



FACULTAD DE DERECHO

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

PRESENTADO POR
LEONARDO LUIS JERI CHAVEZ

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Denunciante : WILBER LOPEZ SALAZAR

Denunciado : BANCO RIPLEY PERU S.A

Bachiller : JERI CHAVEZ LEONARDO LUIS

Código : 2012128307

LIMA – PERÚ

2021

En el Informe Jurídico se analiza un procedimiento administrativo sancionador cuya denuncia fue interpuesta ante la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi - Arequipa, por el señor Wilber Lopez Salazar contra la empresa financiera Banco Ripley S.A por presunta infracción a los artículos 19° y 24° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. El denunciante refiere que la empresa le habría incrementado en S/ 40.00 su cuota N° 38, por lo que procedió a registrar su reclamo en el Libro de Reclamaciones. Luego de 120 días, el denunciado no había atendido su reclamo, asimismo, el denunciante se apersonó a otra entidad financiera a solicitar un crédito y dicha entidad le informa que el denunciante se encontraba registrado en una central de riesgo y razón por la cual interpuso su denuncia. La comisión de protección al consumidor declaró en rebeldía a Banco Ripley S.A., posteriormente el denunciado se incorporó al procedimiento sin presentar descargos contra los cargos imputados. La comisión de Protección y Defensa del Consumidor declaró infundada la denuncia en relación a la presunta infracción al artículo 19° del código, toda vez que no quedo acreditado que el denunciado haya adicionado un monto adicional a la cuota fijada. Por otro lado, declaro fundada la denuncia en relación a la infracción al artículo 24° del código, toda vez que se acreditó que el denunciado no atendió el reclamo, asimismo, ordenó al denunciado en calidad de medida correctiva que cumpla con dar respuesta al reclamo en el plazo de cinco (5) días hábiles y sancionó con 01 UIT por la infracción al artículo 24° del código. La Sala especializada en Protección al consumidor resolvió el recurso de apelación interpuesto por el denunciante, declarando la nulidad parcial de la resolución emitida por la Comisión por vulneración al principio de congruencia procesal, toda vez que no se imputó y pronunció respecto a la presunta discrepancia entre la fecha de pago de las cuotas establecidas en el cronograma y las fechas en las que efectivamente se realizó el pago. Además, confirma la resolución emitida por la Comisión en relación a que declaró infundada la presunta infracción del artículo 19° contra el denunciado. La comisión, admite a trámite la denuncia en relación a la imputación señalada por la Sala. El denunciado presenta su descargo señalando que el cronograma nunca sufrió una modificación y que el Banco cuenta con un software el cual se encarga del abono correspondiente a las cuotas mensuales, y que el denunciante habría pagado sus cuotas fuera del plazo de vencimiento por lo cual se generó los intereses moratorios. La Comisión resolvió declarando Infundada la denuncia en relación a la presunta infracción del artículo 19° del Código, toda vez que quedo acreditado que las fechas de pago de las cuotas del crédito correspondían a las fechas en las que efectivamente se pagó. La Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió el recurso de apelación interpuesto por el denunciado y Revoco la resolución emitida por la Comisión que declaró infundada y reformándola declaro Fundada la denuncia.

ÍNDICE

1.	RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	3
1.1	Síntesis de la Denuncia y Medios Probatorios.....	3
1.2	Admisión a Trámite de la Denuncia.....	4
1.3	Resolución Final N° 459-2014/INDECOPI-AREQUIPA emitida por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI-Arequipa.....	4
1.4	Recurso de Apelación.....	4
1.5	Absolución de Apelación.....	5
1.6	Resolución N° 1476-2015/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.....	6
1.7	Admisión a trámite de la Denuncia conforme a lo señalado en la Resolución N° 1476-2015/SPC-INDECOPI.....	6
1.8	Síntesis de los Descargos.....	6
1.9	Resolución Final N° 22-2016/INDECOPI-AQP emitida por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI-Arequipa.....	7
1.10	Recurso de Apelación	7
1.11	Absolución de Apelación	8
1.12	Resolución N° 3784-2016/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.....	8
2.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	9
2.1	Identificación de los Principales Problemas Jurídicos	9
2.2	Análisis de los Principales Problemas Jurídicos	9
3.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	13
3.1	Resolución Final N°459-2014/INDECOPI-AREQUIPA emitida por la Comisión Oficina Regional INDECOPI Arequipa	13
3.2	Resolución N°1476-2015/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.....	13
3.3	Resolución Final N°22-2016/INDECOPI-AREQUIPA emitida por la Comisión Oficina Regional INDECOPI Arequipa	15
3.4	Resolución N°3784-2016/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.....	15
4.	CONCLUSIONES	16
5.	BIBLIOGRAFÍA.....	18
6.	ANEXOS	19

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

1.1 Síntesis de la Denuncia y Medios Probatorios

Con fecha 11 de abril de 2014, el señor Wilber Lopez Salazar (en adelante, el “señor Lopez” o “denunciante”), interpuso una denuncia ante la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI de Arequipa contra la empresa Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, el “Banco Ripley” o “denunciado”) por vulneración al Código de Defensa y de Protección del Consumidor – Ley N° 29571 (en adelante, el “Código”).

Así, mediante su escrito de denuncia, el señor Lopez argumentó que obtuvo un préstamo personal con el Banco Ripley por la suma de S/ 13,614.51 (trece mil seiscientos catorce con 51/100 soles), incluido intereses, a pagar en cuarenta y ocho (48) cuotas fijas mensuales de S/ 283.64, asimismo, señala que el personal del Banco le indicó que tenía un periodo de gracia de hasta siete (7) días posteriores a la fecha de vencimiento de cada cuota a fin de cancelarla sin que se efectuará el cobro de algún tipo de comisión.

De ese modo, el señor Lopez señaló que pago las treinta y siete (37) primeras cuotas de su crédito sin que se le cobrara concepto alguno por el atraso en el pago de estas; sin embargo, el 10 de diciembre de 2013, a fin de cancelar la cuota treinta y ocho (38) de su préstamo, tomó conocimiento que el monto de su cuota mensual se había incrementado en S/ 40.00 por el retraso en el pago de esta.

Ante lo expuesto, el denunciante, dejó constancia de lo acontecido en el Libro de Reclamaciones del Banco Ripley, transcurriendo más de ciento veinte (120) días sin obtener una respuesta.

Posteriormente, con fecha 09 de abril de 2014, se enteró que se encontraba reportado por el denunciado ante las Centrales de Riesgo con calificación de “Con Problemas Potenciales”, en virtud a la deuda que mantenía con el denunciado; por lo que solicitó ese mismo día al Banco Ripley el cronograma de pagos, a través de la cual constató que las fechas de pago de las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42 de su crédito diferían de las fechas en las que efectivamente había realizado la cancelación de éstas.

Por consiguiente, a fin de corroborar lo denunciado, el señor Lopez adjuntó en calidad de medios probatorios, los siguientes documentos:

- Copia de DNI
- Copia del Cronograma de Pago, de fecha 05 de octubre de 2010.
- Copia del Reporte de la Central de Riesgos.
- Copia del reclamo presentado el 10 de diciembre del 2013.
- Copia del Cronograma de Pago (estado de cuenta) solicitado con fecha 09 de abril de 2014.
- Copia de 5 *voucher* de pago correspondiente a las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42.

1.2 Admisión a Trámite de la Denuncia

Con fecha 23 de mayo de 2014, mediante la Resolución N° 01, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI-Arequipa (en adelante, “la comisión”), admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Lopez contra Banco Ripley, por presuntas infracciones a los artículos 19° y 24° del Código, toda vez que el denunciado habría cobrado indebidamente una suma adicional al monto establecido en el cronograma; asimismo, el denunciado no habría dado respuesta al reclamo presentado por el denunciante. Además, la comisión le otorgó a Banco Ripley un plazo de cinco (05) días hábiles con la finalidad de presentar sus descargos.

Por otro lado, mediante Resolución N° 02, de fecha 18 de agosto de 2014, la comisión declaró en rebeldía a Banco Ripley, toda vez que no cumplió con presentar su escrito de descargos dentro del plazo otorgado.

Adicionalmente, mediante Resolución N° 03, de fecha 22 de agosto de 2014, la comisión incorporó al procedimiento al denunciado en virtud al escrito que presentó el 20 de agosto de 2014.

1.3 Resolución Final N° 459-2014/INDECOPI-AREQUIPA emitida por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI-Arequipa.

Mediante Resolución Final N°459-2014/INDECOPI-AREQUIPA de fecha 19 de setiembre de 2014, la Comisión resolvió lo siguiente:

1. Declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Lopez contra Banco Ripley, por infracción al artículo 19 del Código, toda vez que no se acreditó que Banco Ripley haya adicionado la suma de S/ 35.00 al valor de las cuotas del préstamo.
2. Declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Lopez contra Banco Ripley, por infracción al artículo 24 del Código, toda vez que no se acreditó que el denunciado comunicase al señor Lopez una respuesta a su solicitud del 10 de diciembre del 2013, dentro del plazo legal establecido.
3. Ordenó a Banco Ripley, en calidad de medida correctiva, cumplir con dar respuesta al reclamo presentado el 10 de diciembre de 2013, en un plazo improrrogable de cinco (05) días hábiles.
4. Sancionar a Banco Ripley, por infracción al artículo 24 del Código con multa de una (01) UIT, por la infracción referida a la no respuesta al reclamo presentado por el denunciante.

1.4 Recurso de Apelación

Con fecha 06 de octubre de 2014 y, de conformidad con lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N°807 – Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, al no encontrarse conforme con la Resolución Final N° 459-2014/INDECOPI-AREQUIPA emitida por la Comisión, el señor Lopez interpuso recurso de apelación, con la finalidad de que el

superior jerárquico revise la Resolución Final materia de impugnación, mediante el cual alega su disconformidad con los siguientes puntos:

- Respecto a los efectos de la declaración de rebeldía, el denunciante señala que al haberse declarado la rebeldía del denunciado, mediante Resolución N° 2, y que esté no haya formulado ninguna contradicción a la denuncia, se debió considerar como aceptada los hechos expuestos en la denuncia.
- Además, el señor Lopez indicó que la comisión solo enunció dos artículos del código procesal civil, artículos 461° y 462°, el cual supuestamente debió aplicarse en el procedimiento para resolver su denuncia; asimismo, la comisión no fundamentó debidamente que causal del artículo 461° se aplicó de forma supletoria.
- Referente al hecho que vendrían cobrándose sumas adicionales al préstamo del denunciante, el señor Lopez señaló que la comisión ha realizado un análisis parcializado de los medios probatorios (los voucher de pago), debido a que solo se verificó los montos totales a pagar de las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42; sin embargo, la comisión no percibió que a partir de la cuota 38 se comienza a juntar dos cuotas en un mismo recibo de pago provocando que el denunciante se encontrase atrasado en su pago del préstamo.
- Finalmente, respecto a los demás puntos el denunciante reiteró los argumentos mencionado en su denuncia.

Siendo ello así, mediante Resolución N° 04 de fecha 14 de octubre de 2014, la Comisión concedió el recurso de apelación interpuesto por el señor Lopez contra la Resolución Final 459-2014/INDECOPI-AQP, y la elevó a la Sala Especializada en Protección al Consumidor del tribunal de INDECOPI (en adelante, la “Sala”).

1.5 Absolución de Apelación

Con fecha 27 de enero de 2015, Banco Ripley presentó un escrito por intermedio del cual absolvía el recurso de apelación interpuesto por el señor Lopez, en el cual sostuvo lo siguiente:

1. El denunciante señala que la comisión no aplicó correctamente el Artículo 462 del código procesal civil, pues de haberse aplicado tendrían que haber declarado fundada su denuncia en todo sus extremos; sin embargo, cabe indicar que de ninguna forma opera la presunción iuris tantum de veracidad de los hechos, en tanto Banco Ripley se apersonó al procedimiento.
2. El denunciante incurre en la falsa creencia que la comisión habría señalado, que correspondía al denunciado acreditar que el defecto no le era imputable para ser eximido de responsabilidad, debido a una mala interpretación de la Resolución Final N° 459-2014/INDECOPI-AREQUIPA emitida por la comisión. Sobre el particular, es lo contrario a lo que señala el denunciante, la comisión nunca concluyó que el denunciado debía acreditar que el defecto le era imputable, por la sencilla razón que el denunciante ni siquiera acreditó el defecto alegado.

1.6 Resolución N° 1476-2015/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor

Con fecha 11 de mayo de 2015, mediante la Resolución N° 1476-2015/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la “sala”), resolvió de la siguiente manera:

1. Declaró la nulidad parcial de la Resolución N° 01 y de la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP, emitidas por la Comisión, por vulneración al principio de congruencia procesal, a fin de que dicho órgano resolutorio impute y se pronuncie respecto al extremo de la denuncia referida a la presunta discrepancia entre las fechas de pago de las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42 del crédito del denunciante y las fechas en las que efectivamente realizó la cancelación de las mismas.
2. Declaró improcedente el recurso de apelación interpuesto por el denunciante contra la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP, en el extremo que impuso a Banco Ripley una multa de una (1) UIT por infracción del artículo 24° de la ley 29571, debido a que el denunciante no tiene interés legítimo para cuestionar la multa impuesta por la autoridad administrativa.
3. Confirma la Resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Banco Ripley por infracción del artículo 19 de la ley 29571, al no haberse acreditado que incrementó por los importes de S/ 35.00 a S/ 40.00 aproximadamente el monto de la cuota treinta y ocho (38) del crédito del denunciante.

1.7 Admisión a trámite de la Denuncia conforme a lo señalado en la Resolución N° 1476-2015/SPC-INDECOPI.

Con fecha 08 de setiembre de 2015, mediante resolución N° 05, la comisión admitió a trámite la denuncia de fecha 11 de abril de 2014, presentada por el señor Lopez contra Banco Ripley, por presunta infracción al artículo 19° del código, toda vez que el denunciado habría entregado un nuevo cronograma de pagos, en el cual habría inconsistencia en las fechas de pago de las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42 del crédito del denunciante, con las fechas en las que efectivamente realizó la cancelación de las mismas. Asimismo, la comisión, le otorgó a Banco Ripley, un plazo de cinco (05) días hábiles con la finalidad de presentar sus descargos.

1.8 Síntesis de los Descargos

Con fecha 23 de setiembre de 2015, Banco Ripley presentó sus descargos contra los hechos denunciados por el señor Lopez.

Así, mediante el referido escrito, Banco Ripley señaló que, el cronograma de pagos nunca sufrió variación o modificación alguna, por lo cual nunca existió un supuesto “nuevo cronograma de pago”; se le entregó una copia fidedigna del cronograma original.

Asimismo, indicó que en cuanto a la inconsistencia en las fechas de pago, debe señalarse que Banco Ripley, cuenta con un software el cual se encarga del abono correspondiente a la cuota mensual; por lo cual, el denunciante se acercó a realizar el pago de su cuota 38, el día 10 de diciembre de 2013; sin embargo, el cronograma de pagos establece como fecha de vencimiento el día 07 de diciembre de 2013 y debido a esta demora se produce un monto por

la mora por pagar fuera de plazo del vencimiento, asimismo, señaló que el denunciante solo abono el monto correspondiente a su cuota del mes, por lo cual debe señalarse que la cuenta acumuló todo los montos en deuda y por ello la supuesta deuda por los días de retraso se arrastró mes a mes y afectó las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42.

Además, señaló que el denunciante no cancelaba en su debida oportunidad la cuota pertinente al mes, por lo cual no se encontraba al día en sus cuotas mensuales ya que en cada cuota faltaba un monto por pagar (remanente), el cual era cancelado con parte del monto de la siguiente cuota mensual donde quedaba totalmente cancelada la cuota anterior y el sistema automáticamente procedía a colocar como fecha de pago el día en el cual se cancelaba la cuota en su totalidad.

1.9 Resolución Final N° 22-2016/INDECOPI-AQP emitida por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI-Arequipa.

Mediante Resolución Final N° 22-2016/INDECOPI-AQP, de fecha 08 de enero de 2016, la comisión resolvió declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Lopez, bajo los siguientes argumentos:

1. De los medios probatorios que obran en el expediente, se evidenció que las fechas de pago realizadas por el denunciante se efectuaron en días distintos a los detallado en el cronograma de pago al que se hace referencia; no obstante, luego de contrastar las fechas de vencimiento, con las fechas de pago conforme a los *voucher* adjuntos, se aprecia un retraso en el pago de estas.
2. De esta manera, conforme lo ha manifestado la denunciada, dicho desfase en las fecha de pago generó intereses moratorios, lo que se acumulan aritméticamente a la cuota que las haya generado; razón por la cual, la cuota pagada el día 10 de diciembre de 2013, que tenía como fecha de vencimiento el 7 de diciembre de 2013, generó tres días de mora, la cual fue calculada conforme a lo contratado por las partes.
3. En ese sentido, el pago efectuado por el denunciante no contenía la mora respectiva, quedando así un remanente, que hasta no ser cancelado se consideraba impaga, y en consecuencia la cuota a la que corresponde dicho interés, se le asigno ese estado.

1.10 Recurso de Apelación

Con fecha 25 de enero de 2016, al no encontrarse conforme con la Resolución Final N° 22-2016/INDECOPI-AREQUIPA emitida por la Comisión, el señor Lopez interpuso recurso de apelación, con la finalidad de que el superior jerárquico revise la Resolución Final materia de impugnación, mediante el cual alega su disconformidad con los siguientes puntos:

- Respecto a la admisión a trámite de la denuncia, el señor Lopez indicó que en ningún momento la sala ordenó que nuevamente se admita a trámite la denuncia y que se vuelva a notificar al Banco Ripley para que tenga la oportunidad de presentar sus descargos, toda vez que, se debe tener en cuenta que mediante Resolución N° 02 se declaró la rebeldía del Banco Ripley, asimismo, la denunciada nunca formuló contradicción a los hechos denunciados; en consecuencia, no se debió notificar nuevamente a la denunciada y que la comisión debió resolver lo ordenado por la sala con lo que existía en el expediente.

- En relación a la presunta inconsistencia de las fechas de pago de las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42 y las fechas en las que efectivamente se realizó la cancelación de las mismas, el señor Lopez reiteró los argumentos mencionados en la apelación contra la Resolución N°459-2014/CPC-INDECOPI-AREQUIPA.

1.11 Absolución de Apelación

Con fecha 10 de agosto de 2016, Banco Ripley presentó un escrito por intermedio del cual absolvía el recurso de apelación interpuesto por el señor Lopez, en el cual sostuvo lo siguiente:

- Con relación a que el denunciante manifestó que en ningún momento se ordenó que se vuelva a admitir a trámite su denuncia, el denunciado señaló que mediante Resolución N° 1476-2015/SPC-INDECOPI, se declaró la nulidad parcial de las resoluciones N° 01 y N° 459-2014/CPC-INDECOPI-AREQUIPA y debido a ello la comisión admite nuevamente a trámite la denuncia, es decir, se inicia nuevamente el procedimiento sancionador.

- Por otro lado, el denunciado verificó que al existir un cargo adicional establecido en el ITEM: comisión, por el incumplimiento de los pagos, estos se fueron acumulando y es por ello que los montos por comisión fueron cobrados posteriormente en la cuotas subsiguientes, a su vez este cobro posterior afirma la inexistencia de algún tipo de periodo de gracia como afirma el denunciante.

1.12 Resolución N° 3784-2016/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor

Con fecha 10 de octubre 2016, mediante la Resolución N° 3784-2016/SPC-INDECOPI emitida por la Sala, resolvió revocar la Resolución 22-2016/INDECOPI-AQP que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Lopez contra Banco Ripley; y, reformándola, declaró fundada la denuncia por infracción al artículo 19° del código, asimismo, ordenó a Banco Ripley en calidad de medida correctiva, rectificar las fechas de pago de las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42 de acuerdo a la fecha de cancelación efectuada por el denunciante.

De esta manera, la Sala argumentó lo siguiente:

a. Sobre la admisión a trámite de la denuncia y la correspondiente notificación al Banco

La sala indicó que, la comisión no había imputado el siguiente hecho denunciado: “la presunta inconsistencia de las fechas de pago del crédito del denunciante, con las fechas en las que efectivamente realizó la cancelación de las mismas”. Por tal razón, declaró la nulidad parcial de las resoluciones N° 01 y N° 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP por vulneración al principio de congruencia procesal.

Por consiguiente, la sala señaló que la comisión impute nuevamente la denuncia respecto al extremo que no fue considerado, el mismo que no fue materia de análisis en ningún momento, por lo tanto, correspondía que el Banco presentara sus descargos respecto del nuevo hecho imputado.

b. Sobre el deber de idoneidad

Sobre este punto, la Sala advirtió que al margen de la facultad del Banco para cobrar el adeudo que podría haber generado la falta de pago oportuno de las cuotas previas del denunciante, el presente caso se limita a que la información de la oportunidad de pago de las cuotas reclamadas, registradas en el sistema del Banco y reflejada en el respectivo cronograma, concuerdan con la fecha real de tales abonos.

Asimismo, la Sala indicó que de los medios probatorios presentados, se advertía que de acuerdo a lo registrado en el nuevo cronograma de pagos, se reflejaba la fecha de cancelación de las cuotas reclamadas y quedaba claro que las fechas en las que el denunciante efectivamente canceló sus cuotas respectivas, no coincidían con lo reflejado en el cronograma de pagos. Documento que, a consideración de la Sala, habría acreditado que no contiene información veraz sobre las fechas de cancelación de las cuotas.

Finalmente, la Sala indicó que dicho documento debió reflejar la fecha en la cual el denunciante realizó el pago de las cuotas, independientemente del remanente que pueda existir, pudiendo el denunciado efectuar el cobro por el pago atrasado si así fue pactado. Por otro lado, la Sala señaló que el Banco Ripley registró la fecha de pago adecuadamente en las cuotas anteriores a las reclamadas, pese al atraso en el que incurrió el denunciante.

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

2.1 Identificación de los Principales Problemas Jurídicos

Conforme se ha venido desarrollando en el presente expediente, los principales problemas están relacionados a:

1. La presunta discrepancia entre las fecha de pago de las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42 del crédito del señor Lopez, en el nuevo cronograma entregado por el Banco Ripley, y las fechas en las que efectivamente se realizó la cancelación de las mismas;

2. La presunta falta de cumplimiento a la respuesta del reclamo presentado por el señor Lopez, el 10 de diciembre de 2013, en el plazo legal establecido.

2.2 Análisis de los Principales Problemas Jurídicos

i. Respecto a la presunta discrepancia entre las fechas de pago de las cuotas reclamadas y las fechas en las que efectivamente se realizó la cancelación de las mismas:

Conforme se mencionó anteriormente, el señor Lopez denunció que Banco Ripley le entregó un nuevo cronograma de pagos, solicitado por él mismo, en la cual advirtió que este nuevo documento indicaba que la cuota N° 38 correspondiente al mes de diciembre de 2013 no habría sido cancelado, y que recién se habría efectuado el pago de la cuota el día 08 de enero de 2014. Además, lo mismo ocurrió con las cuotas 39, 40, 41 y 42, es decir, el pago de las cuotas se hizo efectivo al siguiente mes del vencimiento de cada cuota.

Del análisis realizado por Banco Ripley, este indicó en su descargo que la inconsistencia en la fechas de pago de las cuotas reclamadas se debieron a causa que el denunciante realizó con demora los pagos de las cuotas reclamadas, es decir, que no se pagaron en el día de vencimiento sino que fueron realizadas posteriormente, por lo que generó que se produzca interés moratorios por pagar fuera de plazo.

Sin embargo, del análisis de los medios probatorios presentados por el denunciante, se verificó que las fechas en las que el señor Lopez efectivamente canceló las cuotas N° 38, 39, 40, 41 y 42, en virtud a los *voucher* de pago presentados, no coincidían con lo reflejado en el nuevo cronograma de pagos, por lo que dicho documento no contenía información veraz sobre las fechas de cancelación de las cuotas.

En relación a lo expuesto en el presente expediente, cabe señalar que la protección al consumidor se encuentra prevista para brindar a los consumidores la seguridad jurídica necesaria que frente a cualquier relación de consumo se le van a respetar sus derechos y será prioridad brindarle todos los beneficios otorgados.

Asimismo, la protección al consumidor es parte de un deber que tiene el estado para con sus consumidores y que a lo largo de los años se ha ido implementando de manera rigurosa en el sistema para que no se le perjudique al consumidor bajo ninguna premisa ni se le vulneren derechos a lo largo de su desenvolvimiento en el mercado.

Por consiguiente, en relación a lo mencionado, la Ley N°29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor del 2010, ha señalado:

Que, el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos (...). (Artículo 19°)

De la misma manera, mediante el referido cuerpo normativo, también se establece lo siguiente:

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, (...). El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...). (Artículo 104°).

Adicionalmente a ello, respecto a la obligación del proveedor, Aldana (2016) señala lo siguiente:

Por su parte, el artículo 19 de la norma establece que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, entre otros aspectos. La palabra clave es “responde”: producido el defecto, surgen una serie de obligaciones por parte del proveedor, el cual debe “responder” ante el consumidor que adquirió el producto o contrató el servicio. (...)

De esta manera el artículo 19 permite entender qué significa la garantía (si la idoneidad y calidad del producto falla, el proveedor responde), tanto así que en el siguiente artículo de la norma se detallan los tipos de garantías. En términos latos, el proveedor responde reparando,

reponiendo o devolviendo el dinero pagado, pero la “respuesta” del proveedor no se agota en estas opciones.

Aunado a ello, en anteriores pronunciamientos la Sala Especializada de Protección al Consumidor del Indecopi, ha señalado:

El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad (...) [del] servicio prestado, sea porque (...) pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable. (Resolución N°212-2019/SPC-INDECOPI, Fundamento 26)

De lo expuesto, se deduce que, para que el consumidor –en el presente caso, el señor Lopez– tome una adecuada decisión sobre la ejecución del bien o servicio que contrata, es importante que el proveedor cumpla y también responda por la idoneidad de los productos y servicios que ofrece.

En ese sentido, de los medios probatorios presentados por el denunciante, se puede apreciar que el denunciado no ha cumplido con la idoneidad del bien o servicio ofrecido, conforme se aprecia en el cronograma de pago. Además, el Banco Ripley estaba obligado procesalmente de sustentar y acreditar que no era responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio que ha ofrecido, caso que no pudo desvirtuar y, en consecuencia, se confirma la inconsistencia en las fechas de pago de las cuotas reclamadas y en las que efectivamente se realizó la cancelación de estas.

ii. Respecto a la presunta falta de cumplimiento a la respuesta del reclamo presentado por el señor Lopez, el 10 de diciembre de 2013, en el plazo legal establecido:

Ahora bien, como también se ha mencionado en el presente informe, el señor Lopez ingresó su reclamo en el Libro de Reclamaciones de la denunciada, el día 10 de diciembre de 2013, a través del cual solicitó que le condonen el monto adicional que se generó en su cuota. Sin embargo, la denunciada no cumplió con dar respuesta al reclamo presentando, en el plazo legal establecido.

Sobre este último punto, es preciso indicar que, del análisis de los medios probatorios presentados por el señor Lopez, en la hoja de reclamación con solicitud N° F000616243 de fecha 10 de diciembre de 2013, se advierte que el denunciante dejó constancia de lo acontecido. Por otro lado, se verificó que el Banco Ripley se pronunció respecto al reclamo, a través de la carta JAC/8373-2014 con fecha 26 de agosto 2014. En ese sentido, se puede apreciar que no se cumplió con dar respuesta al reclamo en el plazo legal establecido.

Por consiguiente, en relación a lo mencionado, la Ley N°29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor del 2010, ha señalado:

(...) los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial. (Artículo 24.1°)

Del mismo modo, el mismo cuerpo normativo, también establece lo siguiente:

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

Además, la circular N° G 146-2009 de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, establece lo siguiente:

Los reclamos deberán ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados (...). (Numeral 10)

Aunado a ello, en anteriores pronunciamientos la Sala Especializada en Protección al Consumidor, ha señalado:

(...), todo consumidor que presenta una carta de reclamo espera que la misma sea respondida en dicho plazo, a fin de tener conocimiento oportuno sobre la respuesta que brinde el proveedor en la medida que de ello no sólo dependen las decisiones y acciones que vaya a adoptar, sino que permite, además, eliminar una situación de incertidumbre sobre el asunto materia de reclamo. (Resolución N°40-2017/SPC-INDECOPI, Fundamento 34)

Adicionalmente a ello, respecto al reclamo presentado por el señor Lopez, Aldana (2016) señala lo siguiente:

Los reclamos y las quejas.-El consumidor puede señalar tanto reclamos como quejas. Ninguno de los dos constituye una denuncia, es decir, no inician el procedimiento sancionador.

Los reclamos son manifestaciones de disconformidad con los bienes o servicios brindados por el proveedor. Todo reclamo registrado deberá ser atendido y respondido en un plazo de 30 días calendario. El plazo puede ser extendido por 30 días calendario más si la situación y naturaleza del reclamo lo justifican (...).

En ese sentido y, conforme lo establecen las normas citadas, correspondía al denunciado atender el reclamo presentado bajo la solicitud N° F00616243, en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.

En consecuencia, del análisis de los medios probatorios que obran en el expediente, quedó acreditado que el denunciante si presentó un reclamo el 10 de diciembre de 2013 y, que el denunciado conforme a lo señalado en sus escritos no hizo referencia a este hecho imputado y tampoco presentó una copia de una carta de respuesta en el plazo establecido, por lo tanto, el denunciado no comunicó al denunciante una respuesta a su reclamo.

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

3.1 Resolución Final N°459-2014/INDECOPI-AREQUIPA emitida por la Comisión Oficina Regional INDECOPI Arequipa

Conforme se mencionó anteriormente, mediante Resolución Final N°459-2014/INDECOPI-AREQUIPA, de fecha 19 de setiembre de 2014, la Comisión resolvió declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Lopez, por infracción al artículo 19 del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciado haya adicionado la suma de S/35.00 al valor de las cuotas del préstamo.

Sobre este punto, me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la comisión, toda vez que se puede verificar en los voucher de pago, que en ningún momento se ha adicionado un monto al valor de la cuota fija del denunciante, asimismo, el señor Lopez no logró acreditar este hecho imputado.

Además, la comisión resolvió declarar fundada la denuncia interpuesta por el Señor Lopez, por infracción al artículo 24° del código.

Al respecto, de la evaluación de los medios probatorios que obran en el expediente, se pudo verificar que el denunciado no respondió el reclamo presentado por el señor Lopez, el día 10 de diciembre del 2013, asimismo, en ningún momento el Banco Ripley hizo referencia a este hecho denunciado. Entonces, en ese orden de ideas, me encuentro de acuerdo con lo declarado por la comisión.

3.2 Resolución N°1476-2015/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor

Ahora bien, a través de la Resolución N°1476-2015/SPC-INDECOPI de fecha 11 de mayo de 2015, la Sala resolvió, declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 1 y de la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP, emitidas por la comisión, por vulneración al principio de congruencia procesal, a fin de que dicho órgano resolutorio impute y se pronuncie respecto al extremo de la denuncia referido a la presunta discrepancia entre las fechas de pago de las cuotas reclamadas y las fechas en las que efectivamente realizó la cancelación de las mismas.

Sobre este punto, por medio de la referida Resolución la Sala argumentó que, se estaba vulnerando el principio de congruencia procesal, toda vez que observó que la Comisión no había imputado ni emitido pronunciamiento respecto al referido hecho denunciado. Asimismo, en el recurso de apelación, el señor Lopez argumentó que la comisión no analizó el cronograma de pago que adjunto a su denuncia, por medio de la cual se podía verificar que las fechas de pago de las cuotas reclamadas diferían de las fechas en las que efectivamente realizó el pago de las mismas.

En ese sentido y, conforme al análisis realizado anteriormente, la resolución emitida por la Comisión no fue motivada adecuadamente, puesto que basó sus argumentos en medios probatorios evaluados incorrectamente.

Sobre el particular, el T.U.O de la Ley N°27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, en el numeral 10.2 del artículo 10°, establece que: “Son vicios del acto administrativo,

que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes: (...) El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, (...)”.

Asimismo, el T.U.O de la Ley N°27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, en el numeral 3.4 del artículo 3°, establece: “Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) Motivación.- el acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico (...)”.

Además, con relación al contenido de la motivación Morón (2020), señala solo siguiente:

La motivación de las resoluciones debe incluir la cita de las principales argumentaciones del (o los) administrado(s) y la forma en que se han tenido en cuenta el momento de resolver, tanto en forma desestimatoria como estimatoria.

Adicionalmente, respecto a la correcta motivación de los actos administrativos, León (2015), menciona lo siguiente:

Así, el cumplimiento del Principio de Debida Motivación permite que el administrado tenga el derecho de conocer anticipadamente y mediante una clara y motivada descripción, los hechos analizados por la Administración Pública y la fundamentación jurídica llevada a cabo para dicho análisis, siendo que de no garantizarse dicha situación, se corre el riesgo de que el pronunciamiento de la autoridad competente revista características de arbitrariedad.

Aunado a ello, en anteriores pronunciamientos la Sala Especializada de Protección al Consumidor del Indecopi ha señalado que:

(...) al abordar la motivación del acto administrativo, (...) esta debe contener una relación concreta y directa de los hechos probados, así como la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. No serán admisibles la exposición de fórmulas vacías de fundamentación o aquellas que por su vaguedad no resulten esclarecedoras para la motivación del acto.

La motivación de los actos administrativos constituye un parámetro importante en el marco del desarrollo de un debido procedimiento, dado que permite al administrado ejercer su derecho de defensa de una manera efectiva pues, al conocer las razones que motivaron a la autoridad emitir el acto administrativo, sus cuestionamientos no solo buscarán atacarlos directamente, sino que ello permitirá a la entidad revisora correspondiente valorar debidamente la razonabilidad del pronunciamiento emitido. (Resolución N°0029-2020/SPC-INDECOPI, Fundamento 63 y 64)

En ese orden de ideas, se puede apreciar que en las resoluciones N° 1 y 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP, emitidas por la comisión, no se imputó ni emitió un pronunciamiento con relación al referido hecho denunciado, en consecuencia, la comisión emitió un pronunciamiento indebidamente motivado, en base a un análisis superficial de los medios probatorios aportados por el denunciante.

3.3 Resolución Final N°22-2016/INDECOPI-AREQUIPA emitida por la Comisión Oficina Regional INDECOPI Arequipa

Cabe señalar que, mediante Resolución 1476-2015/SPC-INDECOPI, de fecha 11 de mayo de 2015, la Sala ordenó que la primera instancia impute y se pronuncie respecto al extremo de la denuncia referida a la presunta inconsistencia de las fechas de pago de las cuotas reclamadas del crédito del denunciante, con las fechas en las que efectivamente se realizó la cancelación de las mismas.

Por consiguiente, la comisión, mediante resolución final N° 22-2016/INDECOPI-AREQUIPA, de fecha 08 de enero de 2016, declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Lopez en contra de Banco Ripley, por presunta infracción al artículo 19° del código, toda vez que ha quedado acreditado que las fechas de pago de las cuotas del crédito del denunciante, consignadas en el cronograma de pagos que le fue entregado por el denunciado, corresponden a las fechas en las que efectivamente dichas cuotas fueron canceladas.

Sobre este punto, me encuentro en desacuerdo con lo resuelto por la comisión, toda vez que realizó un análisis superficial de los medios probatorios presentados por el denunciante, pues señaló que las fechas de pago realizado por el denunciante se efectuaron en días distintos a los detallado en el cronograma de pagos; sin embargo, este órgano resolutorio al contrastar las fechas de vencimiento, con las fechas en la que se realizó el pago conforme a los vouchers, que obran en el expediente, apreció que efectivamente hubo un retraso en el pago de las cuotas.

Por otro lado, la comisión no tomó en consideración las fechas en las que se realizó los pagos de las cuotas anteriores a las reclamadas, en donde se aprecia que el denunciante pagó con posterioridad a la fecha de vencimiento sin que se haya generado ningún tipo de comisión por el retraso. En consecuencia, la comisión no contrastó que el denunciado registró las fechas de pago adecuadamente en las cuotas anteriores.

3.4 Resolución N°3784-2016/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor

Ahora bien, a través de la Resolución N°3784-2016/SPC-INDECOPI de fecha 10 de octubre de 2016, la Sala resolvió, revocar la Resolución 22-2016/INDECOPI-AQP que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Lopez contra Banco Ripley; y, reformándola, se declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del código, al haberse acreditado que el denunciado emitió un cronograma de pagos en el cual se reflejó una inconsistencia en la fecha de pago de las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42 del crédito del denunciante, con las fechas en las que este efectivamente realizó la cancelación de las mismas.

Así, mediante la referida resolución, la Sala argumentó que, de los medios probatorios presentados por el denunciante, se apreció las fechas de pago señalado en los vouchers de las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42 y lo contrastó con lo registrado en el cronograma de pagos, en donde se refleja que la fecha de cancelación en las que el denunciante efectivamente canceló sus cuotas no coincidían con lo reflejado en el cronograma, por lo tanto dicho documento no contiene información veraz sobre las fechas de cancelación de las cuotas.

Sobre este punto, conforme se mencionó anteriormente, el código en su artículo 19° establece: “el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos (...).”

De la misma manera, conforme al artículo 104° del código, se establece: “El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, (...). El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...).”

Por tal motivo, al advertir la Sala con la revisión de los medios probatorios que no fueron analizados adecuadamente por la comisión, resolvió Revocar la Resolución Final venida en grado y, declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Lopez al haberse acreditado que el Banco Ripley emitió un cronograma de pagos en el cual se reflejó la inconsistencia en las fechas de pago de las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42 del crédito del denunciante, con las fechas en las que efectivamente realizó la cancelación de las mismas.

Finalmente, como se puede apreciar, el denunciado no logró acreditar una causa que lo exima de la responsabilidad por falta de idoneidad en el bien o servicio que ofreció, pues como se ha mencionado anteriormente esté solo alegó que la fecha que aparecía en el cronograma de pagos era en la que efectivamente se canceló el total de la cuota incluido la comisión por el atraso en el pago; sin embargo, dicho documento no reflejaba la fecha en la cual el señor Lopez efectivamente realizaba el pago, como se podía apreciar en las fechas de pago de las cuotas anteriores a las reclamadas, en las cuales el denunciante incurrió con retraso en sus pagos.

4. CONCLUSIONES

De lo expuesto, se puede concluir que, ante los hechos denunciados por el señor Lopez y, pese que Banco Ripley no presentó sus descargos en su oportunidad, mediante Resolución Final N° 459-2014/INDECOPI-AREQUIPA, la comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Lopez en el extremo referido a la infracción del artículo 19° del código, toda vez que no se acreditó que el denunciado haya generado un incremento en las cuotas del préstamo; asimismo, declaró fundada en el extremo referido a la infracción del artículo 24 del código, toda vez que se acreditó que no hubo una respuesta al reclamo presentado, el 10 de diciembre de 2013, por el señor Lopez.

Por dichas razones, ante la apelación presentada por el denunciante, mediante Resolución 1476-2015/SPC-INDECOPI, la sala evaluó nuevamente los medios probatorios aportados por el denunciante y declaró la nulidad parcial de las resoluciones N° 1 y N° 459-2014/CPC-INDECOPI-AREQUIPA, emitida por la comisión, toda vez que se vulneró el principio de congruencia procesal, a fin de que la comisión impute y se pronuncie respecto al extremo de la denuncia referido a la presunta inconsistencia entre las fechas de pago de las cuotas reclamadas del crédito del denunciante y las fechas en las que efectivamente realizó la cancelación de las mismas.

De esta manera, previo al análisis del caso, la Sala evaluó que la Comisión no había imputado ni emitido pronunciamiento respecto al referido hecho denunciado, asimismo, el denunciante argumentó en su apelación que la comisión no había analizado el nuevo

cronograma de pago que adjunto a su denuncia. Por tal razón y, conforme al análisis realizado, la resolución emitida por la Comisión no fue motivada adecuadamente.

Es así que, se volvió a admitir a trámite la denuncia interpuesta por el señor Lopez contra Banco Ripley, únicamente en relación a lo mencionado en el párrafo anterior, de ese modo, por medio de la Resolución Final N° 22-2016/INDECOPI-AQP, la comisión declaró infundada la denuncia, toda vez que se acreditó que las fechas de pago de las cuotas del crédito, consignadas en el cronograma de pagos, corresponden a las fechas en las que efectivamente dichas cuotas fueron canceladas.

Por consiguiente, ante la apelación presentada por el denunciante, mediante Resolución N° 3784-2016/SPC-INDECOPI, de fecha 10 de octubre de 2016, la sala evaluó los medios probatorios presentado por el señor Lopez y revocó la resolución N° 22-2016/INDECOPI-AQP que declaro infundada la denuncia; en consecuencia, declaró fundada por infracción al artículo 19° del código, toda vez que se acreditó que el denunciado emitió un cronograma de pagos en el cual se reflejó la inconsistencia en las fechas de pago de las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42 del crédito del denunciante, con las fechas en las que este efectivamente realizó la cancelación de las mismas.

Finalmente, si bien la denuncia presentada por el señor Lopez se declaró fundada en la mayoría de los hechos denunciados, la comisión debió analizar todo los planteamientos formulados por el denunciante, sea para acogerlo o desestimarlos, en la primera resolución final, en la cual debió ser congruente con los hechos formulados por el administrado.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Aldana Ramos, E. (2016) La responsabilidad del proveedor por la falta de idoneidad en bienes producidos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor. Obtenido de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/download/14953/15487/>
- Congreso de La República. (2001). Ley N°27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.
- Congreso de La República. (2010). Ley N°29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.
- León Luna, L. (2015). ¡Exijo una Explicación!... La Importancia de la Motivación del Acto Administrativo. Revista Derecho & Sociedad, (45), 315 - 320.
- Maraví Contreras, A. (2013) Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. Obtenido de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12897>
- Ministro de Justicia y Derechos Humanos. (2019). Decreto Supremo N°004-2019-JUS, T.U.O. de la Ley N°27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.
- Morón Urbina, J. (2020). Comentarios a la ley del procedimiento administrativo general, nuevo texto único ordenado de la Ley N° 27444. Gaceta Jurídica.
- Resolución N°40-2017/SPC-INDECOPI, Expediente N°16-2016/CPC-INDECOPI-LAM (Sala Especializada de Protección al Consumidor del Indecopi 03 de enero de 2017).
- Resolución N°212-2019/SPC-INDECOPI, Expediente N°359-2017/ILN-CPC (Sala Especializada de Protección al Consumidor del Indecopi 23 de enero de 2019).

6. ANEXOS

ANEXO 1: DENUNCIA FORMAL Y ANEXOS.

ANEXO 2: RESOLUCION N° 02 (DECLARA LA REBELDIA DEL DENUNCIADO).

ANEXO 3: ESCRITO DE APERSONAMIENTO DEL DENUNCIADO AL PROCEDIMIENTO.

ANEXO 4: RESOLUCION N° 459-2014/INDECOPI-AREQUIPA.

ANEXO 5: RECURSO DE APELACION CONTRA RESOLUCION N° 459-2014/INDECOPI-AREQUIPA.

ANEXO 6: RESOLUCIÓN N° 1476-2015/SPC-INDECOPI.

ANEXO 7: ESCRITO DE DESCARGOS PRESENTADO POR EL DENUNCIADO

ANEXO 8: RESOLUCIÓN N° 22-2016/INDECOPI-AQP.

ANEXO 9: RECURSO DE APELACION CONTRA RESOLUCION N° 22-2016/INDECOPI-AQP.

ANEXO 10: RESOLUCION N° 3784-2016/SPC-INDECOPI.

ANEXO 1

Sumilla : Denuncia Formal.

SEÑORES DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - INDECOPI AREQUIPA



WILBER LOPEZ SALAZAR, identificado con DNI N° 29577557, con domicilio real en Urbanización El Dorado Mnz. P - Lote 10; distrito de Sachaca; provincia y departamento de Arequipa; y señalando domicilio procesal en Calle San José N° 311 - Oficina 306, Cercado de Arequipa; a usted con el debido respeto me presento y digo:

DATOS DEL DENUNCIADO:

BANCO RIPLEY S.A. identificado con RUC 20259702411; con domicilio fiscal en Arequipa en la Avenida Porongoche N° 500 - Centro Comercial Mall Aventura Plaza; distrito del Paucarpata; provincia y Departamento de Arequipa.

I. PETITORIO

SOLICITO QUE LA EMPRESA DENUNCIADA:

- DEJE DE COBRARME EN FORMA INDEBIDA COMISIONES MORATORIAS NO ACORDADAS POR PAGO DE MI CUOTA NUMERO 38 CORRESPONDIENTE AL MES DE DICIEMBRE DE 2013;
- QUE PROCEDAN A RETIRARME DE LA CENTRAL DE RIESGOS CPP, DONDE ESTOY REPORTADO INDEBIDAMENTE COMO DEUDOR MOROSO,
- QUE ME ENTREGUEN UN NUEVO ESTADO DE CUENTA RECONOCIENDO EL PAGO DE LA CUOTA 38 CORRESPONDIENTE EL DIA 10 DE DICIEMBRE DE 2013.
- QUE ME ENTREGUEN UN NUEVO CRONOGRAMA DE PAGOS RESPETANDO EL MONTO DE LAS CUOTAS PACTADAS AL MOMENTO DE FIRMAR EL CONTRATO; ESTO ES, S/. 283.64 NUEVOS SOLES.
- QUE SE LE COLOQUE LA MULTA CORRESPONDIENTE POR NO RESPONDER DENTRO DEL PLAZO DE LEY A MI RECLAMO REALIZADO CON FECHA 10 DE DICIEMBRE DEL 2013.
- ADEMAS DE QUE SE LE SANCIONE, APLICANDOLE TODAS LAS DEMAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y MULTAS CONFORME A LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR; MAS LOS COSTOS Y COSTAS DEL PROCEDIMIENTO.

II. FUNDAMENTOS DE HECHO:

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

12 ABR. 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI

1. Que; en el mes de Octubre del 2010, yo obtuve un préstamo personal del Banco Ripley S.A., por la suma total de S/. 13,614.51 (Trece mil seiscientos catorce con 51/100 nuevos soles) incluido intereses; a un plazo de 48 meses a una TEA de 15.24%; además al momento de que me hicieron el desembolso del dinero los empleados del Banco que me atendieron me entregaron un cronograma de pagos donde el valor de cada una de mis cuotas sería de S/.283.64 (doscientos ochenta y tres con 64/100 nuevos soles); por otro lado, me explicaron que si mi persona no podía cumplir con pagar mi cuota en la fecha de vencimiento, tenía un periodo de gracia de hasta siete días posteriores a la fecha de vencimiento para proceder a cancelar mi cuota sin ningún tipo de comisión adicional (sobre el valor de la cuota); esto se puede corroborar con la copia del cronograma de pagos que me entregaron y que adjunto como medio probatorio a la presente denuncia.
2. Que, yo cumplí con pagar normalmente las 37 primeras cuotas de mi deuda, habiendo algunos meses en los que procedí a cancelar mis cuotas respectivas después de la fecha de vencimiento y nunca tuve problemas con el pago de comisiones o multas moratorias; hasta que el día 10 de diciembre del 2013 mi persona se apersono a las instalaciones del Banco Ripley ubicado en el Centro Comercial Mall Aventura Plaza Arequipa, con la finalidad de pagar mi cuota numero 38 correspondiente a dicho mes; sin embargo, me di con la ingrata sorpresa de que el monto de mi cuota se había incrementado inexplicablemente por un monto aproximado de S/. 40.00 nuevos soles, vulnerando abiertamente el deber de idoneidad que tienen los proveedores respecto del servicio que ofrecen a los consumidores; ante dicha situación luego de mostrar mi disconformidad con dicho cobro, le indique a la persona que me estaba atendiendo que únicamente iba a cancelar el monto que correspondía a mi cuota esto es S/. 283.64 nuevos soles conforme como aparece en el cronograma de pagos que me entregaron en el Banco Ripley al momento de desembolsarme mi crédito, así mismo le solicite a la persona que me estaba atendiendo que me indique donde podía presentar mi reclamo por el cobro indebido que me pretendían realizar. Al apersonarme a realizar mi reclamo fui atendido por el Sr. Edgar Salas Gonzales quien procedió a ingresar mi reclamo en el libro de reclamaciones virtual del Banco Ripley, y luego de entregarme una copia de mi reclamo, este Sr. me indico que conforme a la ley el Banco Ripley tenía hasta treinta días para dar respuesta a mi reclamo; el hecho es que ya han pasado mas de 120 días y hasta la fecha de presentación de la presente denuncia el Banco Ripley no ha procedido a responder mi reclamo, vulnerando mi derecho como consumidor.
3. Que el día 10 de diciembre del 2013 al momento que me indicaron que tenía que pagar una comisión adicional a mi cuota porque me había pasado de la fecha de vencimiento de la cuota, me entregaron una copia de la cuota que me había pasado de la fecha de vencimiento. El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI me indicó que el documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI me indicó que el documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

12 ABR 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Número Expediente 02
Archivo Central - INDECOPI

vencimiento, yo les procedí a señalar que en anteriores oportunidades también había cancelado mis cuotas con posterioridad a la fecha de vencimiento y nunca antes me habían cobrado ningún tipo de comisión adicional, a lo que la persona me estaba atendiendo literalmente me dijo "ES QUE SEGURO ANTES USTED HABRA TENIDO SUERTE DE QUE NO LE COBREN LAS COMISIONES"; es por ello, que yo me hago una pregunta, ¿El Banco Ripley para realizar el cobro de comisiones lo hace al azar a cada consumidor? ó es que esta entidad financiera debe tener la seriedad del caso y comunicar a los consumidores con la anticipación necesaria de que han variado sus comisiones por cobrar.

4. Que, el día 9 de abril del 2014 mi persona acudió a otra entidad financiera con la finalidad de obtener un crédito y grande fui mi sorpresa e indignación cuando me indicaron que mi persona no califica para obtener el crédito solicitado, toda vez que estaba reportado en el Sistema de Calificación Financiera CPP por una deuda con el Banco Ripley S.A.; lo cual es totalmente ilegal, ya que yo siempre e cumplido con pagar todas las cuotas de mi crédito y este reporte a la Central de Riesgos me viene generando serios problemas económicos al no poder ser sujeto de crédito en ninguna entidad financiera del país. Adicionalmente se debe tener en cuenta que el préstamo que yo tengo con el Banco Ripley S.A. es un préstamo personal con ciertas condiciones pactadas al momento de solicitar el crédito respecto a los intereses, comisiones y penalidades y no puede ser posible que dicha entidad financiera posteriormente cambie dichas condiciones de manera unilateral y lo que es peor sin ninguna comunicación a mi persona dentro del plazo de ley. Por otro lado, el Banco Ripley no puede reportarme a la Central de Riesgos por una supuesta deuda generada únicamente por ellos y que además se encuentra en proceso de reclamo y que ellos hasta la fecha no han dado respuesta.
5. Que, adicionalmente debo precisar que el día 09 de abril de 2014, mi persona acudió al Banco Ripley S.A. y solicite que me entreguen un Estado de Cuenta, siendo que ellos me entregaron un nuevo Cronograma de Pagos en una hoja simple, sin ningún tipo de membrete del banco, sello o firma respectiva de la persona que me entregaba dicho documentos; yo me pregunto si ¿esto es correcto?; pero bueno, el hecho es de que, en este nuevo Cronograma de Pagos aparece como que mi cuota numero 38 correspondiente al mes de diciembre de 2013 mi persona no habría pagado la cuota correspondiente, y que dicha cuota recién la habría pagado el día 08 de enero de 2014, y además la cuota 39 correspondiente al mes de enero de 2014 aparece como que yo la cancele en el mes de febrero 2014; y la cuota de febrero la pague en marzo 2014 y la cuota de marzo la pague en abril 2014, lo cual dista mucho de ser verdad, toda vez que mi persona si ha cancelado el monto de mi cuota 38, 39, 40, 41 y 42, esto se puede

que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que ha tenido a la vista y confrontada.

12 ABR 2018

JUAN JOSE PRINZIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI

- corroborar con la copia de los Bouchers que estoy presentando adjunto al presente escrito; no puede ser posible que por el hecho de no pagar una comisión antojadiza e ilegal del Banco Ripley S.A. y que además se encuentra en periodo de reclamación; ya que dicha comisión nunca fue comunicada a mi persona, ahora yo me vea envuelto en todo este tipo de problemas. Adicionalmente, debo señalar que este mismo día procedí a solicitar una copia de mi contrato de crédito y el personal del Banco Ripley me dijo que no lo tenían porque esos documentos los envían de Lima o que en todo caso trate de buscar al analista de crédito con el que trabaje mi crédito; es por ello que solicito que Uds. Sres. de Indecopi le soliciten al Banco Ripley S.A. exhiba mi contrato de crédito para poder revisar si las comisiones indebidas que me quieren cobrar están estipuladas en dicho contrato.
6. Por todo lo expuesto, al venir sufriendo un maltrato como consumidor por parte de la empresa Banco Ripley S.A. por cobros de comisiones indebidas de mi crédito personal, estar reportado ilegalmente a la Central de Riesgos como deudor moroso, no reconocer los pagos realizados de las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42; y al no haber recibido respuesta a mi reclamo dentro del tiempo establecido por ley, es que solicito que mi denuncia sea declarada fundada en su momento.

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

Los siguientes artículos de la Ley de Protección al 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.

Artículo 56.- Métodos comerciales coercitivos

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

b. Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.

c. Modificar, sin el consentimiento expreso del consumidor, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio, inclusive si el proveedor considera que la modificación podría ser beneficiosa para el consumidor. No se puede

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual
al original que he tenido a la vista y confrontada.

12 ABR 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI

presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que él así lo haya autorizado expresamente y con anterioridad.

Artículo 88.- Reclamos a los productos o servicios financieros y de seguros: "Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente a la Autoridad de consumo."

Artículo 87.- Imputación de pagos "Los consumidores tienen derecho a ser informados respecto a las condiciones aplicables a las distintas obligaciones que pueden ser asumidas en virtud de un mismo contrato de crédito, detallando para tal efecto las tasas de interés, demás cargos aplicables y la oportunidad de pago para cada una de dichas obligaciones, así como el orden de imputación de pagos de estas". "En los contratos de crédito por adhesión o con cláusulas generales de contratación de empresas financieras sujetas al ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, el orden de imputación de pagos pactado no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado, salvo que la empresa acredite fehacientemente la existencia efectiva de negociación e informe adecuadamente al consumidor en documento aparte sobre las consecuencias e implicaciones económicas de la regla de imputación adoptada. La carga de la prueba de la existencia de negociación y de que se informó al consumidor corresponde al proveedor.

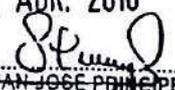
De existir contratos de crédito por adhesión o celebrados en base a cláusulas generales de contratación con distintas obligaciones en los que no se haya pactado la aplicación de los pagos, o en caso de no ser preciso el convenio celebrado o genere dudas respecto a sus alcances, o no se haya cumplido con la obligación a cargo del proveedor a que se refiere el párrafo precedente, los pagos se aplican en primer lugar a la obligación menos garantizada, y de estar igualmente garantizadas, a la más onerosa, y de ser igualmente onerosas, a la más antigua. No se puede, sin el asentimiento del proveedor, aplicar los pagos al capital antes que a los gastos y a estos antes que a los intereses.

IV. MEDIOS PROBATORIOS Y ANEXOS

1. Copia de mi DNI
2. Copia del Cronograma de Pagos, de fecha 05 octubre de 2010
3. Copia del Reporte de la Central de Riesgos
4. Copia de Cronograma de Pago (Estado de Cuenta),
5. Copia de mi reclamo presentado el 10 de diciembre del 2015.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

12 ABR. 2018

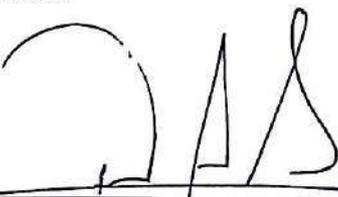

JUAN JOSE PRINCEPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Ejecutivo 2
 Archivo Central - INDECOPI

6. Copia de 5 Bouchers de Pago correspondientes a mis cuotas de diciembre 2013, enero 2014, febrero 2014, marzo 2014, abril 2014.
7. Copia de mi contrato de préstamo, cuya exhibición deberá realizar el Banco Ripley S.A.

POR LO EXPUESTO:

Sres. Comisionados de Protección del Consumidor solicito que declaren fundada mi denuncia en su oportunidad.

Arequipa 11 de Abril del 2013



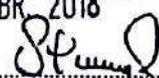
WILBER LOPEZ SALAZAR
DNI 29577557


Renato González Kuong
ABOGADO
C.A.A. 6573

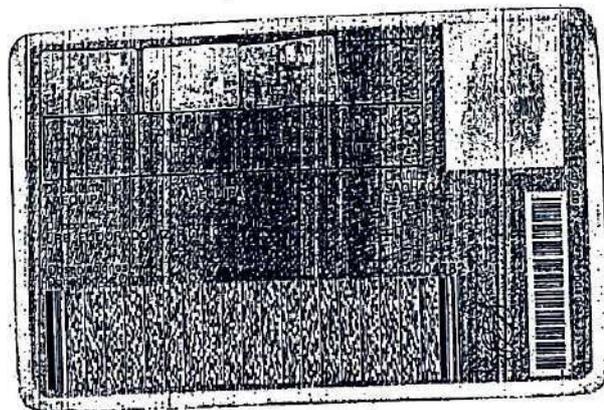
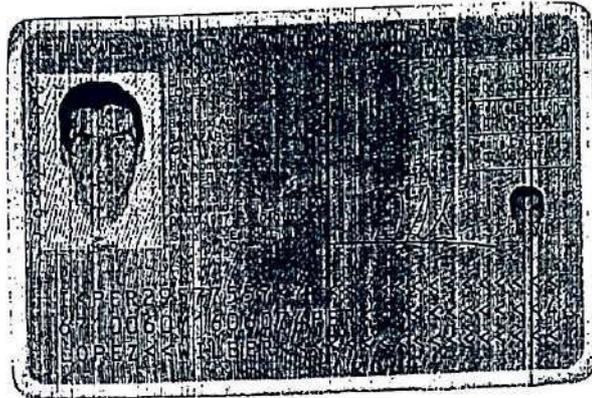
El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

12 ABR 2018



JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

12 ABR. 2018

Juan José Príncipe Diestra
JUAN JOSÉ PRINCÍPE DIESTRA
Certificación de Copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI

CRONOGRAMA DE PAGOS

CLIENTE LOPEZ SALAZAR WILBER
 DIRECCION URB. EL DORADO MZ. P.LT. 10)
 SACHACA ESPALDAS URB. CAMPO VERDE
 SACHACA
 CREDITO No 6160050022
 TIPO 0
 F. DESEMB. 2010/10/05
 COMISION 8-29días S/15, 30-60días S/35, 61 a mas días S/65
 ATRASO (Sobre el Valor de la Cuota)

MONTO FINANCIADO 10,205.10 NUEVOS SOLES
 TASA EFECTIVA ANUAL 15.94% 360 Días
 COSTO EFECTIVO ANUAL 17.21%
 T.E.A. MORA 99.00%
 TOTAL INTERES 3,409.41
 NUM. CUÓTAS 48
 PERIODICIDAD Mensual
 F. VENC. ULT. CUOTA 2014/10/07

NUM	FECHA VENCIM.	SALDO CAPITAL	CAPITAL AMORTIZADO	INTERES	PORTES	COMISION MANTEN.	SEGURO DESGRAV.	SEGURO T. RIESGO	CUOTA	FECHA PAGO
1	2010/11/07	10,205.10	148.59	135.05	.00	.00	.00	.00	283.64	
2	2010/12/07	10,056.51	158.92	124.72	.00	.00	.00	.00	283.64	
3	2011/01/07	9,897.59	160.90	122.74	.00	.00	.00	.00	283.64	
4	2011/02/07	9,736.69	162.89	120.75	.00	.00	.00	.00	283.64	
	2011/03/07	9,573.80	164.91	118.73	.00	.00	.00	.00	283.64	
6	2011/04/07	9,408.89	166.96	116.68	.00	.00	.00	.00	283.64	
7	2011/05/07	9,241.93	169.03	114.61	.00	.00	.00	.00	283.64	
8	2011/06/07	9,072.90	171.12	112.52	.00	.00	.00	.00	283.64	
9	2011/07/07	8,901.78	173.24	110.40	.00	.00	.00	.00	283.64	
10	2011/08/07	8,728.54	175.39	108.25	.00	.00	.00	.00	283.64	
11	2011/09/07	8,553.15	177.57	106.07	.00	.00	.00	.00	283.64	
12	2011/10/07	8,375.58	179.77	103.87	.00	.00	.00	.00	283.64	
13	2011/11/07	8,195.81	182.00	101.64	.00	.00	.00	.00	283.64	
14	2011/12/07	8,013.81	184.26	99.38	.00	.00	.00	.00	283.64	
15	2012/01/07	7,829.55	186.54	97.10	.00	.00	.00	.00	283.64	
16	2012/02/07	7,643.01	188.86	94.78	.00	.00	.00	.00	283.64	
17	2012/03/07	7,454.15	191.20	92.44	.00	.00	.00	.00	283.64	
18	2012/04/07	7,262.95	193.57	90.07	.00	.00	.00	.00	283.64	
	2012/05/07	7,069.38	195.97	87.67	.00	.00	.00	.00	283.64	
20	2012/06/07	6,873.41	198.40	85.24	.00	.00	.00	.00	283.64	
21	2012/07/07	6,675.01	200.86	82.78	.00	.00	.00	.00	283.64	
22	2012/08/07	6,474.15	203.35	80.29	.00	.00	.00	.00	283.64	
23	2012/09/07	6,270.80	205.87	77.77	.00	.00	.00	.00	283.64	
24	2012/10/07	6,064.93	208.43	75.21	.00	.00	.00	.00	283.64	
25	2012/11/07	5,856.50	211.01	72.63	.00	.00	.00	.00	283.64	
26	2012/12/07	5,645.49	213.63	70.01	.00	.00	.00	.00	283.64	
27	2013/01/07	5,431.86	216.28	67.36	.00	.00	.00	.00	283.64	
28	2013/02/07	5,215.58	218.96	64.68	.00	.00	.00	.00	283.64	
29	2013/03/07	4,996.62	221.67	61.97	.00	.00	.00	.00	283.64	
30	2013/04/07	4,774.95	224.42	59.22	.00	.00	.00	.00	283.64	
31	2013/05/07	4,550.53	227.21	56.43	.00	.00	.00	.00	283.64	
32	2013/06/07	4,323.32	230.02	53.62	.00	.00	.00	.00	283.64	

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
 CERTIFICA Que la presente copia es exactamente igual
 al documento que obró en el expediente original que he
 tenido a la vista y confrontada.
 283.64

12 ABR. 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Ejecutivo 2
 Archivo Central - INDECOPI

CRONOGRAMA DE PAGOS

CLIENTE LOPEZ SALAZAR WILBER
 DIRECCION URB. EL DORADO MZ. P LT. 10
 SACHACA ESPALDAS URB. CAMPO VERDE
 SACHACA
 CREDITO No 6160050022
 TIPO 0
 F. DESEMB. 2010/10/05
 COMISION 8-29días S/15, 30-60días S/35, 61 a mas días S/65
 ATRASO (Sobre el Valor de la Cuota)

MONTO FINANCIADO 10,205.10 NUEVOS SOLES
 TASA EFECTIVA ANUAL 15.94% 360 Dias
 COSTO EFECTIVO ANUAL 17.21%
 T.E.A. MORA 99.00%
 TOTAL INTERES 3,409.41
 NUM. CUOTAS 48
 PERIODICIDAD Mensual
 F. VENC. ULT. CUOTA 2014/10/07

NUM	FECHA VENCIM.	SALDO CAPITAL	CAPITAL AMORTIZADO	INTERES	PORTES	COMISION MANTEN.	SEGURO DESGRAV.	SEGURO T. RIESGO	CUOTA	FECHA PAGO
33	2013/07/07	4,093.30	232.88	50.76	.00	.00	.00	.00	283.64	
34	2013/08/07	3,860.42	235.77	47.87	.00	.00	.00	.00	283.64	
35	2013/09/07	3,624.65	238.69	44.95	.00	.00	.00	.00	283.64	
36	2013/10/07	3,385.96	241.65	41.99	.00	.00	.00	.00	283.64	
	2013/11/07	3,144.31	244.65	38.99	.00	.00	.00	.00	283.64	
38	2013/12/07	2,899.66	247.68	35.96	.00	.00	.00	.00	283.64	
39	2014/01/07	2,651.98	250.75	32.89	.00	.00	.00	.00	283.64	
40	2014/02/07	2,401.23	253.86	29.78	.00	.00	.00	.00	283.64	
41	2014/03/07	2,147.37	257.01	26.63	.00	.00	.00	.00	283.64	
42	2014/04/07	1,890.36	260.20	23.44	.00	.00	.00	.00	283.64	
43	2014/05/07	1,630.16	263.42	20.22	.00	.00	.00	.00	283.64	
44	2014/06/07	1,366.74	266.69	16.95	.00	.00	.00	.00	283.64	
45	2014/07/07	1,100.05	270.00	13.64	.00	.00	.00	.00	283.64	
46	2014/08/07	830.05	273.35	10.29	.00	.00	.00	.00	283.64	
47	2014/09/07	556.70	276.74	6.90	.00	.00	.00	.00	283.64	
48	2014/10/07	279.96	279.96	3.47	.00	.00	.00	.00	283.43	
TOTALES			10,205.10	3,409.41	.00	.00	.00	.00	13,614.51	

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual
 al documento que obra en el expediente original que he
 tenido a la vista y confrontada.

12 ABR 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Ejecutivo 2
 Archivo Central - INDECOPI

CRONOGRAMA DE PAGOS

CLIENTE LOPEZ SALAZAR WILBER
 DIRECCION URB. EL DORADO MZ P LT. 10
 SACHACA ESPALDAS URB. CAMPO VERDE
 SACHACA
 CREDITO No 6160050022
 TIPO 0
 F. DESEMB. 2010/10/05
 COMISION 8-29días S/15, 30-60días S/35, 61 a mas días S/65
 ATRASO (Sobre el Valor de la Cuota)

MONTO FINANCIADO 10,205.10 NUEVOS SOLES
 TASA EFECTIVA ANUAL 15.94% 360 Días
 COSTO EFECTIVO ANUAL 17.21%
 T.E.A. MORA 99.00%
 TOTAL INTERES 3,409.41
 NUM. CUOTAS 48
 PERIODICIDAD Mensual
 F. VENC. ULT. CUOTA 2014/10/07

DECLARACION FINAL DEL CLIENTE

El (Los) suscrito (s) _____ y _____ declaro (amos) haber recibido por parte de BANCO RIPLEY, el Contrato Privado para el Programa de Créditos Personales y la Hoja Resumen del Crédito de Consumo junto con el Cronograma de Pagos. Asimismo, declaro (amos) que BANCO RIPLEY ha absuelto todas y cada una de mis (nuestras) dudas acerca del contenido y la forma de ejecución de las disposiciones señaladas en los mencionados documentos.

En vista de ello, suscribo (suscribimos), en total conocimiento de las condiciones, el presente instrumento en señal de conformidad de los términos y condiciones del préstamo recibido, en dos (2) ejemplares de igual tenor en la ciudad de Lima a los _____ días del mes de _____ de _____.

EL CLIENTE

Nombre:
DNI:

BANCO RIPLEY

Nombre Representante: André Pellegrin de la Flor
DNI: 06638405

EL CLIENTE

Nombre:
DNI:

BANCO RIPLEY

Nombre Representante: Luis Carlos Calderón Beltrán
DNI: 17968660**LOS PAGOS DE SU CRÉDITO PERSONAL SÓLO PODRÁN SER EFECTUADOS EN LAS CAJAS DEL BANCO**

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual
 al documento que obra en el expediente original que he
 tenido a la vista y confrontada.

12 ABR 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Ejecutivo 2
 Archivo Central - INDECOPI

0011

REPORTE CENTRAL DE RIESGO EDYFICAR

I. Datos del Cliente

Tipo de Documento : DNI
 Apellido Paterno : LOPEZ
 Nombres : WILBER
 Rectificaciones :
 Nro : 29577557
 Apellido Materno : SALAZAR
 Persona : NATURAL
 F. de Reporte : 09/04/2014
 Analista : 0211

A. Información Base Negativa
 No se encuentra en la base negativa

B. Información Calificación Alineada
 Calific. Alineada EDYFICAR: NORMAL

C. Información Histórica por Deudor

Consulta al Periodo 02/2014

Fecha de Reporte	06-2013	09-2013	12-2013	01-2014	02-2014
Deuda Directa					
Vigentes.	12,788.68	11,119.89	10,242.03	9,557.10	9,023.94
VIGENTE 0 DÍAS.	11,137.29	9,589.13	7,558.24	7,122.42	6,798.48
Vigente 1-30 Días.	1,651.39	0.00	2,685.79	2,434.68	2,225.46
Vigente > 30 Días.	0.00	1,530.56	0.00	0.00	0.00
Refinanciada.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Reestructurados.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Vencida.	0.00	44.81	0.00	0.00	0.00
Vencida > 15 días y <= 30.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Vencida > 30 días y <= 90.	0.00	44.81	0.00	0.00	0.00
Vencida > 90 días.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Cobranza Judicial.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Directa.	12,788.68	11,164.50	10,242.03	9,557.10	9,023.94
Total Indirecta.	13,671.58	13,703.64	13,289.81	13,432.87	13,521.55
Total Deudas.	26,460.24	24,868.14	23,531.84	22,989.97	22,545.49
Créditos Castigados.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Deudas Vendida.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
N Emp. que Adueda	4	4	4	4	4
Calificación %	0 87.09%	1 12.91%	2 0.00%	3 0.00%	4 0.00%
	1 12.91%	2 0.00%	3 0.00%	4 0.00%	
	2 0.00%	3 0.00%	4 0.00%		
	3 0.00%	4 0.00%			
	4 0.00%				

D. Información Detallada por Deudor

Consulta al 28 de FEBRERO de 2014

Nombre de la Empresa	Tipo. Cred.	Denominación de Cuenta	Cond.	Saldo	Clasif.
BANCO DE CREDITO DEL PERÚ	CREDITOS DE CONSUMO NO REVOLVENTES	PRÉSTAMOS NO REVOLVENTES PARA LIBRE DISPONIBILIDAD	0	2,190.03	NORMAL
BANCO DE CREDITO DEL PERÚ	CREDITOS DE CONSUMO NO REVOLVENTES	RENDIMIENTOS DEVENGADOS DE CRÉDITOS DE CONSUMO	0	0.55	NORMAL
BANCO DE CREDITO DEL PERÚ	CREDITOS DE CONSUMO REVOLVENTES	RESPONSABILIDAD POR LÍNEAS DE CRÉDITO PARA TARJETAS DE CRÉDITO DE CONSUMO	0	9,630.00	NORMAL
B B V A BANCO CONTINENTAL	CREDITOS DE CONSUMO REVOLVENTES	TARJETAS DE CRÉDITO POR DISPONIBILIDAD EN EFECTIVO	0	279.35	NORMAL
B B V A BANCO CONTINENTAL	CREDITOS DE CONSUMO REVOLVENTES	TARJETAS DE CRÉDITO POR COMPRA	0	1,721.88	NORMAL
B B V A BANCO CONTINENTAL	CREDITOS DE CONSUMO REVOLVENTES	TARJETAS DE CRÉDITO POR OTROS CONCEPTOS	0	832.98	NORMAL
B B V A BANCO CONTINENTAL	CREDITOS DE CONSUMO NO REVOLVENTES	RENDIMIENTOS DEVENGADOS DE CRÉDITOS DE CONSUMO	0	192.50	NORMAL
B B V A BANCO CONTINENTAL	CREDITOS DE CONSUMO NO REVOLVENTES	RESPONSABILIDAD POR LÍNEAS DE CRÉDITO PARA TARJETAS DE CRÉDITO DE CONSUMO	0	3,865.79	NORMAL
BANCO RIPLEY PERU S A	CREDITOS DE CONSUMO NO REVOLVENTES	PRÉSTAMOS NO REVOLVENTES PARA LIBRE DISPONIBILIDAD	24	2,225.46	CPP
BANCO RIPLEY PERU S A	CREDITOS DE CONSUMO NO REVOLVENTES	RENDIMIENTOS DEVENGADOS DE CRÉDITOS DE CONSUMO	0	21.28	CPP
BANCO FALABELLA PERÚ S A	CREDITOS DE CONSUMO REVOLVENTES	TARJETAS DE CRÉDITO POR COMPRA	0	1,774.24	NORMAL
BANCO FALABELLA PERÚ S A	CREDITOS DE CONSUMO REVOLVENTES	RENDIMIENTOS DEVENGADOS DE CRÉDITOS DE CONSUMO	0	60.54	NORMAL
BANCO FALABELLA PERÚ S A	CREDITOS DE CONSUMO REVOLVENTES	RESPONSABILIDAD POR LÍNEAS DE CRÉDITO PARA TARJETAS DE CRÉDITO DE CONSUMO	0	25.76	NORMAL

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
 CERTIFICAR Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que ha sido a la vista y confrontada.

12 ABR 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 INDECOPI

CRONOGRAMA DE PAGOS

CLIENTE : LOPEZ SALAZAR WILBER MONTO FINANCIADO : 10205.10
 DIRECCION : ESPALDAS DE URB CAMPO VERDE TASA EFECTIVA ANUAL : 15.94
 CREDITO N° : 6160050022 COSTO EFECTIVO :
 TIPO : CREDITOS DE CONSUMO T.E.A MORA :
 F. DESEMBOLSO : 05/10/2010 PERIODICIDAD : MESES
 F. VENCIM. ULTIMA : 07/10/2014

NUM	FECHA VENCIMIENTO	SALDO	AMORTIZ CAPITAL	INTERES	PORTES	G. ADM	SEGURO DESGRAV	SEGURO C/T.RIESGO	INTERES ADICIONAL	CUOTA	FECHA DE PAGO
1	07/11/2010	10205.10	148.59	135.05						283.64	07/11/2010
2	07/12/2010	10056.51	158.92	124.72						283.64	09/12/2010
3	07/01/2011	9897.59	160.90	122.74						283.64	07/01/2011
4	07/02/2011	9736.69	162.89	120.75						283.64	10/02/2011
5	07/03/2011	9573.80	164.91	118.73						283.64	09/03/2011
6	07/04/2011	9408.89	166.96	116.68						283.64	11/04/2011
7	07/05/2011	9241.93	169.03	114.61						283.64	11/05/2011
8	07/06/2011	9072.90	171.12	112.52						283.64	01/07/2011
9	07/07/2011	8901.78	173.24	110.40						283.64	14/07/2011
10	07/08/2011	8728.54	175.39	108.25						283.64	23/08/2011
11	07/09/2011	8553.15	177.57	106.07						283.64	09/09/2011
12	07/10/2011	8375.58	179.77	103.87						283.64	10/10/2011
13	07/11/2011	8195.81	182.00	101.64						283.64	09/12/2011
14	07/12/2011	8013.81	184.26	99.38						283.64	09/12/2011
15	07/01/2012	7829.55	186.54	97.10						283.64	10/01/2012
16	07/02/2012	7643.01	188.86	94.78						283.64	09/02/2012
17	07/03/2012	7454.15	191.20	92.44						283.64	10/03/2012
18	07/04/2012	7262.95	193.57	90.07						283.64	10/04/2012
19	07/05/2012	7069.38	195.97	87.67						283.64	08/05/2012
20	07/06/2012	6873.41	198.40	85.24						283.64	11/06/2012
21	07/07/2012	6675.01	200.86	82.78						283.64	11/07/2012
22	07/08/2012	6474.15	203.35	80.29						283.64	14/08/2012
23	07/09/2012	6270.80	205.87	77.77						283.64	19/09/2012
24	07/10/2012	6064.93	208.43	75.21						283.64	22/10/2012
25	07/11/2012	5856.50	211.01	72.63						283.64	12/11/2012
26	07/12/2012	5645.49	213.63	70.01						283.64	13/12/2012
27	07/01/2013	5431.86	216.28	67.36						283.64	20/01/2013
28	07/02/2013	5215.58	218.96	64.68						283.64	07/02/2013

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que se tiene en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.
 12 ABR 2018
 JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
 Certificado de copias
 Archivo Central - INDECOPI

0013

CLIENTE : LOPEZ SALAZAR WILBER
 DIRECCION : ESPALDAS DE URB CAMPO VERDE
 CREDITO N° : 6160050022
 TIPO : CREDITOS DE CONSUMO
 F. DESEMBOLSO : 05/10/2010

MONTO FINANCIADO : 10205.10
 TASA EFECTIVA ANUAL : 15.94
 COSTO EFECTIVO :
 T.E.A MORA :
 PERIODICIDAD : MESES
 F. VENCIM. ULTIMA : 07/10/2014

NUM	FECHA VENCIMIENTO	SALDO	AMORTIZ CAPITAL	INTERES	PORTES	G. ADM	SEGURO DESGRAV	SEGURO C/T.RIESGO	INTERES ADICIONAL	CUOTA	FECHA DE PAGO
29	07/03/2013	4996.62	221.67	61.97						283.64	08/03/2013
30	07/04/2013	4774.95	224.42	59.22						283.64	09/04/2013
31	07/05/2013	4550.53	227.21	56.43						283.64	09/05/2013
32	07/06/2013	4323.32	230.02	53.62						283.64	11/06/2013
33	07/07/2013	4093.30	232.88	50.76						283.64	09/07/2013
34	07/08/2013	3860.42	235.77	47.87						283.64	09/08/2013
35	07/09/2013	3624.65	238.69	44.95						283.64	09/09/2013
36	07/10/2013	3385.96	241.65	41.99						283.64	09/10/2013
37	07/11/2013	3144.31	244.65	38.99						283.64	09/11/2013
38	07/12/2013	2899.66	247.68	35.96						283.64	08/01/2014
39	07/01/2014	2651.98	250.75	32.89						283.64	09/02/2014
40	07/02/2014	2401.23	253.86	29.78						283.64	09/03/2014
41	07/03/2014	2147.37	257.01	26.63						283.64	09/04/2014
42	07/04/2014	1890.36	260.20	23.44						283.64	
43	07/05/2014	1630.16	263.42	20.22						283.64	
44	07/06/2014	1366.74	266.69	16.95						283.64	
45	07/07/2014	1100.05	270.00	13.64						283.64	
46	07/08/2014	830.05	273.35	10.29						283.64	
47	07/09/2014	556.70	276.74	6.90						283.64	
48	07/10/2014	279.96	279.96	3.47						283.43	
TOTALES		10205.10	3409.41							13614.51	

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

12 ABR 2018

Juan José Príncipe Diestra
 JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Ejecutivo 2
 Archivo Central - INDECOPI

DECLARACION FINAL DEL CLIENTE

El (Los) suscrito(s) LOPEZ SALAZAR WILBER, declaro(amos) haber recibido por parte de FINANCOR, el Contrato Privado para el Programa de Créditos Personales y la Hoja de Resumen de Créditos de Consumo junto con el Cronograma de Pagos. Asimismo, declaro(amos) que FINANCOR ha absuelto todas y cada una de mis(nuestras) dudas acerca del contenido y la forma de ejecución de las disposiciones señaladas en los mencionados documentos.

En vista de ello, suscribo(suscribimos), en total conocimiento de las condiciones, el presente Instrumento en señal de conformidad de los términos y condiciones del préstamo recibido, en dos(2) ejemplares de igual tenor en la ciudad de Lima a los 05 días del mes

10 de 2010

CLIENTE

Nombre: LOPEZ SALAZAR WILBER
DNI: 29577557

FINANCOR

Nombre del Representante:
DNI:

CLIENTE

Nombre:
DNI:

FINANCOR

Nombre del Representante:
DNI:

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

12 ABR. 2018

Juan Jose Principe Diestra
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI

Banco Ripley Peru S.A.C

HOJA DE RECLAMACIÓN

NÚMERO RQ : F000616243
TIPO RQ : Solicitud
TIPO DOCUMENTO : DNI
NUMERO DOCUMENTO : 29577557
NOMBRE CLIENTE / RAZON SOCIAL : LOPEZ SALASZAR WILBER
DIRECCION : URB. EL DORADO MZ. P LT. 10
DISTRITO : SACHACA PROVINCIA : AREQUIPA DEPARTAMENTO : AREQUIPA
CORREO ELECTRONICO : CLIENTE NO INDICA
TELEFONO 1 : 287194 TELEFONO 2 : 959076935
FECHA INGRESO : 10/12/2013
PRODUCTO : CREDITO DE CONSUMO
SUB PRODUCTO : FLEXIBLE
NUMERO DE PRODUCTO : 5420200002690904
NÚMERO DE CUENTA :
MOTIVO : CAMBIO DE CONDICIONES
SUBMOTIVO : EXONERACION DE COBROS POR COMISIONES
FECHA ESTIMADA DE RESPUESTA : 09/01/2014
PLAZO : 30
MEDIOS DE RESPUESTA : Carta Telefono
CANAL DE INGRESO : RELACIONES COMERCIALES
TIENDA / UBICACION : AREQUIPA/C.C Mall Aventura Plaza
ATENDIDO POR : Edgar Salas Gonzales

CLIENTE INDICA:

CLIENTE SOLICITA LA CONDONACIÓN Y EL DETALLADO DEL CARGO GENERADO DESDE EL 03/01/2014 HASTA EL 09/01/2014, PACTADO, E INDICA QUE LOS PAGOS ANTERIORES A ESTE SE REALIZARON CON RETRASO Y NO SE CARGÓ LA PENALIDAD, EN VENTANILLA LE INF. QUE TENIA 3 DIAS DE PLAZO SIN RECARGO.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: **EDGAR SALAS GONZALEZ** Asesor Comercial
El documento que acompaña es el expediente original que se ha visto y confrontado.

12 ABR 2018

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

Con la firma del presente documento EL USUARIO recibe copia del mismo y declara haber sido informado y firmado sobre el procedimiento, plazo de atención y medio de respuesta de requerimientos del Banco. En caso el requerimiento sea procedente, el Banco se comunicará con EL USUARIO a través de cualquiera de los datos de contacto consignados en el presente documento. Caso contrario, el Banco emitirá respuesta escrita al domicilio o correo electrónico del USUARIO. Sin perjuicio de ello, a partir de la fecha estimada de respuesta indicada en el presente formulario, tendrá a su disposición la respuesta a su requerimiento a través del Ripleyfono al 611-5757 (Lima) y 60-5757 (Provincias), Centros de Tarjeta, Estado de Cuenta y/o Pagina Web de Banco Ripley Perú S.A. De conformidad con la Circular SBS G-146-2009 y en cumplimiento del D.S 011-2011 PCM, el plazo de atención del reclamo es de 30 días calendario desde su presentación, el cual podrá extenderse excepcionalmente de acuerdo a la complejidad del requerimiento, previo aviso al USUARIO, firmando EL USUARIO el presente documento en señal de conformidad.

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

Edgar Salas Gonzales
Asesor Comercial
BANCO RIPLEY S.A.
FIRMA EJECUTIVO

FIRMA CLIENTE

BANCO RIPLEY S.A.
AGENCIA MALL AREQUIPA
 10 DIC. 2013
 BANCO RIPLEY
 CUC 00259702411
CAJA Q6

COBRO CUOTAS
CONVENIO FLEXIBLE

Nro. Recibo : 587
 Fecha : 2013/12/10
 Hora : 16:05

Cliente : LOPEZ SALAZAR WILBER
 Nro. Cuenta : 6160050022
 Doc. Identidad : 29577557

Nro. Cuota(s)	:	39
Valor cuota	:	249.00
Interes mora	:	35.00
Gastos mora	:	.00
Cargos	:	.00

ABONO A PRESTAMO	:	
Efectivo	:	SOL 284.00
Itf	:	SOL .01
Total	:	SOL 284.01

Monto Próxima Cuota: 283.64
 Fecha de Vencimiento Próxima Cuota: 2014/01/07

Cajero: 4870 KARLA MONJE CHIPANA

"Verifique que el monto consignado sea igual al importe de la transacción que Usted ha realizado. Guarde este ticket; sin su presentación, no se podrá aceptar reclamo alguno".

Firma: _____

Doc. Identidad : _____

Rescilio : _____

Original : Cliente
 Copia : BANCO RIPLEY

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

1.2 ABR. 2013

Juan José Príncipe Diestra
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Ejecutivo 2
 Archivo Central - INDECOPI

BANCO RIPLEY S.A.
AGENCIA MALL AQP

09 FEB 2014
BANCO RIPLEY
RUC: 20259702411
CAJA Q3
6/41 PRE00002

CUENTA CUOTAS
CONVENIO FLEXIBLE

Nro. Recibo : 14346
Fecha : 2014/01/08
Hora : 17:09

Cliente : LOPEZ SALAZAR WILBER
Nro. Cuenta : 6162059322
Doc. Identidad : 29577557

Nro. Cuota(s)	39
Valor cuota	234.00
Interes mora	.00
Gastos mora	.00
Cargos	.00

MONTO A PRESTAR		
Efectivo	SOL	234.00
Itf	SOL	.01
Total	SOL	234.01

Monto Próximas Cuotas : 233.64
Fecha de Vencimiento Próximas Cuotas : 2014/02/07

Cajero : 3107 FIGRELLA ALVAREZ RIVERA

"Verifique que el monto consignado sea igual al importe de la transacción que Usted ha realizado. Guarde este ticket; sin su presentación, no se podrá aceptar reclamo alguno".

Firma : _____
Doc. identidad : _____
Domicilio : _____

Original : Cliente
Copia : BANCO RIPLEY

BANCO RIPLEY S.A.
AGENCIA MALL AQP

09 FEB 2014
BANCO RIPLEY
RUC: 20259702411
CAJA Q5
6/41 PRE00002

CUENTA CUOTAS
CONVENIO FLEXIBLE

Nro. Recibo : 1955
Fecha : 2014/02/07
Hora : 19:46

Cliente : LOPEZ SALAZAR WILBER
Nro. Cuenta : 6162059322
Doc. Identidad : 29577557

Nro. Cuota(s)	39
Valor cuota	234.00
Interes mora	45.00
Gastos mora	.00
Cargos	.00

MONTO A PRESTAR		
Efectivo	SOL	234.00
Itf	SOL	.01
Total	SOL	234.01

Monto Próximas Cuotas : 233.64
Fecha de Vencimiento Próximas Cuotas : 2014/02/07

Cajero : 4671 LEZANO ANCI MARIA DEL ROSARIO

"Verifique que el monto consignado sea igual al importe de la transacción que Usted ha realizado. Guarde este ticket; sin su presentación, no se podrá aceptar reclamo alguno".

Firma : _____
Doc. identidad : _____
Domicilio : _____

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que se encuentra en el expediente original que ha tenido a la vista y confrontada.

12 ABR. 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOP

0018

BANCO RIPLEY S.A.
AGENCIA MALL AQP
09 MAR 2014
RUC: 20259702411
IT AREQUIPA
CAJA Q5

COBRO CUOTAS
CONVENIO FLEXIBLE

Nro. Recibo : 9252
 Fecha : 2014/03/09
 Hora : 15:22

Cliente : LOPEZ SALAZAR WILBER
 Nro. Cuenta : 6160050022
 Doc. Identidad : 29577557

Nro. Cuota(s)	:	40,41
Valor cuota	:	239.00
Interes mora	:	45.00
Gastos mora	:	.00
Cargos	:	.00

ABONO A PRESTAMO

Efectivo	:	SOL	284.00
Itf	:	SOL	.01
Total	:	SOL	284.01

Monto Próxima Cuota: 283.64
 Fecha de Vencimiento Próxima Cuota: 2014/04/07

Cajero : 4000 DANITZA BERROCAL AYALA

"Verifique que el monto consignado sea igual al importe de la transacción que Usted ha realizado. Guarde este ticket; sin su presentación, no se podrá aceptar reclamo alguno".

Firma: _____

Doc. identidad : _____

Domicilio : _____

Original : Cliente
 Copia : BANCO RIPLEY

BANCO RIPLEY S.A.
AGENCIA MALL AREQUIPA
09 ABR 2014
BANCO RIPLEY
RUC: 20259702411
CAJA Q5
6/41-PREDCOPI2

COBRO CUOTAS
CONVENIO FLEXIBLE

Nro. Recibo : 3281
 Fecha : 2014/04/07
 Hora : 14:09

Cliente : LOPEZ SALAZAR WILBER
 Nro. Cuenta : 6160050022
 Doc. Identidad : 29577557

Nro. Cuota(s)	:	41,42
Valor cuota	:	239.00
Interes mora	:	45.00
Gastos mora	:	.00
Cargos	:	.00

ABONO A PRESTAMO

Efectivo	:	SOL	284.00
Itf	:	SOL	.01
Total	:	SOL	284.01

Monto Próxima Cuota: 283.64
 Fecha de Vencimiento Próxima Cuota: 2014/05/07

Cajero : 4671 LEZANO ANCI MARIA DEL ROSARIO

"Verifique que el monto consignado sea igual al importe de la transacción que Usted ha realizado. Guarde este ticket; sin su presentación, no se podrá aceptar reclamo alguno".

Firma: _____

Doc. identidad : _____

Domicilio : _____

Original **CERTIFICADO**
 Copia al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

12-ABR-2018

JUAN JOSE PRINCE DIESTRA
 Certificación de copias
 Ejecutor 2
 Archivo Central - INDECOPI

ANEXO 2

EXPEDIENTE N° 67-2014/CPC-INDECOPÍ-AQP

DENUNCIANTE : WILBER LOPEZ SALAZAR
 DENUNCIADO : BANCO RIPLEY PERU S.A.
 RESOLUCIÓN N° : 02

Arequipa, 18 de agosto de 2014

VISTOS: El escrito del 27 de junio de 2014 presentado por el denunciante Wilber López Salazar y de la revisión del expediente **CONSIDERANDO:** **Primero.-** Que, el artículo 26 del Decreto Legislativo N° 807, establece que una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que presente su descargo dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde su notificación, vencido el cual el Secretario Técnico, declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado y siendo que se le notificó mediante Resolución N° 11 a Banco Ripley Perú S.A. el mismo vencía el 06 de junio de 2014, **Segundo.-** Lo dispuesto en el artículo 462 del Código Procesal Civil², de aplicación supletoria al presente procedimiento; **SE HA RESUELTO:**

- i) Agregar el escrito al expediente y ponerlo en conocimiento de la parte denunciante.
- ii) A lo señalado en el escrito, téngase presente.
- iii) Declarar en rebeldía a Banco Ripley Perú S.A., toda vez que no ha cumplido con presentar su escrito de descargos dentro del plazo otorgado, quien podrá incorporarse al proceso sujetándose al estado en que se encuentre.



CÉSAR FERNANDO PASTOR BRICEÑO
 Profesional en Derecho
 Área de Protección al Consumidor del INDECOPÍ - Arequipa

ANEXO 3

000037



Expediente: 67-2014/CPC-INDECOPI-AQP
Escrito: 01
Sumilla: Apersonamiento

SEÑORES MIEMBROS DE LA COMISION Ó SEÑORES DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE AREQUIPA

BANCO RIPLEY PERÚ S.A., con RUC 20259702411, con domicilio en Av. Paseo de la República 3118 Piso 11 – San Isidro y fijando domicilio procesal en Calle Misti 410 Yanahuara, Arequipa; debidamente representado por su apoderado Marco Antonio Zegarra Díaz, a ustedes, nos presentamos y expresamos lo siguiente:

Que, en mérito a la Escritura Pública de Delegación de Facultades, vigencia de poder que se adjunta y copia de documento nacional de identidad me apersono al presente proceso, señalando domicilio procesal indicado en el exordio, donde se me deberán hacer llegar ulteriores notificaciones.

ANEXOS

- 1-A Copia DNI de representante legal.
- 1-B Copia de Escritura Pública de Delegación de Facultades.
- 1-C Copia de Vigencia de Poder.
- 1-D Ficha RUC.

POR LO EXPUESTO:

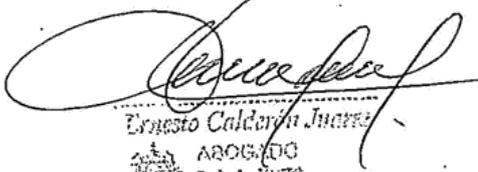
Sírvase Ud., señor Juez, tenerme por apersonado en el presente proceso.

PRIMER OTROSÍ: De conformidad con lo establecido en el artículo 80º del Código Procesal Civil, aplicable en forma supletoria al presente procedimiento, delego en los letrados que autorizan el presente escrito, al Dr. Ernesto Alonso Calderón Juárez con matrícula C.A.A 7876, Dr. Marco Antonio Zegarra Díaz con matrícula de C.A.A. Nro. 3125 para que en forma conjunta o indistintamente, ejerzan las facultades generales de representación contenidas en el artículo

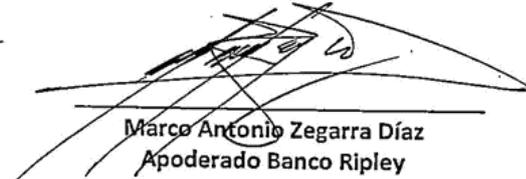
2666

74° del mismo, a cuyo efecto ratifico mi dirección domiciliaria señalada en el encabezamiento del presente escrito y declaro estar instruido de la delegación que otorgo y de **SEGUNDO OTROSÍ**: De conformidad con el art. 80 del Código Procesal Civil, faculto expresamente además a la Srta. María del Carmen Tálavera Medina identificada con DNI 46659555 para que pueda solicitar información respecto al estado del Procedimiento, copias simples o certificadas, efectuar desgloses.

Arequipa, 20 de agosto de 2014



Ernesto Calderón Juarez
ABOGADO
C.A.A. 7279



Marco Antonio Zegarra Díaz
Apoderado Banco Ripley
DNI N° 29669494

000040

TESTIMONIO

NUMERO: CUATRO MIL QUINIENTOS TREINTA Y SEIS
MINUTA: CUATRO MIL QUINIENTOS VEINTISEIS

DELEGACION DE FACULTADES

QUE OTORGA DON EDUARDO ANTONIO CASTILLO RAMIREZ EN FAVOR DE DON DAVID FERNANDO PANTA CUEVA Y OTROS; DEL CONFERIDO POR BANCO RIPLEY PERU S.A.

KR-137529

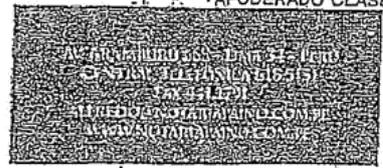
ALFREDO PAINO SCARPATI
NOTARIO DE LIMA

INTRODUCCION:
EN LA CIUDAD DE LIMA A LOS TRECE (13) DIAS DEL MES DE MAYO DEL AÑO DOS MIL ONCE (2011), ANTE MI ALFREDO PAINO SCARPATI, NOTARIO DE LIMA.

COMPARECE:
DON: EDUARDO ANTONIO CASTILLO RAMIREZ, QUIEN MANIFIESTA SER DE NACIONALIDAD: PERUANA, DE ESTADO CIVIL: CASADO, DE PROFESION U OCUPACION: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS, Y DOMICILIAR EN AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NUMERO 3118, PISO 11, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA, DEBIDAMENTE IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO: 07884611, QUIEN EN ESTE ACTO DELEGA LAS FACULTADES OTORGADAS POR BANCO RIPLEY PERU S.A., CON REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTE NUMERO 20259702411, CON DOMICILIO EN AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NUMERO 3118, PISO 10, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA, LAS MISMAS QUE SE ENCUENTRAN INSCRITAS EN EL ASIENTO C00084 DE LA PARTIDA NUMERO 02006820 DEL REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS DE LA OFICINA REGISTRAL DE LIMA.

DOY FE DE HABER IDENTIFICADO A LA COMPARECIENTE Y QUE PROCEDE CON CAPACIDAD, LIBERTAD Y CONOCIMIENTO BASTANTE DEL ACTO QUE REALIZA, QUE ES HABIL EN EL IDIOMA CASTELLANO, Y PROCEDO A ELEVAR A ESCRITURA PUBLICA LA MINUTA QUE SE ENCUENTRA FIRMADA Y AUTORIZADA, LA MISMA QUE ARCHIVO EN SU LEGAJO RESPECTIVO, Y CUYO TENOR ES EL SIGUIENTE.

MINUTA: SEÑOR NOTARIO:
SIRVASE EXTENDER EN SU REGISTRO DE ESCