZA JUDICIAL:** Para el caso que se proceda la recuperación judicial, se requiere la previa autorización expresa por parte de **BANCO AZTECA**. Autorizada la recuperación del crédito vía judicial, **EL ESTUDIO** deberá solicitarle el original del pagare al **BANCO AZTECA**. Una vez obtenidos la autorización indicada y pagarés, **EL ESTUDIO** ejecutará en la vía judicial, debiendo velar en todo momento, por el buen nombre y prestigio de **BANCO AZTECA**.

En el caso de **COBRANZA JUDICIAL**, **EL ESTUDIO**, deberá tener en cuenta lo siguiente:

EXPEDIENTE FISICO: El expediente físico del **ESTUDIO** deberá contar como mínimo con la siguiente información: 1. Demanda. 2. Admisorio y Notificación. 3. Contestación de demanda (excepciones y defensas), y reconvenición (en caso de existir). 5. Audiencia de conciliación. 6. Ofrecimiento de pruebas. 7. Audiencia de Pruebas. 8. Incidentes (en caso existan), con su respectiva contestación y sentencia. 9. Alegatos (ambas partes). 10. Sentencia. 11. Apelaciones (en caso existan), con su respectiva contestación y sentencia, y una segunda sección con: 12.



4

000070

Medida cautelar y Embargo. 13. Ejecución de embargo, 14. Nombramiento de depositario. 15. Remate de los bienes.

ACTUACIONES INCOMPLETAS: En caso de faltar actuaciones dentro del expediente físico del **EL ESTUDIO**, contra el expediente del juzgado, se cubrirán solo los honorarios generados por las actuaciones que existan en el expediente del abogado de **EL ESTUDIO** y no del expediente que obre en el juzgado.

EMBARGOS: Al momento de realizar el embargo, **EL ESTUDIO**, deberá intentar hasta donde sea posible, obtener del demandado, el pago total del adeudo mediante un convenio de pago, de no ser posible de obtener lo anterior, se procederá al embargo.

EL ESTUDIO se encuentra prohibido de recibir pagos de las deudas por parte de los clientes, sean estos por capital, intereses, gastos o cualquier otro concepto.

QUINTO.- RESPONSABILIDAD DEL ESTUDIO

EL ESTUDIO será responsable por los daños y perjuicios en caso que:

1. No se presente a la audiencia, comparecencia o diligencias que se señalen.
2. No realice alguna vista de la causa, prevención y/o cualquier escrito que de conformidad a la ley y prácticas litigiosas, sean importantes, necesarios; o bien, que a su omisión pudiera modificar la litis, en forma perjudicial para **BANCO AZTECA**.
3. No presente o cumpla con presentar pruebas.
4. No informe por escrito con la debida anticipación, las fechas en que se requieren comparecencia de las personas que tenga que presentar, o bien para cumplir con alguna prueba, debiendo indicar en que consistirá.
5. Las demás señaladas en el presente contrato.

las

SEXTO.- ASIGNACION DE ASUNTOS

BANCO AZTECA decidirá discrecionalmente el número y tipo de cuentas que asignará a **EL ESTUDIO**. El número de cuentas asignadas será variable, por lo que no existe obligación alguna a cargo de **BANCO AZTECA** de mantener mínimos y/o máximos de asuntos asignados a **EL ESTUDIO**.

SEPTIMO.- EVALUACION DE LA GESTION DE CUENTAS

EL ESTUDIO tendrá un plazo máximo de 90 días naturales para interponer la demanda judicial de todas las cuentas que se hayan encomendado para cobranza judicial, reportando el avance del proceso de conformidad con lo estatuido.

- a) **BALANCE:** A los 90 días siguientes de la asignación, **BANCO AZTECA** realizara un balance de cuentas de **EL ESTUDIO**, mismo que se sujetara a lo convenido en la cláusula Séptima del presente contrato.



- 600071
- b) **EVALUACION:** A los 30 días contados a partir de la fecha de asignación, **BANCO AZTECA** realizará una evaluación de la gestión judicial de **EL ESTUDIO**, determinando si realizaron el seguimiento de los procesos. Si el **BANCO AZTECA** decide retirar de la cartera de **EL ESTUDIO** las cuentas que no muestren recuperación, este último acepta dejar de continuar con el proceso judicial, y que no generará pago de comisión alguna.
- c) **DEFINICION:** Para el inicio de las acciones judiciales **EL ESTUDIO** deberá presentar a **BANCO AZTECA**, un informe adjuntando el certificado positivo de propiedad registrado, informe positivo de bienes secuestrables, el cual servirá para poder ejecutar sobre los bienes la medida cautelar correspondiente, dentro de los plazos estipulados, además de cuentas corrientes o de ahorros en otros bancos o financieras.

OCTAVO.- PRODUCTIVIDAD MINIMA

EL ESTUDIO se compromete y obliga a tener un a productividad mínima del 1.5% del total de cartera asignado (0.2999999999999999% semanal), a la finalización de las acciones prejudiciales y judiciales. **BANCO AZTECA** supervisará constantemente este cumplimiento.

NOVENO.- ENTREGA Y USO DE RECIBOS

EL ESTUDIO y sus empleados bajo ninguna circunstancia podrán recibir pagos en efectivo. Todo abono total o parcial deberá realizarse en las agencias de **BANCO AZTECA** y tiendas Elektra. Para el caso de incumplimiento imputable a **EL ESTUDIO** y/o sus empleados de lo establecido en la presente cláusula **EL ESTUDIO** se obliga a responder por la totalidad de la cuenta, así como cubrir a la favor de **BANCO AZTECA**, el importe de los daños y/o perjuicios que pudiera ocasionarle, en un término no mayor a 3 días naturales. Independientemente de las sanciones previamente señaladas, **BANCO AZTECA** podrá ejercitar las acciones civiles, penales o de cualquier otra índole, en contra de **EL ESTUDIO** y/o sus empleados, así mismo, **EL BANCO AZTECA**, podrá dar por terminado de forma anticipada el presente contrato, así como sus prorrogas.

DECIMO.- VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del presente contrato es de 12 meses, sin embargo se encuentra restringido a los plazos de recuperación, metas, productividad y plan de trabajo establecidos en el presente contrato, no implicando la obligatoriedad de asignación de cuentas. La vigencia del presente contrato podrá prorrogarse por periodos adicionales de 6 meses mediante nuevos contratos suscritos por **BANCO AZTECA** y **EL ESTUDIO**; por lo que no habrá prorrogas automáticas del mismo.

La terminación será sin perjuicio de ningún derecho u obligación adquirida o incurrida por **EL ESTUDIO** hasta la fecha de terminación, por lo que no se liberará al **ESTUDIO** del cumplimiento de las obligaciones que se encuentren pendientes en ese momento y, por lo tanto, deberán satisfacerse en forma inmediata, hasta su completa conclusión.

DECIMO PRIMERO.-INEXISTENCIA DE EXCLUSIVIDAD



6

000072

BANCO AZTECA conviene con **EL ESTUDIO**, que no tiene exclusividad alguna, por lo que podrá asignar las cuentas a otros Estudios de abogados y/o Empresas de recuperación prejudicial o judicial.

DECIMO SEGUNDO.- AUDITORIAS

EL ESTUDIO acepta desde ahora que **BANCO AZTECA** por medio de cualquiera de sus empleados, podrá realizar a **EL ESTUDIO**, visitas de inspección o de auditoría de la cartera asignada, sin necesidad de aviso previo. Dichas visitas, tendrán como objeto verificar el cumplimiento de los procedimientos y lineamientos obligatorios señalados en el presente contrato, así como la verificación de la documentación. Así mismo **BANCO AZTECA** podrá proponer mejoras a **EL ESTUDIO** con el fin de optimizar la recuperación.

DECIMO TERCERO.- POLITICAS

EL ESTUDIO se obliga a realizar todo acto tendiente a cumplir lo convenido en el presente instrumento, cuidando que no sufra menoscabo alguno la imagen, ni el prestigio de **BANCO AZTECA** y **ELEKTRA**. **EL ESTUDIO** será el único responsable por cualquier carga, gravamen u obligación de cualquier índole, en lo que se vea involucrado **BANCO AZTECA**, a consecuencia de una deficiente asesoría, planeación, ejecución, acciones u omisiones imputables a **EL ESTUDIO** o a su personal, por lo que desde ahora y para siempre, exonera y se compromete a mantener libre de responsabilidad civil, penal, fiscal, laboral o cualquier otra índole, presente y futura a **BANCO AZTECA** por cualquier conflicto que pudiera originar por su parte, obligándose a indemnizar a **BANCO AZTECA**, por cualquier daño o perjuicio que esto le pudiera ocasionar, independientemente de las acciones civiles, penales o de cualquier otra índole que llegue a ejercitar **BANCO AZTECA**, en contra de **EL ESTUDIO** y/o su personal.

DECIMO CUARTO.- LA RETRIBUCION

Las partes de común acuerdo establecen como honorarios por los servicios profesionales de cobranza, los porcentajes que se detallan a continuación:

- a) La comisión de cobranza en el ámbito prejudicial, será de hasta un 20% de acuerdo a la semana en atraso (parametrado en el SCL) más impuesto de ley (IGV) del monto efectivamente recuperado por cada cuenta asignada a **EL ESTUDIO**.
- b) La comisión de cobranza en el ámbito judicial, será 35% de acuerdo a la semana en atraso (parametrado en el SCL) más impuesto de ley (IGV) del monto recuperado por cada cuenta asignada a **EL ESTUDIO**.

Dentro de los honorarios aplicables a los procesos descritos en el acápite b) no están incluidos los gastos, los cuales serán de exclusiva responsabilidad del **BANCO AZTECA**, conforme se aprecia de la cláusula décima octava del presente contrato.

BANCO AZTECA abonará a **EL ESTUDIO** una liquidación con los importes recuperados, luego de recibir el Informe Mensual correspondiente, por parte de **EL ESTUDIO**.

Alfonso



El informe semanal deberá contener el avance de los procesos donde se señalaran las actividades desarrolladas en el plano judicial, mostrando los resultados obtenidos, observando los desfases que existieran y precisando los motivos que los originaron.

7
000073

DECIMA QUINTA.- DE LAS OBLIGACIONES DE BANCO AZTECA

En virtud al presente contrato, **BANCO AZTECA** se obliga a lo siguiente:

- a) A pagar oportunamente la contraprestación
- b) A remitir y comunicar a **EL ESTUDIO**, cualquier documento y/o hecho relevante para la prestación del servicio.
- c) A designar uno o más funcionarios que cumplan la labor de contacto con **EL ESTUDIO**, así como cumplir con las solicitudes de la información que **EL ESTUDIO** pudiera efectuar y que resulten necesarios para una adecuada prestación de servicios.

DECIMO SEXTA.- DE LAS OBLIGACIONES DE EL ESTUDIO

En virtud del presente contrato, **EL ESTUDIO**, se obliga a lo siguiente:

- a) Prestar sus servicios a satisfacción de **BANCO AZTECA**.
- b) Elaborar un estudio minucioso del caso, antes de su presentación a la autoridad competente.
- c) **EL ESTUDIO** representara, impulsara y llevara todo el proceso, hasta que se resuelva en última instancia y se ponga fin al proceso.
- d) **EL ESTUDIO** deberá poner en conocimiento de **BANCO AZTECA**, toda manifestación, escrito o actuación que se presente al proceso, por cualquiera de las partes o de la autoridad competente. Por lo tanto, queda entendido que es responsabilidad de **EL ESTUDIO** el cumplimiento de los plazos previstos para el presente proceso Civil, así como mantener informado a **BANCO AZTECA** de los avances de la prestación de los servicios y de cualquier aspecto relevante a los mismos.
- e) **EL ESTUDIO** se obligada a elaborar un informe del estado actual del proceso, cuando **BANCO AZTECA** así lo solicite.
- f) **EL ESTUDIO** deberá estar siempre a disposición de los requerimientos que le haga **BANCO AZTECA**.
- g) Respetar y cumplir las instrucciones que reciba del **BANCO AZTECA**, a fin de efectuar la Gestión Integral de Cobranzas conforme a las políticas y lineamientos establecidos por **BANCO AZTECA**.
- h) A no incurrir en métodos o gestiones de cobranza que puedan afectar la reputación del cliente o que atente contra su privacidad, teniendo en cuenta lo establecido en el Art. 61 y 62 y demás pertinentes del Código de Defensa y Protección del Consumidor.

En el caso improbable que el **BANCO AZTECA**, sea multado por alguna instancia administrativa del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y/o cualquier otra autoridad vinculada, mediante resolución administrativa consentida o firme, incluso en la vía judicial, por la utilización de métodos abusivos de cobranza y/o cualquier otra actuación vinculada a dichos métodos,

Al-
755



000074 9

derivada de la actuación del ESTUDIO, este último autoriza desde ya expresa e irrevocablemente al BANCO AZTECA, para que este proceda a descontar el importe de la multa, así como sus costas y costos que corresponda, del importe de la factura inmediata que le corresponda al BANCO AZTECA pagar a favor de EL ESTUDIO.

Asimismo, EL ESTUDIO reconoce y acepta expresamente que el BANCO AZTECA unilateralmente tiene el derecho de poder concluir: i) el procedimiento administrativo desde la primera instancia, admitiendo el descuento del veinticinco (25%) o el porcentaje que en su oportunidad otorgue el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI); y ii) los procedimientos judiciales originados por los referidos procedimientos administrativos. El ejercicio de dicho derecho no implica responsabilidad alguna para el BANCO AZTECA frente a EL ESTUDIO

Sin perjuicio de lo anteriormente indicado, el BANCO AZTECA podrá acceder a su derecho de reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones establecidas en el Código de Defensa y Protección al Consumidor y a la normativa civil sobre la materia, inclusive la de responsabilidad penal de ser necesario.

DECIMO SEPTIMO.- CULMINACION DE PROCESOS JUDICIALES E INCOBRABILIDAD

Además de las obligaciones indicadas en la cláusula precedente, EL ESTUDIO se encuentra obligado a iniciar, impulsar y continuar los procesos judiciales de cobranza judicial hasta su culminación, debiendo para tal efecto conseguir se dicten las sentencias o autos finales que correspondan, debiendo quedar los mismos en calidad de consentidas o ejecutoriadas.

las

Una vez culminados los procesos judiciales y si el crédito es irrecuperable luego de efectuadas las búsquedas de bienes y/o medidas cautelares respectivas, EL ESTUDIO deberá presentar a BANCO AZTECA un informe de incobrabilidad, detallando las gestiones realizadas y adjuntando copias de la demanda, auto admisorio y sentencia o auto final consentidos o ejecutoriados; así como los resultados negativos de las búsquedas de bienes en Registros Públicos.

Luego de esto, BANCO AZTECA decidirá si retira la cuenta incobrable de la cartera judicial encargada a EL ESTUDIO.

DECIMO OCTAVO.- DE LOS GASTOS DEL SERVICIO

BANCO AZTECA asumirá los gastos que demande la prestación del servicio de cobranza que bríndara EL ESTUDIO.

Para ello, por gastos se entiende aquellos referidos a búsquedas Registrales, copias literales, gravámenes, inscripción de embargos en registros públicos, tasas y/o aranceles judiciales, diligencias de embargo, facturas de perito, notarios; todo ellos inherentes a la tramitación de los asuntos encargados y que puedan ser demostrados fehacientemente a BANCO AZTECA.



Conforme al segundo párrafo de la presente cláusula, los gastos solamente se originan por tramitaciones. No se consideran gastos el uso de computadoras, teléfonos, faxes, correo

9
000075

electrónico, internet, papel y otros, empleados en labores distintas a las catalogadas como trámites.

En caso **BANCO AZTECA** abone de forma anticipada el dinero de los gastos judiciales, **EL ESTUDIO** se encuentra obligado a presentar una liquidación dentro de las 48 horas de efectuado el gasto, caso contrario, dicho monto será descontado del pago de la siguiente facturación a **EL ESTUDIO**.

Toda liquidación que presente **EL ESTUDIO**, deberá acompañarse con la factura o recibo correspondiente, según sea el caso y deberá estar anexada al "Formato de liquidación".

DECIMO NOVENO.- CONSERVACION DE DOCUMENTOS

EL ESTUDIO asume plena responsabilidad respecto a la obligación de mantener y conservar en buen estado los documentos de todo tipo, contratos, títulos valores, papeles, libros o cualquier otra información escrito o por cualquier otro medio que le haya proporcionado **BANCO AZTECA**, siendo de exclusiva responsabilidad de **EL ESTUDIO** cualquier pérdida, daño o deterioro que se produzca por causa de negligencia o a raíz del mal uso o descuido que se les haya dado a los mismos, obligándose a responder por la totalidad de la cuenta, entendiéndose por esto, la suerte principal mas los intereses que haya generado, asimismo, se obliga a cubrir a favor de **BANCO AZTECA**, el importe de los daños y/o perjuicios que pudiera ocasionar, independientemente de las sanciones previamente señaladas, **BANCO AZTECA** ejercitara las acciones civiles, penales o de cualquier otra índole, en contra de **EL ESTUDIO** y/o sus empleados

VIGESIMO.- PROTECCION DE DATOS PERSONALES

La aplicación de esta cláusula está condicionada a que los servicios contratados estén vinculados a tratamiento de Bases de Datos Personales, de lo contrario, sus estipulaciones se entenderán como no puestas.

As

EL ESTUDIO declara conocer que en ejecución de los servicios materia del presente contrato podrá tener acceso a determinada información que se encuentra protegida, entre otros, por el artículo 2° numeral 10) de la Constitución Política del Perú; y la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales (en adelante la Ley) y su Reglamento; al calificar la misma como "datos personales", respectivamente. En consecuencia, sujetándose tanto a lo que establecen las normas citadas como a lo que en el futuro dispongan las que se dicten sobre la materia, **EL ESTUDIO** se obliga, sin que esta enumeración se considere limitativa, a no tratar, transferir, sustraer, interceptar, interferir, alterar, desviar, acceder, utilizar, publicar o facilitar tanto el contenido de cualquier comunicación, la información y/o datos personales a los que pudiera tener acceso.

La entrega de los datos, por parte del **BANCO AZTECA** a **EL ESTUDIO** y a través de cualquier medio, no tiene efectos legales de cesión de datos, sino de simple acceso a los mismos como elemento necesario para la realización únicamente de los servicios objeto del presente contrato. Los datos son de propiedad exclusiva del **BANCO AZTECA**, también esta titularidad a cuantas elaboraciones, evaluaciones, segmentaciones o procesos similares que, en relación con los mismos, realice **EL ESTUDIO** es de acuerdo con los servicios que presta, declarando las partes



que estos datos son confidenciales a todos los efectos, sujetos en consecuencia al más estricto deber de confidencialidad, incluso finalizada la vigencia del presente contrato.

En relación a lo señalado en los párrafos precedentes, **EL ESTUDIO** se obliga específicamente a:

- a) Utilizar o aplicar los datos personales exclusivamente para la realización de los fines establecidos en este contrato.
- b) No comunicarlos, ni siquiera a efectos de su conservación, a otras personas o empresas, ni tampoco las elaboraciones, evaluaciones o procesos similares, citados anteriormente, ni duplicar o reproducir toda o parte de la información, resultados o relaciones sobre los mismos, salvo previa autorización expresa y por escrito del **BANCO AZTECA**.
- c) Asegurarse de que los datos sean manejados únicamente y exclusivamente por aquellos empleados cuya intervención sea necesaria para la finalidad de los servicios objeto del presente contrato.
- d) Una vez finalizado el contrato, **EL ESTUDIO** no podrá conservar los datos personales a los que haya tenido acceso en el marco del presente compromiso, Asimismo está obligado a guardar confidencialidad respecto de los mismos y de sus antecedentes, dicha obligación subsiste aun después de finalizadas las relaciones con **BANCO AZTECA**.
- e) Custodiar los datos, a través de las medidas de seguridad, legalmente exigibles, de índole técnica y organizativa que garanticen la seguridad de los mismos, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

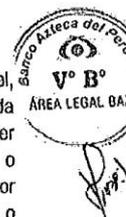
Asimismo, **EL ESTUDIO** manifiesta expresamente que tiene implementado controles de seguridad apropiados de acuerdo a lo requerido en la Ley, adoptando las medidas técnicas, organizativas y legales que garanticen su seguridad.

Asumir las multas, costas y costos, indemnizaciones u otras sanciones que pudiere recibir **BANCO AZTECA**, con ocasión de infracción de las de normas de protección de datos personales por parte del **ESTUDIO**.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones indicadas en la presente cláusula o su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso facultarán al **BANCO AZTECA** a resolver de inmediato las relaciones contractuales con **EL ESTUDIO** sin responsabilidad alguna así como exigir la respectiva indemnización por daños y perjuicios en caso se haya visto perjudicada patrimonialmente y/o en su imagen.

VIGESIMO PRIMERO.- CONFIDENCIALIDAD

Se entenderá por "información" a efectos de este documento, toda información de tipo legal, económico, financiero, técnico, comercial, estratégico, o de cualquier otro tipo que sea revelada por **BANCO AZTECA** al **ESTUDIO**, de forma oral, escrito, en cualquier soporte o por cualquier medio, así como cualquier informe, análisis, recopilación, estudio, resumen, extracto o documentación de todo tipo, de propiedad, dominio, disposición autorizada, elaboración por **BANCO AZTECA** o elaborada conjuntamente por ambas partes, a raíz de la información o documentación revelada por **BANCO AZTECA**.



19
000077

EL ESTUDIO reconoce el carácter confidencial de la Información por lo que se obliga a que la misma sea tratada confidencialmente y exclusivamente por sus miembros y/o asesores autorizados, por lo que no será divulgada ni revelada a persona natural y/o jurídica distinta al **ESTUDIO**, salvo que cuente con la previa autorización escrita de **BANCO AZTECA**.

Los miembros, ejecutivos y/o asesores a los que les sea revelada la Información del **BANCO AZTECA**, deberán ser advertidos por **EL ESTUDIO** de estas limitaciones, debiendo convenir en las restricciones aquí establecidas.

Así mismo, **EL ESTUDIO** acepta que sin el previo consentimiento escrito de **BANCO AZTECA**, **EL ESTUDIO** no revelará a terceros ni hará ningún anuncio público con respecto a la Información y documentación que **BANCO AZTECA** le hubiere facilitado, ni sobre posibles transacciones que se realicen a futuro.

EL ESTUDIO acuerda que la información será utilizada únicamente y exclusivamente para la prestación de los servicios materia del presente Contrato, comprometiéndose a no utilizar dicha información para fines distintos al propósito antes mencionados. La obligación de confidencialidad, será de carácter indefinido, inclusive luego de resuelto el vínculo contractual.

VIGESIMO SEGUNDO.-CUMPLIMIENTO NORMATIVO

EL ESTUDIO declara contar con todas las autorizaciones y licencias requeridas para realizar sus actividades, indicando además que las mismas se efectúan conforme a su objeto social, obligándose a mantenerlas vigentes durante la vigencia de la relación comercial con el **BANCO AZTECA**. Asimismo **EL ESTUDIO** y se obliga a que él y todas las personas empleadas o que actúan a su nombre (incluyendo empleados, agentes, consultores, o subcontratistas) cumplen y continuarán cumpliendo durante el tiempo antes indicado, con toda la normalidad legal que les sea aplicable, conforme a la naturaleza de sus actividades.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones indicadas en la presente cláusula o su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso facultarán al **BANCO AZTECA** a resolver de inmediato las relaciones contractuales con **EL ESTUDIO** sin responsabilidad alguna así como exigir la respectiva indemnización por daños y perjuicios en caso se haya visto perjudicada patrimonialmente y/o en su imagen.

VIGESIMO TERCERO.-CONFLICTO DE INTERESES

EL ESTUDIO informará al **BANCO AZTECA** por escrito o vía electrónica, respecto a cualquier circunstancia que pudiera constituir un potencial conflicto de intereses. Se entiende por conflicto de intereses cuando los intereses particulares del **ESTUDIO** aparecen en conflicto con los intereses del **BANCO AZTECA**.

VIGESIMO CUARTO.-INFORMACION

EL ESTUDIO se obliga a prestar sus servicios con la mayor calidad y autonomía técnica posible, pero informará al **BANCO AZTECA** el número de veces que sea requerido, acerca del diagnóstico.



evolución, riesgos, estado y pronóstico de cada asunto a su cargo. En todo caso, **EL ESTUDIO** se obliga a informar al **BANCO AZTECA** una vez por mes respecto al estado de la presentación de los servicios.

VIGESIMO QUINTO.- INEXISTENCIA DE RELACION LABORAL

Las partes declaran que el presente contrato es uno de locación de servicios regulado por los artículos 1764 y siguientes del Código Civil, declarando que no existe vínculo de subordinación y/o dependencia alguna entre el personal de **EL ESTUDIO** y **BANCO AZTECA**.

Es decir, las Partes dejan claramente establecido que el Contrato es uno de naturaleza civil y no laboral. En consecuencia, no existe relación laboral entre **EL ESTUDIO** y el **BANCO AZTECA** ni entre el personal de **EL ESTUDIO** y el **BANCO AZTECA**, y le corresponde a **EL ESTUDIO** el cumplimiento de los acuerdos de trabajo y honorarios, leyes previsionales o cualquiera otra obligación contractual, previsional o tributaria, así como cualquier responsabilidad contractual o extracontractual. Incluso aquellas que surjan de la modificación de la legislación en vigor, que pueda emanar de las relaciones existentes entre **EL ESTUDIO** y sus dependientes, todo lo cual es de exclusivo cargo y responsabilidad de **EL ESTUDIO**. Obligándose a mantener al **BANCO AZTECA**, libre de toda reclamación laboral, de todo y cualesquiera procesos judiciales y administrativos y notificaciones de gravámenes impositivos; así como obligándose a reembolsar toda suma dineraria que eventualmente puede hacerse de cargo y fuese pagado por **BANCO AZTECA**.

Sin perjuicio de lo expuesto el **BANCO AZTECA** tiene la potestad de solicitar a **EL ESTUDIO** el retiro de su personal en caso éste, a juicio del **BANCO AZTECA**, no realice correctamente sus labores y/o realice acciones u omisiones que causen o puedan ocasionar un daño o perjuicio al **BANCO AZTECA**.

En caso el **BANCO AZTECA** detecte cualquier error u omisión en las labores que los profesionales del **ESTUDIO** realizan sea en los informes totales y/o parciales o preliminares que le hubieren entregado, deberá informar por escrito al **ESTUDIO**; asimismo en caso que **EL ESTUDIO** detecte cualquier error u omisión en las labores que sus profesionales realizan sea en los informes totales y/o parciales o preliminares que hubiera entregado al **BANCO AZTECA** deberá informar, por escrito al **BANCO AZTECA**, la naturaleza y las razones de dichos errores u omisiones; en ambas situaciones las partes contarán con un plazo no mayor de 48 horas de recibidos los informes totales y/o parciales o preliminares para informar a la contraparte la detección de errores u omisiones en las labores del **ESTUDIO**. Igualmente **EL ESTUDIO** es responsable de realizar, inmediatamente, las correcciones o subsanaciones que sean necesarias, bajo su cuenta, costo y riesgo; previa coordinación con el **BANCO AZTECA** y en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados desde la comunicación de error y/u omisión al **BANCO AZTECA**.

VIGESIMO SEXTO.- RESPONSABILIDAD DEL ESTUDIO

EL ESTUDIO asumirá la responsabilidad ante el **BANCO AZTECA** o terceros por los daños y perjuicios que pueda causar por la ejecución parcial, tardía o defectuosa de sus obligaciones o la inexecución de las mismas.



observaciones encontradas en las auditorías realizadas por el BANCO AZTECA.

- g) Si **EL ESTUDIO** presenta documentación o información falsa al **BANCO AZTECA**.
- h) En caso **EL ESTUDIO** transgrediera el deber de confidencialidad pactado a través del Contrato.

Asimismo ambas partes tienen la libertad de dar por culminado el presente contrato sin expresión de causa, avisando con ese fin a la otra parte en un plazo no menor a los 30 días naturales.

VIGESIMO OCTAVO.- RIESGO OPERACIONAL

De conformidad con lo establecido en el Reglamento para la Administración de los Riesgos de Operación, Resolución SBS Nro. 2116-2009, así como por sus modificatorias, se establece lo siguiente:

- a) La Ejecución de las prestaciones acordadas en el presente contrato a cargo de **EL ESTUDIO** podrán ser objeto de revisión y supervisión continua por parte de **BANCO AZTECA** incluyendo su Unidad de Auditoría Interna y su Sociedad Auditora Externa, así como por el funcionario que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, SBS) designe para tal fin y en la oportunidad en que lo estime conveniente. **EL ESTUDIO** se obliga a permitir la inspección de los servicios prestados. Por parte de cualquiera de las entidades señaladas en el párrafo anterior, en la oportunidad que cualquiera de ellas lo solicite, con un aviso previo por escrito con cargo de recepción de veinticuatro (24) horas, el cual será remitido a la dirección indicada por **EL ESTUDIO** en este documento. En dicho aviso se designará a la(s) persona(s) que efectuará(n) la mencionada inspección. No obstante, **EL ESTUDIO** declara conocer que tanto la SBS como **BANCO AZTECA** podrán solicitar la revisión de las prestaciones mediante aviso que podrá ser cursado incluso el mismo día de la revisión materia del presente numeral. **EL ESTUDIO** se obliga a otorgar las facilidades necesarias a fin de que se pueda efectuar en cualquier momento la revisión y supervisión antes mencionada. El incumplimiento de la obligación que asume **EL ESTUDIO** en el presente numeral constituye causal de resolución automática y de pleno derecho del presente contrato, de conformidad con lo previsto en el artículo 1430° del Código Civil.
- b) En caso que una vez realizada la revisión materia del presente numeral se establezca que el servicio prestado por **EL ESTUDIO** no cumple con la normatividad ordenada por la SBS o con los procedimientos internos y/o políticas establecidas por **BANCO AZTECA** en aplicación del contrato. **BANCO AZTECA** o la SBS de ser el caso, solicitará a **EL ESTUDIO** que realice la adecuación que sea necesaria, otorgándole un plazo para realizarla, al cual deberá sujetarse estrictamente **EL ESTUDIO**.



Al - fgs

23
000079

14

000080

Asimismo, **EL ESTUDIO** asume plena responsabilidad respecto a la obligación de mantener y conservar en buen estado los documentos de todo tipo, contratos, títulos valores, papeles, libros o cualquier otra información escrito o por cualquier otro medio que le haya proporcionado **BANCO AZTECA**, siendo de exclusiva responsabilidad de **EL ESTUDIO** cualquier pérdida, daño o deterioro que se produzca por causa de negligencia o a raíz del mal uso o descuido que se les haya dado a los mismos, obligándose a responder por la totalidad de la cuenta, entendiéndose por esto, la suerte principal más los intereses que haya generado, asimismo, se obliga a cubrir a favor de **BANCO AZTECA**, el importe de los daños y/o perjuicios que pudiera ocasionar, independientemente de las sanciones previamente señaladas, **BANCO AZTECA** ejercitara las acciones civiles, penales o de cualquier otra índole, en contra de **EL ESTUDIO** y/o sus empleados

VIGESIMO SEPTIMO.-RESOLUCION DE CONTRATO

El **BANCO AZTECA** podrá resolver el Contrato inmediatamente sin necesidad de declaración judicial y sin responsabilidad alguna de su parte, mediante notificación por escrito a **EL ESTUDIO**, por cualquiera de las siguientes causas:

Handwritten signature/initials

- a) Si **EL ESTUDIO** incumple cualquiera de las cláusulas del Contrato correspondiente, el **BANCO AZTECA** notifica tal situación al **ESTUDIO** si éste no presenta un plan de acción de emergencia dentro de un plazo máximo de 72 (setenta y dos) horas posteriores a la notificación y/ o si no subsana el incumplimiento dentro de los siguientes 10 (diez) días naturales posteriores a dicha notificación.
- b) Si **EL ESTUDIO** no cumpliera en realizar un seguimiento a los procesos dejando en abandono y/o no subsanando, o no contestando cualquier objeción de las resoluciones judiciales y/o con todos los demás acuerdos que contengan el presente contrato, el **BANCO AZTECA** dará por resuelto el presente contrato, procediendo **EL ESTUDIO** a la devolución de los documentos al **BANCO AZTECA** las cuales deberán estar según el artículo decimonoveno del presente contrato.
- c) Si **EL ESTUDIO** incumple con las leyes, reglamentos y demás disposiciones de cualquier autoridad competente.
- d) Si **EL ESTUDIO** suspendiera los Servicios en cualquier momento del Contrato.
- e) Cuando **EL ESTUDIO** hiciera cesión parcial o total del Contrato correspondiente a un tercero sin autorización previa por escrito del **BANCO AZTECA**.
- f) Si **EL ESTUDIO** incumple los plazos comprometidos para subsanar o no subsana de acuerdo a las recomendaciones del **BANCO AZTECA**, las



Handwritten signature/initials

15

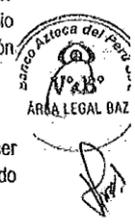
000081

- c) Vencido el plazo otorgado, o la SBS de ser el caso, podrá realizar nuevamente la inspección del servicio brindado por el sin necesidad de aviso previo. En el supuesto negado que se establezca que no se ha efectuado la adecuación solicitada, **BANCO AZTECA** podrá resolver automáticamente y de pleno derecho el presente contrato, de conformidad con lo previsto en el artículo 1430° del Código Civil.
- d) **EL ESTUDIO** deberá evidenciar la existencia de condiciones que garanticen la continuidad de la prestación del servicio en las mismas condiciones y características en que ha sido ofrecido a **BANCO AZTECA**. De considerarlo **BANCO AZTECA** necesario **EL ESTUDIO** deberá demostrar la existencia de un Plan de Continuidad y contar con un sistema de gestión para la seguridad de la información, de manera que no se vea afectada si se produjera alguna contingencia que pusiera en peligro la continuidad del servicio prestado.
- e) En caso **BANCO AZTECA** incurriera en costos y/o multas establecidas por una resolución o sentencia firme producto de contingencias y/o algún error o falla en las condiciones de la prestación del servicio por causas imputables a **EL ESTUDIO**, ésta se hará totalmente responsable de dichas penalidades, asumiendo el importe de las mismas sin reserva ni limitación alguna.
- f) **EL ESTUDIO** se compromete a respetar y aplicar en el servicio brindado, las políticas, procedimientos y controles de seguridad establecidos por **BANCO AZTECA**, las mismas que declara conocer y aceptar.
- g) Como parte de los servicios, **EL ESTUDIO** se compromete a la entrega a **BANCO AZTECA** de toda la documentación y/o información que de ser el caso pueda ser necesaria para el correcto funcionamiento del servicio prestado por ésta y que permitan a **BANCO AZTECA** tener un cierto nivel de independencia en sus mantenimientos y mejoras así como mantener una operación adecuada de estos servicios luego de finalizado el mismo.
- h) **EL ESTUDIO** se somete expresamente a la legislación que resulte aplicable en virtud de la naturaleza del servicio prestado a **BANCO AZTECA** y a la condición de éste como institución supervisada por la SBS. Asimismo, **EL ESTUDIO** declara expresamente que viene cumpliendo oportunamente con la normativa sectorial que le pueda resultar aplicable. El incumplimiento de las obligaciones que asume **EL ESTUDIO** en el presente numeral constituye causal de resolución automática y de pleno derecho del presente contrato, de conformidad con lo previsto en el artículo 1430 del Código Civil, sin perjuicio de la obligación de **EL ESTUDIO** de pagar a **BANCO AZTECA** la indemnización correspondiente.

[Handwritten signature]

VIGESIMO NOVENO.- DOMICILIO

Las partes se someten ante cualquier disputa que de manera autónoma no haya podido ser resuelta, a la jurisdicción de los jueces y tribunales del Distrito Judicial de Lima, renunciando expresamente a la jurisdicción territorial.



16

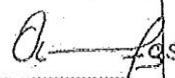
000082

TRIGESIMO.- RATIFICACION DEL CONTENIDO

Las partes declaran que el presente contrato contiene todos los acuerdos a los que han arribado libremente. Asimismo, establecen que el presente contrato reemplaza cualquier otra negociación, situación de hecho o contrato suscrito con anterioridad.

Se suscribe el presente contrato, en la ciudad de Lima a los 06 días del mes de Enero del año dos mil dieciséis



 Firma:	 Firma:
BANCO AZTECA	EL ESTUDIO
Denominación: BANCO AZTECA DEL PERÚ R.U.C./D.N.I. N°: 20517476405 Domicilio: Avenida República de Panamá 3591, Int 1601, Urbanización Limatambo, Distrito de San Isidro, Departamento de Lima. Nombre de Representante Legal: Julio Cesar Cáceres Alvis Cargo: Gerente General DNI/CE: 09337939 Poder(es) inscrito(s) en el Asiento A00001 de la Partida Electrónica Nro 12075391 del Registro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de Lima.	Denominación: LG RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L. R.U.C./D.N.I. N°: 20567268021 Domicilio: Av. Alfonso Navarro Cauper N° 400 Nombre de Representante Legal: ROSA AMPARO RODRIGUEZ SANCHEZ Cargo: Gerente General DNI/CE: 10543420 Poder(es) inscrito(s) en el Asiento A00001, Fojas 2014-25206 Tomo 85, Ficha 85 Partida Electrónica Nro 11065373 del Registro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de IQUITOS-LORETO

ANEXO - D



Exp. : 22-2016/CPC-INDECOPI-LOR
Sumilla : Apersonamiento y absuelve traslado

000047

SEÑORES DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI LORETO

LG RECAUDADORES E.I.R.L., con RUC N° 20567268021, con domicilio real en Av. Av. Alfonso Navarro Cauper N° 400, Iquitos Maynas, Loreto, y domicilio procesal en Jr. Brasil N° 959, Iquitos, Maynas, Loreto, debidamente representada por doña Rosa Amparo Rodríguez Sánchez identificada con DNI N° 05334415 con poder que consta en la partida electrónica N° 11065373, de la Oficina Registral Lima zona Registral IV. Sede Iquitos, en los autos seguidos por **ALIPIO GOMEZ PALACIOS**, sobre presunta infracción al código de protección y defensa del consumidor, a Usted atentamente decimos:

Que, habiendo tomado conocimiento del EXP N° 22-2016/CPC-INDECOPI-LOR, nos apersonamos a esta instancia y absolvemos el traslado conferido, señalando los fundamentos de hecho y derecho que exponemos a continuación:

I. CUESTIONES PREVIAS

Es importante precisar que nuestra empresa tiene por objeto dedicarse a la prestación de servicios de cobranza judicial y extra judicial de deudas; en ese sentido, BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A., nos ha contratado para la recuperación judicial y extrajudicial de sus acreencias, remitiéndonos por sistema interno la relación de sus clientes morosos, a quienes conforme a lo establecido por el artículo 40° del Código Civil¹ y 66° de la Ley de Títulos Valores², cumplimos

¹ **RESPECTO AL DOMICILIO CONTRACTUAL**, El artículo 40° del Código Civil establece que El deudor deberá comunicar al acreedor el cambio de domicilio señalado para el cumplimiento de la prestación obligacional, **dentro de los treinta (30) días de ocurrido el hecho**, bajo responsabilidad civil y/o penal a que hubiere lugar. El deudor y los terceros ajenos a la relación obligacional con el acreedor, están facultados para oponer a éste el cambio de su domicilio. La oponibilidad al cambio de domicilio se efectuará mediante comunicación indubitable.

² **RESPECTO AL LUGAR DE PAGO**, El artículo 66° de la Ley de Títulos Valores establece que El título valor debe ser presentado para su pago en el lugar designado al efecto en el documento, aun cuando el obligado hubiere cambiado de domicilio, salvo que éste haya comunicado notarialmente al último tenedor su variación, **antes del vencimiento o fecha prevista para su pago** y siempre dentro de la misma ciudad o lugar de pago

formalmente con notificarles con el requerimiento de pago; asimismo, nos ha otorgado las siguientes facultades:

- A. En un plazo razonable requerir extra judicialmente el pago de la deuda vencida.
- B. Dentro del plazo antes indicado y en coordinación con un personal designado por Banco Azteca, generar convenios de pago y fraccionar deudas, orientando al cliente a que los depósitos sean efectuados en las instalaciones y cajas de Banco Azteca del Perú o Elektra.
- C. De NO lograrse el pago de la deuda en el plazo razonable, nuestra representada cuenta con la autorización de iniciar las acciones legales tendientes a lograr el pago de la misma, siempre en representación del Banco Azteca.
- D. Entre otras.

Todas las facultades antes referidas se encuentra establecidas a través de un contrato privado de locación de servicios y tiene una vigencia temporal que podría ser prorrogada, dentro del cual estamos sujetos a su cumplimiento, obviamente respetando las normas, buenas costumbres y la dignidad de los deudores.

En ese sentido, encontrándose vigente el Contrato de Locación de Servicios entre Banco Azteca del Perú y nuestra Empresa y principalmente habiendo recibido la orden de Banco Azteca de recuperar la deuda vencida que tiene el Sr. **CARLOS FERNANDO GUILLEN HERRERA y su aval CARLOS T. GUILLEN PINEDO**, hemos cumplido con enviarle el requerimiento de pago a la dirección domiciliaria que nuestro cliente Banco Azteca del Perú nos proporcionó (conforme es de verificarse en el estado de cuenta que adjuntamos al presente), con lo cual queda plenamente acreditada que nuestra empresa NO ha vulnerado ningún derecho, mucho menos ha infringido el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

II. SOBRE LA DENUNCIA FORMULADA

Ahora bien, respecto al origen del crédito y los documentos que lo sustentan, nuestra representada NO tiene conocimiento, debido a que dichos documentos se encuentran en los archivos del propio Banco Azteca del Perú quien es el acreedor de

la deuda, por lo que, solicitamos a vuestra entidad dirigirse directamente a Banco Azteca, a efectos de que exhiba dichos documentos y les permita llevar a cabo una adecuada investigación sobre los hechos denunciados.

Finalmente, para acreditar lo sostenido en los párrafos precedentes y que nuestra empresa no viene actuando con temeridad ni mala fe, adjuntamos el estado de cuenta ACTUAL del crédito de la denunciante, extraída del propio sistema Banco Azteca del Perú, donde se verifica claramente que la dirección proporcionada por los propios deudores al momento de generarse el crédito, es el mismo al que venimos requiriéndoles el pago formalmente y conforme al artículo 40° del Código Civil y 66° de la Ley de Títulos y Valores venimos remitiéndoles formalmente, lo cual de ninguna manera constituye infracción al Código de Protección al consumidor.

FALTA DE LEGITIMIDAD PARA OBRAR

La denunciante solicita le dejen de remitir requerimientos de pago, debido a que, es el nuevo propietario del inmueble ubicado en la dirección señalada por los deudores; sin embargo, nuestra Empresa no ha participado en el origen de la deuda ni ha colocado antojadizamente la dirección donde se viene remitiendo el requerimiento de pago. Por lo que **nuestra representada no tiene legitimidad pasiva para obrar en la presente denuncia**. Siendo así, Indecopi deberá EXCLUIRNOS de la presente denuncia y establecer válidamente la relación jurídica procedimental, a efectos de evitar sanciones injustas o arbitrarias a terceros.

Finalmente y en adición a lo señalado en los párrafos precedentes, es importante resaltar que, si bien nuestra representada se dedica a la prestación de servicios de cobranzas, también es cierto que, al brindar dichos servicios bajo relación de dependencia, **nos encontrábamos expresamente exceptuados de los efectos y sanciones de la Ley N° 29571** (Código de Protección y Defensa del Consumidor), tal y conforme lo establece la parte final del inciso 4) del artículo IV del Título Preliminar de la Ley de Protección al Consumidor³, la misma que solicitamos se tenga presente.

³ Texto Único Ordenado de la Ley de Protección del Consumidor, Artículo IV.- Para los efectos de esta ley, se entiende por: 4) **Servicios**.- Cualquier actividad de prestación de servicios, que se ofrece en el mercado a cambio de una retribución, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguridad y los servicios profesionales.

III. PRETENSION.-

Teniendo en cuenta los fundamentos de hecho y derecho expuestos, nuestra pretensión consiste en que INDECOPI en función a sus atribuciones declare IMPROCEDENTE la denuncia respecto de nuestra empresa, por no tener responsabilidad sobre los hechos denunciados.

POR TANTO:

A Ustedes señores de INDECOPI, solicitamos se sirva tener por absuelto el traslado conferido y resolver conforme a Ley.

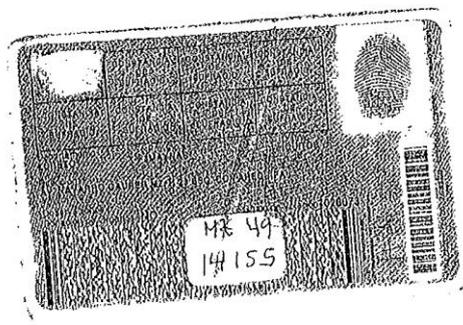
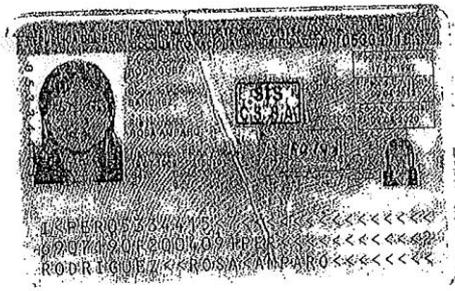
Iquitos, 09 de mayo del 2016.


LG RECAUDADORES E.I.R.L.
RUC N° 2054559
Rosa Amparo Rodríguez Sánchez

Se exceptúan los servicios que se brindan bajo relación de dependencia.



000051





Regresar LOR Saldo Hist. Tracking

ESTADO DE CUENTA CLIENTE UNICO	
Nombre del cliente: CARLOS FERNANDO GUILLENHERRERA	Responsable: 63907 - FARRÓ GONÍ
Apellido: EVERETT	Cuenta unico: 6-1-3825-1143
Pais: 6 - Perú	Clasificación: 16 - DEMANDAS MERCANTILES
Cuadrante: 106 - AMAZONAS	Gestión: DEUDOR YA NO VIVE EN EL
Zona: 450 - ZONA GEOGRAFICA 0450	Ultima gestión: 09/05/2016
Regional: 4109 - Perú 5	Domicilio: DOMICILIO
Despacho: 43028 - LG RECAUDADORES LEGALES EIRL	Telefono: 96529007
	Día pago: SABADO
Población: MAYNAS / SAN JUAN BAUTISTA	# pedidos: 1
Dirección: CL. AVIANCA	No. atrasos: 0
Colonia: CM CAMPESINA DE SAN JUAN DE MIRAFLORES	Inactividad menor: 177
C.P.: 15049	Atraso máximo: 176 sem
Estado: LORETO	Atraso mínimo: 176 sem
No. Exterior: 318	No. Interior:
Fecha ult. abono: 17/12/2012	
Ult. abono mora: S/0.00	
Ultima visita: 01/01/1901	
Ultima actualización: 17/12/2012	
Obs gestión: ACTUAL PROPIETARIO ALIPIO GOMEZ PALACIOS PRESENTO UNA DENUNCIA ANTE INDECOPI SEÑALANDO SER EL NUEVO PROPIETARIO Y	
Nota: EL SALDO DE CLIENTES ANTERIOR AL SALDO POR PEDIDO SE AGUALIZA EN LA OPERACION	

LISTA PEDIDOS CLIENTE								
Pedidos	Unidad de negocio	Sem atraso	Inactividad	Ult abono	Saldo capital	Saldo atrasado	Moratorios	Saldo total
6-1-3825-91731	164 - PRESTAMOS PERSONALES ALNOVA	176	177	17/12/2012	S/8.687,00	S/8.687,00	S/28.470,13	S/37.157,13
Totales					S/8.687,00	S/8.687,00	S/28.470,13	S/37.157,13

000052



ZONA REGISTRAL N° IV - SEDE IQUITOS
Oficina Registral de Iquitos

ATENCIÓN N° 02920277
30/06/2016 13:01:05

0000061

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
LIBRO DE EMPRESAS INDIVIDUALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

CERTIFICADO DE VIGENCIA

El funcionario que suscribe, **CERTIFICA:**

Que, en la partida electrónica N° 11065373 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Iquitos, consta registrado y vigente el **NOMBRAMIENTO** a favor de RODRIGUEZ SANCHEZ ROSA AMPARO, identificado con D.N.I N° 05334415 , cuyos datos se precisan a continuación:

DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL: L.G. RECAUDADORES LEGALES EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
LIBRO: EMPRESAS INDIVIDUALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
ASIENTO: A00001
CARGO: GERENTE

DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:
ESCRITURA PUBLICA DEL 02/09/2014 OTORGADA ANTE NOTARIO PUBLICO DAVID FOINQUINOS MERA

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

III. TITULOS PENDIENTES:
NINGUNO.

IV. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:
NINGUNO.

V. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:
5

N° de Fojas del Certificado: 1

Derechos Pagados S/. 24.00 Recibo: 2016-440-00007011
Total de Derechos: S/. 24.00

Verificado y expedido por LUIS ENRIQUE CARRANZA BORGES, Abogado Certificador de la Oficina Registral de IQUITOS, a las 11:44:50 horas del 01 de Julio del 2016.



Luis E. Carranza Borges
Abog. Luis E. Carranza Borges
Abogado Certificador (a)
Zona Registral N° IV - Sede Iquitos

LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 126-2012-SUNARP-SN).

ZONA REGISTRAL N° IV. SEDE IQUITOS
OFICINA REGISTRAL IQUITOS
N° Partida: 11065373

sunarp
Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

INSCRIPCIÓN DE EMPRESAS INDIVIDUALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
L.G. RECAUDADORES LEGALES EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L.

- Importación, exportación, compra, venta, comercialización, distribución, representación y mantenimiento de insumos, accesorios y repuestos de maquinarias destinadas a la construcción, máquinas de escribir eléctricas, fotocopiadoras, multifuncionales, impresoras, faxes, teléfonos y afines destinados a empresas.
- Importación, exportación, compra, venta, elaboración, distribución, comercialización, mantenimiento, adquisición y representación de computadoras, laptop, impresoras, multifuncionales, escaner, programas, datos, software, hardware, así como sus repuestos, accesorios, programas y afines; redes y soporte técnico.

Se entiende incluidos en el objeto social los actos relacionados con el mismo, que coadyuvan a la realización de sus fines. Para cumplir dicho objetivo podrá realizar todos los actos y contratos que sean lícitos, sin restricción alguna.

Domicilio: El domicilio de la empresa se ubica en el Distrito de Iquitos, Provincia de Maynas, Departamento de Loreto, pudiendo establecer agencias, oficinas sucursales y representaciones en cualquier lugar de la República o del extranjero, por acuerdo del Titular.

Fecha de inicio de operaciones: Desde su inscripción en el Registro de Personas Jurídicas.

Duración: Indefinida.

Capital: Tercera.- El capital de la empresa es de S/. 1,000.00 (Un MIL y 00/100 Nuevos Soles), cancelado íntegramente mediante aportes de bienes o dinerarios.

Órganos de la empresa: Cuarta.- Son órganos de la empresa el Titular y la Gerencia. El régimen está señalado en el Decreto Ley N° 24621, sus normas modificatorias y complementarias.

Régimen del Gerente: Quinta.- La Gerencia es el órgano que tiene a su cargo la administración y representación de la empresa. Será desempeñada por una o más personas naturales, el cargo de Gerente es indelegable.

Sexta.- La designación del Gerente será efectuada por el Titular. La duración del cargo es indefinida, aunque puede ser revocado en cualquier momento.

Sétima.- Corresponde al Gerente:

1. Organizar el régimen interno de la empresa; realizar los actos y celebrar los contratos que sean necesarios para el cumplimiento del objeto de la misma.
2. Cuidar de la contabilidad y formular las cuentas y el balance.
3. Dar cuenta periódicamente, al Titular, de la marcha de la empresa.
4. Celebrar contratos inherentes al objeto de la empresa, fijando sus condiciones; supervigilar y fiscalizar el desarrollo de las actividades de la empresa; representar a la empresa ante toda clase de autoridades judiciales, cualesquiera fuere su naturaleza, administrativas, policiales, arbitrales, fiscales, y en general ante cualquier entidad pública o privada, pudiendo presentar ante ellas toda clase de solicitudes y recursos sin reserva ni limitación alguna, ejerciendo todas las facultades generales del mandato que no se rigen por el principio de literalidad y a las que se refiere el artículo 74 del Código Procesal Civil y las especiales expresamente comprendidas en el artículo 75 del mismo texto normativo. También gozará de las facultades laborales del Decreto Ley N° 25593.
5. Interponer demandas, denuncias, reconvenir, contestar demandas y reconveniciones, desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse a la pretensión, conciliar, transigir judicial o extrajudicialmente, realizar actos posteriores a la sentencia, someter a arbitraje las pretensiones controvertidas en los procesos y para los



LCARRANZ/0901
 No existen Trámites Pendientes y/o Suspendidos
 IMPRESO: 07/07/2016 11:40:38 Página 2 de 5

ZONA REGISTRAL N° IV. SEDE IQUITOS
OFICINA REGISTRAL IQUITOS
N° Partida: 11065373

sunarp
Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

**INSCRIPCIÓN DE EMPRESAS INDIVIDUALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
L.G. RECAUDADORES LEGALES EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L.**

demás actos que expresa la ley tales como prestar confesión o declaración de parte, proponer excepciones, asistir a las audiencias, sean estas conciliatorias, de pruebas, de saneamiento procesal, complementaria y cualquier otra contemplada en nuestro ordenamiento procesal, reconocer, observar, impugnar y tachar documentos de cualquier índole o testigos, pedir suspensión o suspensión convencional o conclusión del proceso, según sea el caso; ofrecer y actuar medios probatorios, oponerse a medios probatorios, interponer cualquier medio o recurso impugnatorio sea de apelación, casación, aclaración, reposición, corrección, queja, consulta o cualquier otro que la ley franquicia, interponer medidas cautelares, solicitar y efectuar embargos sean en forma de depósito y secuestro, de inscripción, de retención de intervención en recaudación y de intervención en información, cobrar costas y costos, recabar y hacer efectivo, es decir, cobrar certificados de depósitos consignados judicialmente (consignaciones) ante cualesquiera oficina del Banco de la Nación, plantear nulidades, nombrar depositarios, interventor y otros representantes; intervenir como tercero en los procesos judiciales donde tenga una relación jurídica con las partes, tramitar e intervenir en las actuaciones judiciales de los expertos, solicitar acumulación de los procesos, solicitar el uso de la palabra e informar en los juzgados y cortes, ofrecer contracautela bajo la modalidad de caución juratoria, presentarse en remates judiciales y/o extrajudiciales como postor adjudicándose bienes muebles e inmuebles y solicitar señalamiento de bienes libres.

Representar a la empresa ante las autoridades judiciales, policiales, del Ministerio Público y demás, pudiendo al efecto interponer denuncia penal, intervenir en todas las diligencias previas a la acción penal, ya sea, durante la instrucción o el juicio oral, participar de las instructivas preventivas, confrontación de testigos y de todas las diligencias indispensables, concurrir a las audiencias, presentar conclusiones escritas en todas las incidencias que se produzcan y de la defensa oral, suscribir y observar lo que crea conveniente respecto de los actos de los debates judiciales, comparecer ante los órganos judiciales, solicitar embargos, sustituir el embargo por caución o garantía real, participar de la instructiva de inculpado ausente, recibir escritos de acusación, citación, reclamar daños y perjuicios, ofrecer testigos, peritos, pruebas, tachar e impugnar testigos, peritos, informes periciales, pruebas, pedir postergación de la audiencia, solicitar ampliación de los plazos establecidos por ley, participación de la ejecución de la sentencia, interponer recurso de nulidad, recurso de queja, recurso de revisión, recurso de hábeas corpus, recurso de apelación, así como constituirse en parte civil en los procesos penales.

4. Representar a la empresa ante los organismos de la administración tributaria; podrá formular y/o presentar solicitudes, declaraciones fiscales, pagos de impuestos, reclamar acotaciones, liquidaciones cuando resulten indebitos o equivocados, solicitar la devolución por concepto de reintegro tributario, recabar los cheques y cobrar los importes correspondientes, formular y/o interpretar reclamaciones o recursos administrativos ante la administración tributaria, desistirse o renunciar a derechos, efectuar la verificación física de los bienes por compras de la empresa, formular apelaciones ante el Tribunal Fiscal y revisión de los mismos ante el Poder Judicial según sea el caso, ejercer todas las facultades que el código tributario y otras leyes otorgan a los contribuyentes. Sin reserva ni limitación de ninguna clase.
5. Representar a la empresa en procesos de conciliación y arbitraje, pudiendo asistir a las respectivas audiencias y suscribir las actas que se deriven de la misma, quedando facultado inclusive a designar árbitros.
6. Representar a la empresa en licitaciones, concursos, adjudicaciones directas con o sin publicación, bajo cualquiera de las modalidades establecidas por ley y cualquier otra contemplada en la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.
7. Constituir y formar parte de sociedades, aportando el capital social y sea en efectivo o mediante bienes muebles e inmuebles, sin límite alguno, ejerciendo en las mismas facultades propias de accionistas y participacionistas.
8. Celebrar contratos de consorcios con empresas vinculadas o terceros, nacionales o extranjeras domiciliadas en el Perú, celebrar contratos joint venture, y cualquier otro contrato de colaboración empresarial, vinculados al objeto de la empresa.

000067
INSCRIPCIÓN



LCARRANZO/0001 IMPREGON/01/02/2016 11:40:38 Página 3 de 5
No existen Titulos Registrados y/o Suspendidos

ZONA REGISTRAL N° IV. SEDE IQUITOS
OFICINA REGISTRAL IQUITOS
N° Partida: 11065373

sunarp
Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

INSCRIPCIÓN DE EMPRESAS INDIVIDUALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
L.G. RECAUDADORES LEGALES EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L.

9. Ordenar y recibir pagos, en efectivo y/o con otros medios de pago inclusive títulos valores; y otorgar los respectivos recibos y cancelaciones.
10. Girar cheques, ya sea sobre saldos deudores (en sobregiro) o acreedores, cobrar cheques en efectivo, por caja, y/o endosar cheques para su abono en cuenta de la empresa a favor de terceros.
11. Girar, emitir, aceptar, endosar, cobrar, avalar, afianzar, renovar, incluir cláusulas de prórroga y/o descuento, letras de cambio, pagares, facturas conformadas, warrants, títulos de crédito hipotecario negociables y cualquier otro título valor.
12. Endosar certificados de depósito, certificados bancarios en moneda extranjera o nacional, conocimientos de embarque, pólizas de seguro y/o warrants, así como cualquier otro título valor o documento comercial de crédito transferible; depositar y retirar valores al portador o valores mobiliarios en custodia; asimismo gravarlos y enajenarlos.
13. Realizar cualquier operación bancaria, inclusive la apertura, retiro y/o cierre de cuentas corrientes, cuentas a plazo, cuentas de ahorro, cuentas de custodia y/o depósitos, depositar, retirar fondos, girar contra las cuentas, girar contra sobregiros; solicitar y abrir cartas de crédito, solicitar y contratar cartas fianzas o fianzas bancarias, celebrar contratos de arrendamiento financiero o "leasing", "lease back", factoring y/o underwriting, mutuos dinerarios en todas sus modalidades, descuentos, anticipos, en forma individual y/o mediante líneas de crédito, observar estados de cuenta corriente, así como solicitar información sobre operaciones realizadas en cuentas y/o depósitos de la empresa.
14. Efectuar cobros de giros y transferencias, efectuar cargos y abonos en cuentas, efectuar pagos de transferencias, otorgar cancelaciones y recibos, así como levantamientos de gravámenes.
15. Celebrar contratos de compra-venta, promesa de compra-venta y/o opciones, pudiendo vender y/o comprar bienes inmuebles y/o muebles incluyendo acciones, bonos y demás valores mobiliarios, así como realizar operaciones de reporte respecto de estos últimos, permuta, forward-swap.
16. Celebrar contratos de préstamos, arrendamiento, dación de pago, fideicomiso, fianza o carta fianza, comodato, uso, usufructo, opción, cesión de derechos y de posición contractual; tanto en materia activa como pasiva, para la adquisición, disposición y gravamen de toda clase de bienes muebles e inmuebles, incluyendo el alquiler y posterior manejo de cajas de seguridad, así como cualquier tipo de contrato bancario; así como acordar la validez de las transferencias electrónicas de fondos, por facsímil u otros medios similares, entre cuentas propias o a favor de terceros.
17. Prestar aval, otorgar fianza a nombre de la empresa, a favor de la empresa, del mismo representante y/o de terceros, así como constituir garantía mobiliaria o hipoteca a gravar de cualquier forma los bienes muebles o inmuebles de la empresa a favor del mismo representante y/o de terceros, pudiendo afectar cuentas, depósitos, títulos valores mobiliarios en garantía.
18. Celebrar contratos de crédito en general, ya sea crédito en cuenta corriente, crédito documentario, préstamo, mutuos, tarjetas de crédito, advance account, factoring y otros que constituyan créditos directos o indirectos bajo cualquier otra modalidad; así como ceder derechos de créditos.
19. Constituir garantías reales sobre bienes de propiedad de la empresa, bajo la modalidad de garantía mobiliaria, hipoteca y otras que permita la ley, con facultad de solicitar sobre ellas la emisión de títulos valores o valores con anotación en cuenta con warrants o título de crédito hipotecario negociable.
20. Alquilar cajas de seguridad, abrir las operarias y cancelarlas.
21. Otorgar fianza mancomunada y solidaria.
22. Avalar y otorgar garantías.
23. Celebrar contratos de alquiler y mantenimiento de inmuebles con terceros y toda acción mercantil y legal conexa a la explotación de inmuebles.
24. Contratar y endosar pólizas de seguros.
25. Endosar warrants, conocimientos de embarque y certificados. Solicitar créditos, préstamos, sobregiros, avances y adelantos en cuenta corriente.

000065

Inscripción



LCARRANZ/0901 No existen títulos pendientes y/o Suspendidos

ZONA REGISTRAL N° IV. SEDE IQUITOS
OFICINA REGISTRAL IQUITOS
N° Partida: 11065373

sunarp
Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

INSCRIPCIÓN DE EMPRESAS INDIVIDUALES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
L.G. RECAUDADORES LEGALES EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L.

- 26. Girar, aceptar, endosar, avalar, descontar, cobrar, afectar, renovar, prorrogar letras de cambio, suscribir vales y pagares, cheques, facturas conformadas y cualquier otro título valor.
- 27. Otorgar y cobrar recibos y cancelaciones.
- 28. Cobrar giros, ordenar cargos y transferencias en cuentas corrientes.
- 29. Otorgar, delegar y/o sustituir, parcial o totalmente, estos poderes en las personas que considere conveniente y reasumirlos o revocarlos cuando lo estime necesario.

Balance y distribución de beneficios: Según los artículos del 61 al 65 de la ley N° 21621.
Régimen para la disolución y liquidación de la empresa: Según los artículos del 80 al 93 de la ley N° 21621.
Régimen de quiebra: Según los artículos del 94 al 97 de la ley N° 21621.

Se nombra como GERENTE a la Señora ROSA AMBARO RODRIGUEZ SANCHEZ, identificada con D.N.I N° 05334415, quien a sola firma ejercerá las facultades contenidas en la cláusula sétima del presente Estatuto. El título fue presentado el 03/09/2014 a las 09:28:09 AM horas bajo el N° 2014-00025206 del Tomo Diario 0085. Derechos cobrados S/.67.00 nuevos soles con Recibo(s) Número(s) 00009872-01 - MAYNAS, 05 de Setiembre de 2014-SJ.

[Firma]
Blas Humberto Rios Gil
Registral Público
Zona Registral N° IV - Sede Iquitos



[Firma]
Abog. Luis E. Carranza Burgos
Abogado Certificador (e)
Zona Registral N° IV - Sede Iquitos

Copia Certificada
Sin Inscripción al Dato
No hay Títulos Suspendedos y/o Pendientes de Inscripción
A Horas : 8:00

LCARRANZ/0901 IMPRESION:01/07/2016 11:40:38 Página 5 de 5
No existen Títulos Pendientes y/o Suspendedos

ANEXO - E



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LORETO
EXPEDIENTE N° 22-2016/CPC-INDECOPI-LOR

000111

RESOLUCIÓN FINAL N° 354-2016/INDECOPI-LOR

PROCEDENCIA : LORETO
DENUNCIANTE : ALIPIO GOMEZ PALACIOS (SEÑOR GOMEZ)
DENUNCIADO : BANCO AZTECA DEL PERU S.A.¹ (BANCO AZTECA)
L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L.²
(RECAUDADORES)
MATERIA : IDONEIDAD EN EL SERVICIO
FUNDADA EN PARTE
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDICACION MONETARIA
ACTIV. DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL

Iquitos, 19 de setiembre de 2016

SUMILLA: Se declara fundada la excepción de legitimidad para obrar, presentada por L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L., y por consecuencia en este extremo se declara improcedente el procedimiento.

Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor ALIPIO GOMEZ PALACIOS en contra de BANCO AZTECA DEL PERU S.A., por infracción al artículo 18° y 19° del Código, por cuanto quedó acreditado que, pese a que el denunciante comunicó que las personas a quienes se les notificaba requerimientos de pago no viven en su domicilio, continuaron enviado requerimientos, afectando su tranquilidad.

SANCION: 1 Unidad Impositiva Tributaria

I. ANTECEDENTES

I.1. Hechos materia de la denuncia.

1. Mediante Memorándum N° 108-2016/PS0-INDECOPI-LOR de fecha 4 de abril de 2016, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional de Indecopi en Loreto, derivó el escrito de fecha 22 de marzo de 2016, donde el SEÑOR GOMEZ denunció al BANCO AZTECA y a RECAUDADORES, por presunta infracción a la Ley N° 29571³, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), señalando lo siguiente:

1.1. Que, es propietario del inmueble donde vive desde marzo de 2015, siendo que en el mes de junio de 2015 llegó a su domicilio un requerimiento de cobranza de RECAUDADORES y BANCO AZTECA dirigido al señor Carlos Guillen Pinedo- aval y a la señora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez, quienes no residen en su domicilio, circunstancia que habría comunicado a

¹ RUC N° 20517476405

² RUC N° 20567268021

³ Ley N° 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor (entrado en vigencia a partir del 02 de octubre de 2010).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LORETO
EXPEDIENTE N° 22-2016/CPC-INDECOPI-LOR

000112

los denunciados; sin embargo, a pesar de ello le siguen llegando notificaciones de requerimiento de cobranza.

2. El SEÑOR GOMEZ, solicitó como medida correctiva que cesen las notificaciones de cobranza a su domicilio por no mantener vínculo con el señor Carlos Guillen Pinedo y la señora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez, ni deuda con las denunciadas; asimismo, solicitó el pago de costos y costas del procedimiento.

1.2. Hecho imputado

3. El 11 de abril de 2016, mediante Resolución n.º 1 la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Loreto (en adelante la Secretaría Técnica) inicio procedimiento sancionador en contra de BANCO AZTECA y RECAUDADORES por lo siguiente:

"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 22 de marzo de 2016, presentado por el señor ALIPIO GOMEZ PALACIOS contra BANCO AZTECA DEL PERU S.A. y L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L., por presunta infracción a los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que pese a que comunicó que las personas a quienes se requieren el pago del préstamo no viven en su domicilio, continuarían enviándole dichos requerimientos afectando su tranquilidad personal".

1.3. Descargos de BANCO AZTECA

4. Mediante escrito presentado el 3 de mayo de 2016, BANCO AZTECA se apersonó al procedimiento y en su defensa manifestó entre otros lo siguiente:
 - 4.1. *Que, el Banco no mantiene ningún tipo de relación comercial o financiera con el denunciante; por lo tanto, no se debió imputar el incumplimiento de deberes como proveedor de servicio financiero.*
 - 4.2. *Que, en el año 2012, su representada celebró un contrato de crédito con la señora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez señalando como su domicilio el ubicado en Calle Avianca n.º 316 San Juan Bautista, siendo fiador solidario el señor Carlos Guillen Pinedo.*
 - 4.3. *La señora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez se encuentra en mora con su representada desde hace 138 semanas, en atención a ello contrató los servicios de cobranza judicial de la empresa L.G. Recaudadores Legales E.I.R.L. quien ha venido realizando las gestiones de cobranza.*
 - 4.4. *Que, el denunciante no ha cursado documento alguno a su representada informando que en dicho inmueble no vive las personas a quienes se les notificaría una deuda contraída con el banco.*

1.4. Descargos de RECAUDADORES

5. Mediante escrito presentado el 9 de mayo de 2016, RECAUDADORES se



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LORETO
EXPEDIENTE N° 22-2016/CPC-INDECOPI-LOR

000113

apersonó al procedimiento y manifestó en su defensa entre otros lo siguiente:

- 5.1. *Que, su empresa se dedica a la prestación de servicio de cobranza judicial y extra judicial de deudas, en ese sentido BANCO AZTECA contrató sus servicios para la recuperación judicial y extrajudicial de sus acreencias y todas las facultades conferidas se encuentra establecidas en el contrato privado de locación de servicio.*
- 5.2. *Que, en atención al contrato de locación de servicio recibieron la orden para recuperar la deuda vencida del señor Carlos Fernando Guillen Pinedo, en atención a ello cumplieron con enviar el requerimiento de pago a la dirección domiciliaria otorgada por el Banco Azteca, en atención a ello consideran no haber vulnerado ningún derecho.*
- 5.3. *Que, su representada no tiene legitimidad pasiva para obrar en la presente denuncia; por lo tanto, el Indecopi debe excluirlos de la presente denuncia.*
6. Posteriormente mediante escrito de fecha 19 de agosto de 2016, RECAUDADORES se ratificó en los argumentos señalados en su escrito de descargo.

II. CUESTION EN DISCUSIÓN

7. En atención a los antecedentes expuestos, los medios obrantes en el expediente y las normas aplicables al presente caso, la Comisión considera que se debe determinar lo siguiente:
 - 7.1. *Si RECAUDADORES tiene legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento.*
 - 7.2. *Si BANCO AZTECA y RECAUDADORES infringieron lo establecido en el artículo 18° y 19° del Código.*
 - 7.3. *Si procede la solicitud de medida correctiva solicitada por el SEÑOR GOMEZ.*
 - 7.4. *La sanción a imponerse de comprobar la responsabilidad administrativa de BANCO AZTECA y RECAUDADORES.*
 - 7.5. *Si corresponde ordenar a BANCO AZTECA y RECAUDADORES, el pago de costas y costos del presente procedimiento.*

III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

III.1. Cuestión Previa

III.1.1. Presunta Falta de Interés para obrar de RECAUDADORES

8. Mediante escrito de descargo, RECAUDADORES señaló que carece de legitimidad pasiva para obrar en la presente denuncia; por lo tanto, el Indecopi debe excluirlos de la presente denuncia.
9. Ante ello, corresponde señalar que, los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia, siendo uno de ellos la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LORETO
EXPEDIENTE N° 22-2016/CPC-INDECOPI-LOR

000114

legitimidad para obrar⁴. Ésta se define como la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues sólo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo⁵.

10. Así, la Administración⁶ sólo podrá resolver el fondo de la cuestión denunciada en una relación de consumo siempre que exista tal relación y que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento⁷.
11. En el presente caso, de la lectura de los descargos de RECAUDADORES, se advierte que éste señaló que a la fecha tiene suscrito un contrato de locación de servicio con BANCO AZTECA, para que realice el trabajo de recuperación judicial y extrajudicial de sus acreencias; por lo que, habiendo recibido la orden de la entidad financiera codenunciada, notificó al domicilio del denunciante.
12. Asimismo, obra en el expediente dicho contrato de locación de servicio suscrito entre BANCO AZTECA y RECAUDADORES LEGALES⁸, en donde se señala en alguna de sus cláusulas⁹, lo siguiente:

"(...)

SEGUNDO: DEL AMBITO DE PRESTACION DE LOS SERVICIOS

EL ESTUDIO prestará sus servicios profesionales a favor de BANCO AZTECA, en el ámbito nacional, con la finalidad de lograr la recuperación prejudicial y judicial de deudas vencidas y morosas en diversos departamentos del país".

(...)

NOVENO: ENTREGA Y USO DE RECIBOS

EL ESTUDIO y sus empleados bajo ninguna circunstancia podrán recibir pagos en efectivo. Todo abono total o parcial deberá realizarse en las agencias de BANCO AZTECA o tiendas Elektra.

(...)

DECIMO SEXTA: DE LAS OBLIGACIONES DE EL ESTUDIO

En virtud del presente contrato, EL ESTUDIO, se obliga a lo siguiente:

(...)

4. MONROY GALVEZ, Juan. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano, en Revista Themis 27, p 124.
5. MATHEUS LOPEZ, Carlos Alberto. Teoría General del Proceso. El Litisconsorcio Necesario. Ara Editores. 1999. Pág. 53.
6. CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Primera Disposición Complementaria y Final.- Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.
7. CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 427°. Imprudencia de la Demanda. - El Juez declarará la improcedencia de la demanda cuando: 1.- El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar. (...)
8. Ver fojas 68 al 82 del expediente
9. Ver fojas 68 del expediente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LORETO
EXPEDIENTE N° 22-2016/CP- INDECOPI-LOR

000115

En caso improbable que el BANCO AZTECA sea multado por alguna instancia administrativa del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y/o cualquier otra autoridad vinculada, mediante resolución administrativa consentida o firme, incluso en la vía judicial, por la utilización de métodos abusivos de cobranza y/o cualquier otra actuación vinculada a dichos métodos, derivada de la actuación del ESTUDIO, este último autoriza desde ya expresa e irrevocablemente al BANCO AZTECA, para que este proceda a descontar el importe de la multa, así como sus costas y costos que correspondan, del importe de la factura inmediata que le corresponda al BANCO AZTECA pagar a favor de EL ESTUDIO. (el subrayado es nuestro)

13. Sobre el particular, como puede advertirse de lo manifestado por RECAUDADORES y lo contenido en el contrato de locación de servicios señalado en párrafos precedentes, BANCO AZTECA contrató los servicios de RECAUDADORES, para que en su nombre y representación pueda realizar la recuperación prejudicial y judicial de las deudas vencidas de sus clientes; es decir, la entidad financiera denunciada contrató los servicios de un tercero ajeno a la relación de consumo a fin de que pueda efectuar el cobro de sus acreencias.
14. Es decir, se puede concluir que RECAUDADORES es un tercero ajeno a la relación de consumo, cuando se señala en el contrato de locación de servicio que "El estudio y sus empleados bajo ninguna circunstancia podrán recibir pagos en efectivo. Todo abono total o parcial deberá realizarse en las agencias de BANCO AZTECA o tiendas Elektra", con lo cual queda evidenciado que la entidad financiera denunciada continúa siendo titular de las obligaciones crediticias morosas que se ordena a RECAUDADORES recuperar.
15. En consecuencia, en virtud del principio de causalidad, debe señalarse que si bien en este extremo de la denuncia se imputó en contra de RECAUDADORES la presunta infracción a lo establecido en el artículo 18° y 19° del Código, toda vez que pese a que el denunciante comunicó que las personas a quienes se le requiere el pago del préstamo no viven en su domicilio, continuaron enviándole requerimientos afectando su tranquilidad personal, dicha imputación lógicamente no debió ser dirigida y encausada contra aquel proveedor, por cuanto éste actúa en representación de BANCO AZTECA.
16. Por los argumentos expuestos, corresponde declarar fundada la excepción presentada por RECAUDADORES respecto a la falta de legitimidad para obrar pasiva y consecuentemente se declara improcedente la denuncia presentada por el SEÑOR GOMEZ en contra de RECAUDADORES.

III.1.2. Sobre la noción de consumidor

17. En su escrito de descargo, BANCO AZTECA señaló que su representada no mantiene ningún tipo de relación comercial o financiera con el denunciante, por lo tanto, no se debió imputar el incumplimiento de deberes como proveedor de servicio financiero.
18. Ante ello, corresponde señalar lo siguiente, el artículo III numeral 1 del Título Preliminar del Código reconoce que el ámbito de aplicación de las normas de



000116

protección al consumidor se extiende a los consumidores que se encuentran directa o indirectamente expuestos o comprendidos por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta¹⁰.

19. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios y que, para tal efecto, debe garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado¹¹.
20. La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante la Sala) ha señalado en diversos pronunciamientos que debe tenerse en cuenta que la lógica de las normas de protección al consumidor no coincide necesariamente con aquellas que guían el derecho civil contractual o el sistema de responsabilidad civil, sino que tiene un cariz distinto, una significación más amplia de sus conceptos, como es la noción de consumidor, debido a la vocación de dichas normas de otorgar una "especial protección" a los consumidores, en fiel cumplimiento del artículo 65° de la Constitución citado precedentemente.
21. En tal sentido, a efectos de no limitar la legítima protección de los intereses de todos los consumidores y usuarios, las normas de protección al consumidor deben ser entendidas desde un sentido lato, dado que el legislador empleó, tanto en la definición de consumidor como en la de proveedor y servicio, términos generales y fórmulas *numerus apertus* que permiten incluir la totalidad de presupuestos subjetivos y objetivos en que se desarrollan las distintas relaciones de consumo. Cabe resaltar que, en concordancia a ello, el artículo II del Título Preliminar del Código establece que las normas de protección al consumidor deben ser interpretadas en el sentido más favorable al consumidor¹².
22. Sobre el particular, es importante señalar que existen supuestos excepcionales en los que el proveedor denunciado no ha prestado efectivamente un servicio al denunciante, es decir, no se configura propiamente una relación de consumo, y, pese a ello, en virtud de una interpretación pro consumidor, se les ha considerado como consumidores a tales denunciantes teniendo en cuenta que

¹⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
TÍTULO PRELIMINAR.
Artículo III.- *Ámbito de Aplicación.*- 1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta. (...)

¹¹ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.
Artículo 65°.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.

¹² LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
TÍTULO PRELIMINAR. Artículo II.- *Finalidad.*- El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.



000117

se han visto expuestos directa o indirectamente a los efectos de una relación de consumo¹³.

23. Por las consideraciones expuestas, este Colegiado considera que de una lectura constitucional de la citada normativa implica tutelar no solo a los sujetos que se encuentran dentro de una relación de consumo sino también a quienes están expuestos directa o indirectamente a los efectos de la misma, tal como quienes reciben en su domicilio requerimientos de cobranza en relación a la deuda de terceros. Ello, en la medida que pese a no configurar deudores del saldo cuyo pago es pretendido, al consignarse su domicilio como el del moroso, tales personas se hallan expuestas al emplazamiento procesal de demandas judiciales por obligación de dar suma de dinero, la anotación de órdenes judiciales en el registro de propiedad inmueble, la ejecución de medidas cautelares de embargo del inmueble y la afectación a su imagen crediticia, entre otros. (subrayado es nuestro)
24. Por ello, teniendo en cuenta la noción amplia que debe manejarse sobre la categoría de consumidor, sustentada líneas arriba; así como lo señalado por la Sala en los lineamientos del año 2016 en materia de Protección al Consumidor¹⁴, los ciudadanos como el SEÑOR GOMEZ también deben ser considerados consumidores, a efectos de acceder a la tutela de las normas de Protección al Consumidor.
25. En consecuencia, en atención a lo expuesto corresponde desestimar los argumentos señalados por BANCO AZTECA en este extremo.

III.2. Presunta falta de idoneidad por BANCO AZTECA

26. 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 ofrecidos¹⁵.

¹³ Tenemos así, por ejemplo, en las denuncias por actos de discriminación o negativa injustificada de contratar en las que no se logra configurar una relación de consumo, precisamente porque el proveedor se niega a contratar y a permitir el ingreso a un establecimiento o a prestar el servicio solicitado, sin acreditar causas objetivas y justificadas (Resolución 2713-2010/SC2-INDECOPI). Lo mismo sucede en los casos en que los consumidores son compelidos por Instituciones financieras con las que no mantienen ningún vínculo, a efectuar pagos por bienes o servicios no contratados por ellos, ya sea por el empleo de métodos comerciales coercitivos o mediante reportes indebidos ante las centrales de riesgo, como consecuencia de un error en los sistemas de la entidad o de un eventual error por homonimia (Resolución 1846-2010/SC2-INDECOPI)

¹⁴ Ver Resolución n.º 0641-2013/SPC-INDECOPI

¹⁵ 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.

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



000118

27. 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 y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
28. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que éste no le es imputable.
29. En el presente caso el SEÑOR GOMEZ denunció que pese a haber comunicado que las personas a quienes se le requiere el pago de una supuesta deuda no viven en su domicilio BANCO AZTECA continuarían enviándole dicho requerimiento.
30. Ante de analizar, corresponde precisar que tal como se ha señalado precedentemente RECAUDADORES actuaba en representación de BANCO AZTECA de acuerdo a lo descrito en el contrato de locación de servicio suscrito entre ambas partes, desarrollado en la cuestión previa en la presente Resolución; aunado a ello en dicho contrato también se señala:

(...)

DECIMO SEXTA.- DE LAS OBLIGACIONES DEL ESTUDIO

En virtud del presente contrato, EL ESTUDIO, se obliga a lo siguiente:

(...)

d) EL ESTUDIO deberá poner en conocimiento de BANCO AZTECA, toda manifestación, escrito o actuación que se presente en el proceso, por cualquiera de las partes o de la autoridad competente. (...)

31. Por lo tanto, RECAUDADORES se encontraba en la obligación de comunicar a BANCO AZTECA de cualquier comunicación por escrita que sus usuarios o cualquier persona hiciera llegar; asimismo, ante cualquier circunstancia de infracción que pudiera cometer RECAUDADORES, BANCO AZTECA debe responder al haberse acreditado que RECAUDADORES actuaba en representación de ésta.
32. De los medios probatorios que obran en el expediente, el mismo que no fue cuestionado por BANCO AZTECA, quedó acreditado que éste envió requerimientos de pago de terceros al domicilio del SEÑOR GOMEZ. Para mayor sustento se adjunta la siguiente imagen:

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.



000119

Recaudadores Legales E.I.R.L. Iquitos, Junio 2015

ÚLTIMO REQUERIMIENTO DE PAGO

Saldo a la fecha: 5/27,466.30

Saldo: 5/7,887.00(*)

Prontación: MONTO PAGO EXISTENTE

Cliente: CARLOS FERNANDO GUILLEN HERRERA
 Dirección: CL. AVIANCA 316, CM CAMPESTINA DE SAN JUAN DE MIRAFLORES
 Distrito: IQUITOS
 Cliente Unicos: 6 - 1 - 3825 - 41143
 Aval: CARLOS T GUILLEN PINEDO

De nuestra consideración:

Estimado cliente, después de haber asumido el encargo de BANCO AZTECA DEL PERU S.A. de registrar la gestión de cobranza judicial de la obligación que a la fecha mantiene pendiente de pago, la misma que pese a haber sido notificada en diversas oportunidades, hasta el momento ha cumplido con honorarla, por lo que se procederá con:

1º El protesto del pagaré firmado por usted y su fiador solidario (de haber sido garantizado), consignando los domicilios indicados por ambos (habitual y no necesariamente de su propiedad), donde será notificado de todos los actos procesales.

2º Presentación ante el Órgano Jurisdiccional competente, de la respectiva Demanda Ejecutiva de Obligación de Dar Suma de Dinero, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo 1069 del Código Procesal Civil.

3º El posible embargo en forma de secuestro sobre los bienes de su fiador solidario y los suyos en calidad de titular de la cuenta, los cuales se ejecutarán en los domicilios consignados en el libro voto, de acuerdo a lo establecido en los artículos 608 y 613 del Código Procesal Civil modificado por el D.L. 1059 y el artículo 40º del Código Civil.

Es importante recordarle que todos los documentos que usted y su aval presentaron para sustentar su crédito fueron acreditados como falsos y para tal efecto usted firmó una declaración jurada y si en caso fueron admitidos, fructíferos, etc. serán denunciados todos los involucrados por los delitos contra el dinero en su modalidad de estafa, fraude, apropiación ilícita, delitos contra la fe pública y otros.

En virtud de ello y por última vez lo invitamos a SOLUCIONAR SU DEUDA, debiendo apersonarse en el ÚLTIMO PLAZO DE 72 HORAS, a nuestra oficina ubicada en la dirección abajo señalada, donde será atendido por nuestros Asesores Legales. Para mayor información y alternativas de solución sírvase comunicarse a los números telefónicos abajo precisados.

Atentamente,
 Arroyo Vásquez S.
 ASESORA LEGAL

ASOCIACIÓN DE ASESORES LEGALES Y CORRALIBUENOS S.A.
 Jr. Tacna N° 426, Iquitos, Maynas, Loreto.
 Lunes a Viernes de 8:00am - 1:00pm y de 3:00pm - 7:00pm. Sábados de 8:00am - 1:00pm.
 Tlf. 05-798324 RPN #065231767 Rnc 93173893

NOTA: De haber cancelado la deuda en adelante, deberá depositar en el presente. El portador de la presente NO será responsable de dicho acto.

33. Frente a la imputación efectuada por la Secretaría Técnica, BANCO AZTECA señaló que, en el año 2012, su representada celebró un contrato de crédito con la señora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez señalando como su domicilio el ubicado en Calle Avianca n.º 316 San Juan Bautista, siendo fiador solidario el señor Carlos Guillen Pinedo; dichas personas a la fecha se encuentra en mora con su representada desde hace 138 semanas, en atención a ello contrató los servicios de cobranza judicial de la empresa L.G. Recaudadores Legales E.I.R.L. quien ha venido realizando las gestiones de cobranza.
34. De la revisión de los medios probatorios presentados por la denunciada, se advierte que efectivamente los señores Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez y Carlos Guillen Pinedo contrataron un préstamo con BANCO AZTECA y señalaron como su domicilio el que actualmente es de propiedad del SEÑOR GOMEZ; sin embargo, es menester precisar que carece de objeto para este Colegiado analizar más a fondo sobre este extremo de los argumentos señalados por la denunciada, por cuanto el presente procedimiento lo que busca es verificar si pese a que el denunciante habría comunicado a BANCO AZTECA que dichas personas no residen en su domicilio continuaron enviándole requerimiento de pago afectando su tranquilidad.
35. Por otro lado, la denunciada también manifestó que, el denunciante no ha cursado documento alguno a su representada informando que en dicho inmueble no viven las personas a quienes se les notificaría una deuda contraída con el banco.



000120

- 36. Contrariamente a lo señalado por el BANCO AZTECA obra en el expediente la carta notarial enviada por el denunciante el 18 de junio de 2015 a RECAUDADORES LEGALES EIRL. devolviendo el requerimiento dirigido a los señores Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez y Carlos Guillen Pinedo y comunicando ser propietario de dicho inmueble¹⁶. Para mayor sustento se adjunta la siguiente imagen:

Año de la diversificación productiva y del fortalecimiento de la educación

ANTONIO PEREZ RODRIGUEZ
ABOGADO NOTARIO DE IQUITAS
Ricardo Palma 182 TEL 323395

Iquitos, 17 de junio de 2015. Fecha 18 JUN 2015
Hora 11:40 am RECIBIDO
Firma

Señores:
RECAUDADORES LEGALES EIRL.
Domicilio: Jr. Tazna No. 426.
CIUDAD DE MAYNAS ESPECIAL CONSIDERACION

Sumaria: RECAUDADORA RECAUDADORA DE PAGO

Mediante la presente, que por conducto notarial le será entregado, procedo a la devolución de las cartas de requerimiento de pago dirigidas a las personas de CARLOS FERNANDO GUILLEN HERRERA y HEBELLY VANESA SEDILLO VASQUEZ, en razón de que el inmueble donde están siendo notificados no ha adquirido propiedad, a través de la Escritura Pública de Compra - Venta celebrada ante el Abogado - Notario Público Don José Manuel Salazar Barmelo, a través del cual Don Adolfo Sedillo Cuevas - Emma Luz Vásquez de Sedillo me transfirieron la propiedad del inmueble ubicado en el Lote 2, Manzana D del Asentamiento Humano Aeropuerto de esta ciudad, Distrito de Iquitos, Provincia de Maynas, región Loreto

En este sentido, solicito tengan a bien proceder a actualizar los datos de sus deudores, y se eviten de volver a notificarnos en mi domicilio, caso contrario y muy a mi pesar me verá obligado a accionar los mecanismos legales para evitar la perturbación a mi tranquilidad.

Sin otro particular y agradeciendo la atención que dispense a la presente, me suscribo de Ud.

Atentamente
ALFONSO GONZALEZ PALACIOS
Domicilio: Lote 2, manzana D del Asentamiento Humano Aeropuerto - Iquitos - Maynas - Loreto.

JOSE ALBERTO RAMOS RAMALLO
ABOGADO

NOTARIA
ANTONIO PEREZ R.
CARTA NOTARIAL
N° 3339
RECIBIDO A TRAMITE
Ricardo Palma 182 TEL 323395

18/06/2015
Hora: 11.40 am

CERTIFICACIONAL DE VERDAD

16 Ver fojas 8 del expediente



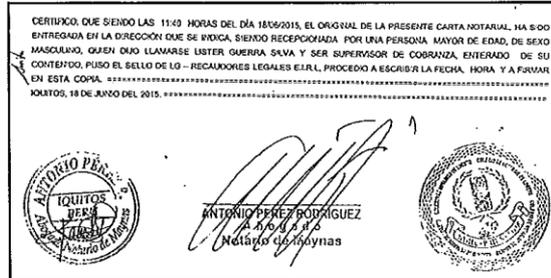
PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LORETO EXPEDIENTE N° 22-2016/ICPC-INDECOPI-LOR

000121

Certificación notarial de que la carta fue notificada al domicilio señalado por el denunciante



37. Sin embargo, pese a haber devuelto dicho requerimiento en el mes de febrero de 2016 se volvió a notificar en el domicilio del denunciante un nuevo requerimiento a nombre de las personas señaladas precedentemente¹⁷; por lo que, el 25 de febrero de 2016 el denunciante volvió a devolver dicho requerimiento¹⁸. Para mayor sustento se adjunta las siguientes imágenes:

¹⁷ Ver fojas 92 del expediente

¹⁸ Ver fojas 93 del expediente



000122

Requerimiento enviado al domicilio del denunciante

LG Recaudadores Legales EIRL

REQUERIMIENTO PRE-JUDICIAL

Cliente: **HEBELLY VANESA SEDITLO VASQUEZ** SALDO A LA FECHA: 5/32,727.22
 Dirección: **CL AVIANCA 316 SAN JUAN DE MIRAFLORES**
 Distrito: **IQUITOS**
 Cliente Único: 6 - 1 - 3825 - 33050
 Aval: **CARLOS T GUILLEN PINEDO** SALDO PROMOCIÓN S/ 11,633.60 (*)

De nuestra consideración:

Estimado cliente, como es de su conocimiento, nuestro estudio asumió el encargo de **BANCO AZTECA DEL PERU S.A.**, de realizar la gestión de cobranza judicial de la obligación que a la fecha mantiene pendiente de pago, la misma que pese a haber sido notificado en diversas oportunidades, hasta el momento no ha cumplido con honorarla, por lo que se procederá con:

- 1º El protesto del pagaré firmado por usted y su fiador solidario (de haber sido garantizado), consignando los domicilios indicados por ambos (habitual y no necesariamente de su propiedad), donde será notificado de todos los actos procesales.
- 2º Presentación ante el órgano jurisdiccional competente, de la respectiva Demanda Ejecutiva de Obligación de Dar Suma de Dinero, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo 1069 del Código Procesal Civil.
- 3º El posible embargo en forma de secuestro sobre los bienes de su fiador solidario y los suyos en calidad de titular de la cuenta, los cuales se ejecutarán en los domicilios consignados en el título valor, de acuerdo a lo establecido en los artículos 608º, 643º del Código Procesal Civil modificado por el D.L. 1069 y el artículo 40º del Código Civil.

Es importante recordarle que todos los documentos que usted y su aval presentación para sustentar su crédito fueron acreditados como falsifichos y para tal efecto usted firmó una declaración jurada y si en caso fueran adueltados, falsifichos, etc. serán denunciados todos los involucrados por los delitos contra el patrimonio en su modalidad de estafa, fraude, apropiación ilícita, delitos contra la fe pública y otros.

Sin perjuicio de ello y por última vez lo invitamos a **SOLUCIONAR SU DEUDA**, debiendo apersonarse en el **ÚLTIMO PLAZO DE 72 HORAS**, a nuestra oficina ubicada en la dirección abajo señalada, donde será atendido por nuestros Asesores Legales. Para mayor información y alternativas de solución sírvase comunicarse a los números telefónicos abajo precisados.

Atentamente,
 Amparo Rodríguez S.
 ASESORA LEGAL

Nuestras Oficinas - Contáctenos
 AVANCA 316 - SAN JUAN DE MIRAFLORES - IQUITOS
 Lunes a Viernes de 8:00am - 1:00pm y de 3:00pm - 7:00pm, Sábados de 8:00am - 1:00pm
 TEL: 052-26551025-781161

NOTA: De haber cancelado la deuda con anterioridad, please dejar sin efecto la presente. El portador de la presente NO está autorizado a recibir dinero.



000123

Segunda carta enviada por el denunciante en el 2016.

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Iquitos, 26 de febrero de 2016.

Señores:
RECAUDADORES LEGALES EIRL
Domicilio: Jr. Tacna N° 426
CIUDAD-

Sumilla: Respuesta a requerimiento de pago.

De mi especial consideración:

Mediante la presente, que por conducto notarial le será entregado, procedo a la devolución de las cartas de requerimiento de pago dirigidas a las personas de CARLOS FERNANDO GUILLEN HERRERA y HEBERLY VANESA SEDILLO VASQUEZ, en razón de que el inmueble donde están siendo notificados ante el Abogado - Notario Público Don José Manuel Sotazar Barredo, a través del cual Don Adolfo Sedillo Contreras y Emma Luz Vásquez de Sedillo me transfirieron la propiedad del inmueble ubicado en el Lote 2, Manzana "D" del Asentamiento Humano Aeropuerto de esta ciudad, Distrito de Iquitos, Provincia de Maynas, Región Loreto.

En este sentido, solicito tengan a bien proceder a actualizar los datos de sus deudores, y se eviten de volver a notificarnos en mi domicilio, caso contrario y muy a mi pesar me veré obligado a accionar los mecanismos legales para evitar la perturbación a mi tranquilidad.

Sin otro particular y agradeciéndole la atención que dispense, me suscribo de Ud.

Atentamente,

ALÍPIO GÓMEZ PALACIOS 00878472
ALÍPIO GÓMEZ PALACIOS.
Domicilio Actual: Lote 2, Manzana "D"
del Asentamiento Humano Aeropuerto
- Iquitos - Maynas - Loreto.

23176147

38. Teniendo en cuenta las cartas señaladas precedentemente, quedó acreditado que el SEÑOR GOMEZ devolvió el requerimiento dirigido a terceros enviado a su domicilio y comunicó ser actualmente el propietario del inmueble en donde llegan los mismos; sin embargo, pese a ello, la denunciada continuo enviando requerimiento; ante ello, correspondía a BANCO AZTECA acreditar a este Colegiado que debía ser exonerado de responsabilidad por algún causal que lo exima de la misma; empero durante el procedimiento no lo realizó y por el contrario solo desconoció la comunicación realizada por el denunciante.
39. Por lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia iniciada en contra de BANCO AZTECA por infracción al artículo 18° y 19 del Código al haber quedado acreditado que, pese a que el denunciante comunicó que las personas a quienes se les notificaba requerimiento no viven en su domicilio, continuaron enviado requerimientos afectando su tranquilidad.

III.3. De las medidas correctivas

40. El artículo 114° del Código, establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente



000124

Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias¹⁹.

41. 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.
42. Por otro lado, 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.
43. En el presente caso, el SEÑOR GOMEZ solicitó como medida correctiva que cesen las notificaciones de cobranza a su domicilio por no mantener vínculo con el señor Carlos Guillen Pinedo y la señora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez, ni deuda con la denunciada. Por lo que, teniendo en cuenta que ha quedado acreditado la infracción cometida por BANCO AZTECA y que durante el procedimiento no ha acreditado el cese de los envíos de requerimiento a nombre de terceras personas al domicilio del denunciante, corresponde ordenar como medida correctiva lo siguiente:
 - Que, en el plazo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente Resolución, cese de manera inmediata el envío de requerimiento de pago a nombre de terceras personas al domicilio del SEÑOR GOMEZ ubicado en Calle Avianca n.° 316 Comunidad Campesina de San Juan de Miraflores del distrito de San Juan Bautista.
44. Asimismo, deberán informar a esta Comisión el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución.

III.4. Responsabilidad en caso de incumplimiento de la medida correctiva

45. Debe advertirse a la denunciada que el incumplimiento de la medida correctiva ordenada en la sección precedente será considerado como una infracción grave a los derechos del consumidor contemplado en el Código. En este sentido, de no cumplir la medida correctiva dentro del plazo establecido, podrá imponerse a BANCO AZTECA una multa²⁰, la misma que será no menor de tres (03) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

¹⁹ LEY N° 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.

²⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 117. - Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el



000125

46. En caso de persistir el incumplimiento del mandato a que se refiere el numeral 42 de la presente resolución, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
47. La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva por el INDECOPI, situación en la cual se procederá al embargo y remate de sus bienes hasta el monto que cubra la obligación impaga.

III.5. Graduación de la sanción

48. El artículo 110° del Código, establece que el INDECOPI podrá sancionar las infracciones administrativas a lo establecido en el Código, con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
 - a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
 - b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
 - c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT
49. Por otro lado, el artículo 112° del Código, establece los criterios de graduación de las sanciones administrativas, indicando que se pueden tomar los siguientes criterios:
 - El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 - La probabilidad de detección de la infracción.
 - El daño resultante de la infracción.
 - Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 - La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 - Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
50. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.
51. En el presente caso, la Comisión considera pertinente tomar en cuenta los siguientes criterios:
 - (i) **Daño resultante de la infracción:** el SEÑOR GOMEZ vio transgredido su derecho a la tranquilidad que toda persona merece, al haber recibido

Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOP DE LORETO
EXPEDIENTE N° 22-2016/CPC-INDECOP-LOR

000126

requerimientos de pago en su domicilio dirigido a terceras personas por parte de BANCO AZTECA pese a que éste comunicará que las personas a quienes iba dirigido dicho documento no residen en su domicilio, temiendo que en cualquier momento se apropiaran de su inmueble.

(ii) **Probabilidad de detección:** la COMISIÓN considera que la conducta infractora verificada en el presente caso tiene una posibilidad de detección mínima, pues esta se debe normalmente a la presentación de denuncias por los usuarios.

(iii) **Principio de Razonabilidad:** De otro lado, la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad²¹ según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En ese sentido, la sanción a ser impuesta debe ser suficiente para generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

52. Por las consideraciones antes descritas y teniendo en cuenta pronunciamientos de la Sala, corresponde sancionar a BANCO AZTECA con una multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria por infracción a lo establecido en el artículo 18° y 19° del Código; sin perjuicio que en caso de reincidir en la conducta sancionada le será aplicada una sanción mayor a la impuesta²².

III.6. Sobre el pago de Costas y Costos del procedimiento

53. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor²³.

²¹ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 230°. - Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)
3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción.

²² 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:
(...)
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.
(...)

²³ LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 118. - Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos



54. En consecuencia, BANCO AZTECA deberá cumplir en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, con pagar al SEÑOR GOMEZ las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.

IV. RESOLUCIÓN.

PRIMERO: Se declara fundada la excepción de Legitimidad para obrar, presentada por L.G. RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L.; y, consecuentemente se declara improcedente el procedimiento iniciado en contra de dicha empresa.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor ALIPIO GOMEZ PALACIOS en contra de BANCO AZTECA DEL PERU S.A., por infracción al artículo 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto quedó acreditado que, pese a que el denunciante comunicó que las personas a quienes se les notificaba requerimiento de pago no viven en su domicilio, continuaron enviado requerimientos, afectando su tranquilidad

TERCERO: Conforme a las consideraciones desarrolladas en la presente resolución, sancionar a BANCO AZTECA DEL PERU S.A., con una multa ascendente a una (1) Unidad Impositiva Tributaria -UIT. En este sentido, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 194° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se le requiere el cumplimiento espontáneo de dicha prestación²⁴, sin perjuicio de lo cual se le informa que la resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del INDECOPI, a efectos de que ejerza las funciones que la ley le otorga.

Esta multa será rebajada en un 25% si cancela 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 resolución²⁵. Cabe precisar que la sanción impuesta podrá ser ejecutada

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

²⁴ En caso decida efectuar el pago, el administrado debe acercarse al Banco de Crédito del Perú S.A. con el Código Único de Multa - CUM, impreso en la cédula de notificación de esta resolución, las cuentas autorizadas son:

- Banco de Crédito: Cuenta corriente en soles N° 193-1852417-0-81
 - Banco de Crédito: Cuenta corriente en soles N° 193-1852416-0-71
- Luego de ello deberá comunicar al INDECOPI, presentado el voucher correspondiente.

²⁵ Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571



000128

coactivamente por el INDECOPI, situación en la cual se procederá al embargo y remate de sus bienes hasta el monto que cubra la obligación impaga, sin perjuicio que en caso de reincidir en la conducta sancionada le será aplicada una sanción mayor a la impuesta.

CUARTO: Ordenar a BANCO AZTECA DEL PERU S.A., que, en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con lo siguiente:

- Cese de manera inmediata él envió de requerimientos de pago a nombre de terceras personas al domicilio del SENOR GOMEZ ubicado en Calle Avianca n.º 316 Comunidad Campesina de San Juan de Miraflores del distrito de San Juan Bautista.

Asimismo, BANCO AZTECA DEL PERU S.A. deberá informar a esta Comisión del cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución.

QUINTO: Ordenar a BANCO AZTECA DEL PERU S.A. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar al señor ALIPÍO GOMEZ PALACIOS, la suma de S/ 36.00 Nuevos Soles, por concepto de costas del procedimiento, sin perjuicio de su derecho a solicitar la liquidación de costos respectiva.

SEXTO: Disponer la inscripción de BANCO AZTECA DEL PERU S.A., 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^{o26} de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEPTIMO: 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^o del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este Colegiado es el de apelación²⁷. Cabe señalar que dicho

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.

²⁶ **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

²⁷ **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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno



000129

recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida²³.

Con la intervención de los señores Comisionados: Raúl Quevedo Guevara, Marianella Chimpén Aldana, Óscar Andrés Fernández Chávez y Lilia Reyes Ruiz.

**RAÚL QUEVEDO GUEVARA
PRESIDENTE**

separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado (Texto modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicada el 02 septiembre 2010, vigente a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano).

²³ **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.

ANEXO - F



Exp. N° 022-2015/CPC
Cuaderno Principal
Escrito N° 05
Sumilla: Interpone recurso impugnatorio de apelación.

000133

SEÑORES COMISION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LORETO:

BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A., debidamente representado por su abogado Walter Del Águila Tuesta, en los seguidos por Alipio Gómez Palacios, sobre presunta infracción al código de protección y defensa del consumidor; ante usted respetuosamente decimos:

Que no encontrando con arreglo a Ley la Resolución Final N°354-2016/INDECOPI-LOR, notificada el 28.09.2016, es que dentro del plazo legal conferido interponemos en su contra dentro del plazo de ley, el Recurso Impugnatorio de Apelación, el que sustentamos en los argumentos fácticos y legales siguientes:

I. FUNDAMENTOS DEL AGRAVIO:

1. Que la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante la "Comisión") no ha tomado en cuenta que en nuestros descargos hemos precisado que el señor Gómez nunca se informó al Banco Azteca de la adquisición del inmueble donde domicilió nuestra deudora (punto 6 de nuestro descargo de fecha 03.05.2016),
2. Que tampoco existe ninguna comunicación de nuestra deudora Hebelly Vanesa Sedillo Vásquez notificándonos válidamente la variación de su domicilio, por lo que el Banco ha actuado de conformidad a lo establecido por el artículo 40 del Código civil, perfectamente aplicable al presente caso.
3. lo que se ha evidenciado el señor Gómez, es que cursó una comunicación a la empresa LG Recaudadores Legales E.I.R.L. y no, reiteramos, a los recurrentes, razón por la que el banco desconocía la variación domiciliaria realizada, por lo que la Comisión yerra al sancionarnos solo por haber actuado de

manera diligente para la recuperación de nuestros créditos en base a la información brindada por los propios deudores.

4. De la inexistencia de infracciones al momento de la interposición de la denuncia:

Que los recurrentes no hemos actuado arbitrariamente como señala la denuncia, sino que hemos procurado la recuperación de nuestro crédito con requerimientos de pago cursadas en el domicilio declarado por nuestra deudora CL AVIANCA 316, COL. SAN JUAN DE MIRAFLORES, DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, tal como esta probado en los autos.

Que consecuentemente nuestro accionar se encuadra perfectamente en lo dispuesto por el artículo 1219° del Código Civil, como es, requerir el cumplimiento de una obligación, lo que constituye el ejercicio de nuestro derecho como acreedores.

5. Que queda claro que Indecopi no ha tomado en cuenta que la deudora nunca comunicó la variación de su domicilio al Banco, incumpliendo sus obligaciones contractuales y civiles, tal como lo señala el Artículo 40° del Código civil, que taxativamente señala:

"Artículo 40.-Oposición al cambio de domicilio
El deudor deberá comunicar al acreedor el cambio de domicilio señalado para el cumplimiento de la prestación obligacional, dentro de los treinta (30) días de ocurrido el hecho, bajo responsabilidad civil y/o penal a que hubiere lugar. El deudor y los terceros ajenos a la relación obligacional con el acreedor, están facultados para oponer a éste el cambio de su domicilio. La oponibilidad al cambio de domicilio se efectuará mediante comunicación indubitable."

Que consecuentemente a lo expuesto y a la norma citada, no existe violación o infracción a los lineamientos establecidos por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo que el Superior en grado deberá revocar la sanción impuesta al Banco..

6. De la impertinencia probatoria de los documentos ofrecidos por el señor Gómez:

Que la Comisión de Protección al Consumidor no ha meritado debidamente los documentos presentados por el denunciante, ya que las cartas que acompaña en su denuncia en las que señala ser el propietario del inmueble donde se notificaron los requerimientos de pago, nunca fueron remitidas al Banco; consecuentemente no es posible que se nos sancione por "haber remitido requerimientos ilegales como señala la Comisión.

7. Que sin perjuicio de lo expuesto, la Comisión tampoco ha corroborado lo afirmado por el denunciante, es decir, no existe en autos documento probatorio alguno que acredite que el denunciante el actual propietario de dicho inmueble, lo que pone en evidencia que la CPC, ha emitido una resolución final sustentada en afirmaciones subjetivas, carentes de mérito probatorio alguno, atentando contra nuestro derecho al debido proceso – debida motivación de las resoluciones y además constituye un atentado flagrante contra los lineamientos establecidos por el **Principio de Imparcialidad y de Verdad Material**.

8. Que, entonces la Resolución que apelamos es nula y carece de eficacia y nos genera un agravio procesal y económico al establecer sanciones económicas por el "solo dicho" del denunciante, quien reiteramos, no ha acreditado siquiera ser el propietario del inmueble, ordenando además el cumplimiento de medidas correctivas imposibles; situación que crea una puerta abierta a que cualquier persona pueda denunciar hechos inexistentes, responsabilizando a Banco Azteca con la intención de dilatar los procedimientos de cobranza.

II. NATURALEZA DEL AGRAVIO.-

Que la resolución que impugnamos nos causa agravio de naturaleza económica y procesal, ya que los especialistas no ha cumplido con analizar cuidadosamente los documentos presentados por el señor Gómez, y la decisión de la CPC pretende sancionar a nuestra representada en mérito a hechos que no han sido debidamente acreditados por el denunciante, recortando nuestros derechos y obligaciones como acreedores ordenando el cumplimiento de medidas correctivas imposibles

III. PRETENSIÓN IMPUGNATORIA:

4

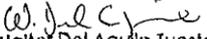
000136

Que la apelación que presentamos pretende que el Superior en Grado con mejor criterio la declare nula y actuando como sede de instancia la revoque en todos sus extremos, declarando improcedente la denuncia con el mandato de archivo correspondiente.

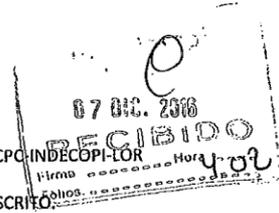
POR TANTO:

Sírvanse concedernos la apelación solicitada y en forma oportuna remitan los actuados al Superior en Grado conforme a Ley.

Ciudad de Iquitos, 04 de Octubre del 2016.


Walter Del Aguila Tuesta
Abogado
Reg. C.A.L. N° 18532

ANEXO - G



EXPEDIENTE EN COMISION 22-2016/CPC-INDECOPI-LOR
INGRESO EN SALA 4055-2016/SPC
SUMILLA: ABSUELVE TRASLADO DE ESCRITO

SEÑOR: RODRIGO DELGADO CAPCHA
EJECUTIVO 1 (COORDINADOR LEGAL)
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCION AL CONSUMIDOR

ALIPIO GOMEZ PALACIOS, EN EL PROCESO SANCIONADOR QUE SE LE SIGUE AL BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A., A USTED DIGO:

Que, estando dentro el plazo otorgado mediante Notificación N° 21550-2015/SPC-INDECOPI, acudo a vuestro Despacho, con la finalidad de solicitarle se sirva ABSOLVER EL TRASLADO DEL ESCRITO DE APELACION INTERPUESTA por el BANCO AZTECA DEL PERU S.A., contra la RESOLUCION SANCIONADORA, conforme a los siguientes fundamentos que paso a exponer:

FUNDAMENTOS:

Primero.- Señor Ejecutivo Coordinador, el Banco Azteca del Perú S.A., indica en su escrito de APELACION que el recurrente NUNCA LE INFORMÓ SOBRE LA ADQUISICION DEL INMUEBLE ubicado en la calle Avianca N° 316- San Juan Bautista- Maynas- Loreto, por lo que la entidad bancaria está faltando a la verdad, puesto que en reiteradas cartas notariales en la cual iba adjuto el documento de compra y venta del inmueble.- Asimismo se adjuntó una constatación policial, en donde la policial in situ verifica que las personas deudoras del Banco Azteca NO RADICAN EN DICHO DOICILIO, ello fue entregado por intermedio de la empresa LG RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L., encargado para NOTIFICAR REQUERIMIENTOS DE DEUDA a nombre del BANCO.

Segundo.- Señor Ejecutivo Coordinador, la omisión del artículo 40° del Código Civil, referente en la NO comunicación de la DEUDORA Sra. Hebelly Vanessa Sedillo Vásquez y esposo AL BANCO, sobre el cambio de domicilio escapa de la responsabilidad del recurrente, en consecuencia después de habersele comunicado al BANCO AZTECA DEL PERÚ, por intermedio de su NOTIFICADOR "LG RECAUDADORES LEGALES E.I.R.L., y al seguir persistiendo en las notificaciones han infringido los lineamientos establecidos por el CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, por lo que LA SANCION IMPUESTA AL BANCO DENUNCIANDO ESTA DEBIDAMENTE FUNDADA.

Tercero.- señor Ejecutivo y Coordinador, si bien es cierto que el recurrente NO APELA LA RESOLUCION DE SANCION interpuesto por INDECOPI, en el extremo del pago de las costas procesales, las mismas que lo indica de ser irrisorios, puesto que el gasto efectuado por el

recurrente es mayor al monto otorgado por INDECOPI, porque se ha tenido que pagar NOTARIO, movilidad y se sigue perjudicando los bolsillos y la tranquilidad del RECURRENTE.

Cuarto.- Señor Ejecutivo y Coordinador, por estas razones se espera que se confirme la RESOLUCION APELADA.

POR LO EXPUESTO:

A Ud., Señor Ejecutivo y Coordinador, pido tener por absuelto el traslado del escrito de APELACION EFECTUADO POR EL BANCO AZTECA DEL PERU S.A.- Es justicia espero alcanzar.

Iquitos, 07 de Diciembre de 2016


.....
ALIPIO GOMEZ PALACIOS
DNI N° 00898472

ANEXO - H

000163



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1350-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2016/CPC-INDECOPI-LOR

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LORETO
 PROCEDIMIENTO : DE PARTE
 DENUNCIANTE : ALIPIO GOMEZ PALACIOS
 DENUNCIADO : BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.
 MATERIAS : SERVICIOS BANCARIOS
 DEBER DE IDONEIDAD
 ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: Se revoca la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Banco Azteca del Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara infundada la misma, toda vez que quedó acreditado que el denunciado remitió correctamente al domicilio del denunciante los requerimientos de pago controvertidos.

Lima, 5 de abril de 2017

ANTECEDENTES

1. El 22 de marzo de 2016, el señor Alipio Gomez Palacios (en adelante, el señor Gomez) denunció a Recaudadores Legales E.I.R.L. (en adelante, Recaudadores) y Banco Azteca del Perú S.A. (en adelante, el Banco), por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando que en el mes de junio de 2015 los denunciados remitieron indebidamente a su domicilio un requerimiento de pago dirigido al señor Carlos Guillen Pinedo (en adelante, el señor Guillen) y a la señora Hebelly Sedillo Vasquez (en adelante, la señora Sedillo), quienes no residían en su domicilio; sin embargo, pese a comunicar dicha situación, estos siguieron remitiendo tales requerimientos.
2. Adicionalmente, el señor Gomez solicitó como medida correctiva que cesen las notificaciones de cobranza a su domicilio y el reembolso de las costas y costos del procedimiento.
3. El 3 de mayo de 2016, el Banco se apersonó al procedimiento y manifestó que no mantenía ningún tipo de relación comercial o financiera con el denunciante. Añadió que en el año 2012 su representada celebró un contrato de crédito con la señora Sedillo, quien señaló como su domicilio contractual el ubicado en Calle Avianca N° 316, San Juan Bautista, participando como fiador solidario de dicho crédito el señor Guillen. Finalmente, refirió que -en atención a la

¹ RUC: 20517476405. Domicilio: Avenida República De Panamá 3591, Interior 1601, Urb. Limatambo, Lima, Lima - San Isidro.

M-SPC-13/1B

1/12



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1350-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2016/CPC-INDECOPI-LOR

deuda generada por el referido crédito-contrató los servicios de Recaudadores para realizar las gestiones de cobranza correspondientes, sin que -a la fecha- el denunciante haya cursado documento alguno informando que en dicho inmueble no vivían las personas a quienes se les notificaba los requerimientos de pago antes mencionados.

4. El 9 de mayo de 2016, Recaudadores se apersonó al procedimiento e indicó que se dedicaba a la prestación del servicio de cobranza judicial y extra judicial de deudas, siendo que -en atención al contrato de locación de servicios suscrito con el Banco- recibió la orden para recuperar la deuda vencida del señor Guillen, motivo por el cual cumplieron con enviar el requerimiento de pago a la dirección proporcionada por el acreedor. En ese sentido, concluyó que no poseían legitimidad pasiva para obrar en el presente procedimiento.
5. Mediante Resolución 0354-2016/INDECOPI-LOR del 19 de setiembre de 2016, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró fundada la excepción de legitimidad para obrar presentada por Recaudadores y, en consecuencia, improcedente la denuncia interpuesta en su contra, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que, pese a que el denunciante comunicó que ni la señora Sedillo ni el señor Guillen vivían en su domicilio, continuó enviado requerimientos de pago dirigidos a dichas personas a la misma dirección, sancionándola con una multa de 1 UIT;
 - (iii) ordenó al Banco como medida correctiva que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con el cese inmediato del envío de requerimientos de pago a nombre de terceras personas al domicilio del denunciante;
 - (iv) condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
 - (v) dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
6. El 4 de octubre de 2016, el Banco presentó un recurso de apelación contra la Resolución 0354-2016/INDECOPI-LOR, señalando lo siguiente:
 - (i) El señor Gomez, ni la señora Sedillo le informaron que la dirección consignada para la notificación de los requerimientos de pago materia de denuncia (ante su institución) no les pertenecía;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al ConsumidorRESOLUCIÓN 1350-2017/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 0022-2016/CPC-INDECOPI-LOR

- (ii) se encontraban facultados legalmente para requerir a la señora Sedillo, a través de requerimientos de pago, la cancelación de la deuda que mantenía con su institución en el domicilio consignado por la misma para ello; y,
- (iii) la Comisión no corroboró lo manifestado por el denunciante, sobre que el domicilio donde se efectuó la notificación de los requerimientos de pago cuestionados correspondiese a la propiedad del denunciante.
7. El 7 de diciembre de 2016, el señor Gomez presentó un escrito en el cual señaló que cumplió con informar a Recaudadores que el domicilio donde se estaban notificando los requerimientos de pago cuestionados no pertenecía a los titulares de tales documentos. Asimismo, señaló que el hecho que la señora Sedillo no haya comunicado al Banco el cambio de su domicilio no le era imputable. Finalmente, indicó que el monto otorgado como costas del procedimiento era irrisorio.
8. Cabe señalar que, en la medida que el denunciante no apeló el extremo de la Resolución 0354-2016/INDECOPI-LOR que declaró improcedente su denuncia contra Recaudadores, el mismo ha quedado consentido.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

9. 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 ofrecidos².
10. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las

² 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.

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

M-SPC-13/1B

3/12



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1350-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2016/CPC-INDECOPI-LOR

condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

11. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
12. En el presente caso, el señor Gomez denunció que el Banco remitió a su domicilio requerimientos de pago correspondientes a la señora Sedillo y al señor Guillen, en su condición de aval, a pesar que estos no residían en su domicilio.
13. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que consideró que quedó acreditado que el Banco, pese a que el denunciante comunicó que la señora Sedillo ni el señor Guillen vivían en su domicilio, continuó enviado requerimientos de pago dirigidos a dichas personas a la misma dirección.
14. En su recurso de apelación el Banco manifestó que el señor Gomez ni la señora Sedillo le informaron que la dirección consignada para la notificación de los requerimientos de pago materia de denuncia (ante su institución) no les pertenecía; en ese sentido, aseveró que se encontraba legalmente facultado para efectuar las diligencias pertinentes que aseguraran la cancelación de su crédito.
15. Sobre ello, el señor Gomez señaló que cumplió con informar a Recaudadores que el domicilio donde se estaban notificando los requerimientos de pago cuestionados no pertenecía a los titulares de tales documentos, siendo que el hecho que la señora Sedillo no haya comunicado al Banco el cambio de su domicilio no le era imputable.
16. En este punto corresponde señalar que no es un punto controvertido entre las partes que el Banco -a través de Recaudadores- notificó en el domicilio ubicado en *Calle Avianca 316, San Juan Bautista*, que corresponde al domicilio del denunciante, requerimientos de pago referidos a una deuda correspondiente a la señora Sedillo, la misma que consignaba como aval al señor Guillen; en ese sentido, corresponde determinar si la entidad financiera

M-SPC-13/1B

4/12

000167



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1350-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2016/CPC-INDECOPI-LOR

remitió válidamente los documentos controvertidos (requerimientos de pago) al referido domicilio.

17. Al respecto, corresponde señalar que, conforme al artículo 1362° del Código Civil, "los contratos deben negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común intención de las partes". (Subrayado agregado)
18. Además, se tiene que el artículo 179° de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero, señala lo siguiente:

"Artículo 179°. - Carácter de Declaración Jurada de toda información presentada a una empresa. -

Toda información proporcionada por el cliente a una empresa del sistema financiero o del sistema de seguros tiene el carácter de declaración jurada.

(...)" (Subrayado agregado)

19. En el caso de los contratos de crédito, el usuario proporciona información sobre su domicilio al momento de la contratación, a efectos de que la entidad envíe a la dirección fijada toda comunicación relacionada a la relación comercial entablada, siendo que dicha información queda usualmente consignada en los contratos suscritos; ello, sin perjuicio de que puedan existir otros documentos donde conste tal información.
20. De acuerdo a ello, en procedimientos similares³, este Colegiado ha reconocido que, a efectos de desvirtuar su responsabilidad, corresponde al proveedor presentar los medios probatorios idóneos que acrediten que el deudor consignó contractualmente el domicilio del tercero como el lugar al que debía remitirse toda la documentación relacionada con su crédito.
21. A efectos de acreditar que la señora Sedillo consignó como su domicilio el inmueble ubicado en Calle Avianca 316, San Juan Bautista, el Banco presentó los siguientes documentos:

- (i) Requerimiento de pago de febrero de 2016 dirigido a la señora Sedillo en el domicilio ubicado en Calle Avianca 316, San Juan de Miraflores, consignando como código de cliente único 6 – 1 – 3825 - 33050;
- (ii) contrato de crédito, constitución de garantía mobiliaria y tarjeta de crédito del 5 de marzo de 2012 suscrito por la señora Sedillo (debidamente identificada con su nombre completo y número de DNI),

³ Ver Resolución 2693-2014/SPC-INDECOPI del 18 de agosto de 2014, recalda en el expediente 166-2013/CC1.

⁴ Según consta en foja 92 del Expediente.

M-SPC-13/1B

5/12



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000168
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1350-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2016/CPC-INDECOPI-LOR

- en el cual se consignó como domicilio Calle Avianca 316, San Juan de Miraflores, Maynas - San Juan Bautista, Loreto y el código de cliente único 0601-3825-3305-0⁵;
- (iii) documento denominado estado de cuenta de la señora Sedillo en el que se consigna como titular a la señora Sedillo, como dirección la Calle Avianca 316, Colonia San Juan de Miraflores, Maynas - San Juan Bautista, Loreto⁶;
 - (iv) pagaré del 5 de marzo de 2012, firmado por la señora Sedillo (debidamente identificada con su nombre completo y número de DNI), en el cual se consignó como domicilio Calle Avianca 316, Col. San Juan de Miraflores, Maynas - San Juan Bautista, Loreto⁷;
 - (v) seguro de vida individual temporal Vidafácil – Rimac de fecha 03 de marzo de 2012 (póliza de seguro de desgravamen), suscrito por la señora Sedillo, en la cual se consigna como domicilio Calle Avianca 316⁸; y,
 - (vi) recibo de electricidad N° 103-6364007 entregado por la señora Sedillo al Banco que consigna como domicilio Calle Avianca, Sector 8 – Iquitos⁹.
22. De los mencionados documentos, esta Sala verifica que la señora Sedillo firmó un contrato de crédito con el Banco, señalando como su domicilio contractual el ubicado en *Calle Avianca 316, Colonia San Juan de Miraflores, Maynas - San Juan Bautista, Loreto*; asimismo, se evidencia que el Banco presentó, a efectos de corroborar dicha información, el documento denominado estado de cuenta de la señora Sedillo, pagaré de fecha de emisión del 5 de marzo de 2012, firmado por la señora Sedillo y la póliza de seguro de desgravamen suscrita por la señora Sedillo, en los cuales se consignaba siempre la misma dirección, esto es, el inmueble ubicado en *Calle Avianca 316, Colonia San Juan de Miraflores, Maynas - San Juan Bautista, Loreto*.
23. Cabe señalar que la señora Sedillo, a efectos de acreditar su dirección domiciliaría ante el Banco, presentó el recibo de electricidad N° 103-6364007 el cual consigna como domicilio el ubicado en Calle Avianca, Sector 8 – Iquitos, dirección que coincide con el domicilio objeto de esclarecimiento en el presente expediente, siendo que la información consignada en dicho recibo no ha sido cuestionada por la parte denunciante en ningún momento del procedimiento.

⁵ Según consta en fojas 29 a la 38 del Expediente.

⁶ Según consta en fojas 40 a la 42 del Expediente.

⁷ Según consta en foja 39 del Expediente.

⁸ Según consta en fojas 43 y 44 del Expediente.

⁹ Según consta en foja 45 del Expediente.

M-SPC-13/1B

6/12



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1350-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2016/CPC-INDECOPI-LOR

24. En ese sentido, este Colegiado considera que los documentos presentados por el Banco permiten acreditar que cumplió con remitir válidamente los requerimientos de pago cuestionados al domicilio del señor Gomez, ello por cuanto dicha dirección fue la contractualmente fijada por la señora Sedillo para tales efectos.
25. Cabe señalar que si bien este Colegiado no desconoce que pueden presentarse situaciones en las que exista falsedad en la información brindada a los proveedores, por ejemplo sobre el domicilio contractual del cliente o que esta haya variado sin que se haya hecho efectiva su comunicación, considera que el Banco únicamente se encontraría en la obligación de detener la remisión de documentación al domicilio consignado contractualmente por sus clientes cuando se ponga a su disposición documentación contundente y fehaciente que acredite tal inexactitud.
26. En ese sentido, si bien el denunciante alegó que comunicó al Banco que el domicilio al que se estaban dirigiendo los requerimientos de pago de la señora Sedillo era de su propiedad, no existiendo vínculo alguno con la misma; lo cierto es que no obra en el expediente documento alguno que acredite tal afirmación, siendo que únicamente presentó comunicaciones destinadas a Recaudadores, más no al Banco, quien a través de los citados requerimientos cuestionados era identificado como el acreedor de la deuda cuyo pago se pretendía.
27. En virtud de lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, reformándola, se declara infundada la misma, toda vez que quedó acreditado que el denunciado remitió correctamente al domicilio del denunciante los requerimientos de pago controvertidos.
28. En ese sentido corresponde dejar sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, así como la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

RESUELVE:

Revocar la Resolución 0354-2016/INDECOPI-LOR del 19 de setiembre de 2016, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Alipio Gomez Palacios contra Banco Azteca del Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara infundada la

M-SPC-13/1B

7/12



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

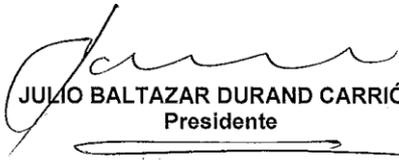
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1350-2017/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0022-2016/CPC-INDECOPÍ-LOR

misma, toda vez que quedó acreditado que el denunciado remitió debidamente al domicilio del denunciante, requerimientos de pago dirigidos a terceras personas. En ese sentido, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, así como la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión y Alejandro José Rospigliosi Vega.



JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente

El voto en singular del señor vocal Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle es el siguiente:

El vocal que suscribe el presente voto si bien coincide con la decisión adoptada por la Sala en mayoría, considera importante precisar lo siguiente:

1. Los contratos de crédito no constituyen medios de prueba suficientes por sí solos para determinar la válida consignación del respectivo domicilio contractual del presunto deudor, siendo necesario que el Banco aporte documentos adicionales, tales como recibos de servicios (luz, agua, teléfono), contratos de arrendamiento e incluso copia de documento de identidad -DNI- del respectivo deudor -en los que claramente se encuentre contenida la dirección del domicilio invocado como su domicilio contractual.
2. Mediante la recopilación de la documentación descrita previamente se persigue verificar fehacientemente que el cliente del proveedor, en efecto, consignó la dirección alegada como su domicilio contractual en base a un suficiente respaldo documental, existiendo una certeza por parte de la entidad de la consignación de dicha dirección fijada por el respectivo deudor.
3. En tal sentido, a través de documentos de prueba como los señalados, la entidad financiera podría haber acreditado que el envío de requerimientos de pago al domicilio de la denunciante correspondía al domicilio contractual fijado por el presunto deudor.

M-SPC-13/1B

8/12

000171



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1350-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2016/CPC-INDECOPI-LOR

4. Ahora bien, obran en el presente expediente los siguientes documentos:
- (i) El contrato de crédito, constitución de garantía mobiliaria y tarjeta de crédito del 5 de marzo de 2012 suscrito por la señora Sedillo (debidamente identificada con su nombre completo y número de DNI);
 - (ii) el pagaré del 5 de marzo de 2012 firmado por la señora Sedillo (debidamente identificada con su nombre completo y número de DNI);
 - (iii) la copia del seguro de vida individual temporal Vidafácil – Rimac de fecha 03 de marzo de 2012 debidamente suscrito por la señora Sedillo; y,
 - (iv) el recibo de electricidad N° 103-6364007 entregado por la señora Sedillo al Banco que consigna como domicilio Calle Avianca, Sector 8 – Iquitos.
5. De los referidos medios probatorios se evidencia que el Banco cumplió con verificar -a través del íntegro de los documentos mencionados- el domicilio invocado por la señora Sedillo como el fijado contractualmente, generando así certeza sobre el mismo.
6. Por tanto, de acuerdo a las consideraciones antes expuestas, el vocal que suscribe el presente voto estima que corresponde revocar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción del artículo 19° del Código; y reformándola, declarar infundada la misma, toda vez que quedó acreditado que el denunciado remitió debidamente al domicilio del denunciante, requerimientos de pago dirigidos a terceras personas.


FRANCISCO PEDRO ERNESTO MUJICA SERELLE

M-SPC-13/1B

9/12

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: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1350-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2016/CPC-INDECOPI-LOR

El voto en discordia de la señora vocal Ana Asunción Ampuero Miranda es el siguiente:

La vocal que suscribe el presente voto difiere de los fundamentos expuestos y de la decisión adoptada por la mayoría, sustentando su posición en los siguientes fundamentos:

1. La presente denuncia versa sobre el hecho que el Banco remitió al domicilio del denunciante requerimientos de pago dirigidos a terceros, a pesar de que estos no residían en su domicilio. Por lo que, en dicho contexto, corresponde analizar el ámbito de aplicación del Código y de este modo evaluar si la relación existente entre las partes del procedimiento se encuentra comprendida dentro de los alcances de dicho cuerpo normativo.
2. El artículo III numeral 1 del Título Preliminar del Código, establece lo siguiente:

"El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta. (...)"
3. El legislador, al determinar aquellas relaciones jurídicas que se encontrarían comprendidas en el ámbito de aplicación del Código, ha establecido tres tipos de categorías protegidas: (i) el consumidor comprendido en una relación de consumo; (ii) el consumidor que se encuentra en una etapa preliminar a una relación de consumo; y, (iii) el consumidor expuesto a una relación de consumo.
4. En las tres categorías, el Código ha establecido un elemento común para la configuración de la relación de consumo. Dicho elemento está relacionado a las personas involucradas en este tipo de relación. Así, la norma ha señalado expresamente que la persona comprendida en cualquiera de las tres categorías debe ser considerada como consumidor. De este modo, un presupuesto preliminar a fin de calificar si determinada situación jurídica califica como una relación de consumo de conformidad con el Código, es evaluar si cumple con el requisito subjetivo requerido por la norma, esto es si la persona involucrada en dicha relación tiene la calidad de consumidor o potencial consumidor en los términos de tal dispositivo.
5. Al respecto, el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del Código define como consumidores a aquellas 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.

M-SPC-13/1B

10/12

000173



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1350-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2016/CPC-INDECOPI-LOR

6. De lo anterior puede inferirse que únicamente aquellas personas que adquirieran, utilicen o disfruten el producto o servicio ofrecido por el proveedor, calificarían como consumidores en los términos de dicha norma.
7. En ese mismo sentido, deberá considerarse como parte de la relación de consumo, al consumidor potencial, cuando éste se encuentre en una etapa preliminar o expuesta a una relación de este tipo. Este consumidor, es aquel que, sin haber adquirido, usado o disfrutado el bien objeto de controversia se encuentra en proceso de adquirir o disfrutar dicho bien o está expuesto a la contratación, uso o disfrute de una relación de este tipo.
8. Siguiendo tal razonamiento, la denuncia de una persona que no cumpla las características antes mencionadas, deberá ser declarada improcedente en todos los casos, al no haberse configurado una relación de consumo en los términos del Código.
9. La inclusión de esta calificación de consumidores como sujetos tutelados, se condice con la finalidad de los procedimientos por infracción a las normas de Protección al Consumidor, que busca detectar aquellos defectos que surjan en el marco de una dinámica de consumo, considerando la asimetría informativa que existe en este tipo de relación. Las normas de protección al consumidor no tienen como finalidad regular los distintos actos que desarrollan las personas en la realidad, sino aquellas relaciones jurídicas entabladas en virtud de un acto de consumo o potencial acto de consumo.
10. En el presente caso, el señor Gomez denunció al Banco por remitir a su domicilio requerimientos de pago correspondientes a la señora Sedillo y al señor Guillen, a pesar que estos no residían en el mismo.
11. En contraste con lo establecido en los párrafos 7 a 9 de la presente, a fin de evaluar si la relación jurídica existente entre el señor Gomez y el Banco constituye una relación de consumo, debía analizarse previamente si el denunciante calificaba como consumidor en el marco de la relación existente con dicha empresa.
12. De la información que obra en el expediente, se puede advertir que el hecho denunciado por el señor Gomez, referida a su relación con el Banco, no se encuentra directamente vinculado a bienes o servicios brindados por tal entidad que el denunciante haya contratado o disfrutado o a los que se encuentre expuesto como consecuencia de la contratación o uso de este bien. En atención a ello, a criterio de la vocal que suscribe el presente voto, el señor Gomez no calificaba como consumidor en los términos establecidos por el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del Código.

M-SPC-13/1B

11/12

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: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

000171



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1350-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2016/CPC-INDECOPI-LOR

13. En efecto, el denunciante no ha cuestionado ningún bien o servicio brindado por el Banco en la que haya intervenido como consumidor o posible consumidor, así pues, el señor Gomez ha cuestionado un defecto suscitado en una relación de consumo ajena.
14. Como puede verse, el señor Gomez no ha participado como consumidor en la relación cuestionada, además que, de la revisión de los hechos materia del presente procedimiento, no se desprende que esta pueda, siquiera, verse expuesto a ser consumidor en los términos de la norma.
15. Cabe indicar que, si bien el señor Gomez podría haberse visto afectado por la remisión de requerimientos de pago respecto de la deuda de terceros, dicha situación no está siendo cuestionada en el marco de una relación de consumo con el Banco, toda vez que el denunciante no ha cuestionado un servicio brindado por dicha entidad que haya contratado o disfrutado o se encuentre en una etapa preliminar o expuesta a la contratación o uso de este bien.
16. Por lo expuesto, la vocal firmante del presente voto considera que corresponde revocar la resolución venida en grado; y, reformándola, declarar improcedente la misma, dado que el señor Gomez no calificaba como consumidor, de acuerdo a los términos establecidos por el Código y, por tanto, no se configuraba una relación de consumo entre este y el denunciado.

ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA

M-SPC-13/1B

12/12

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: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe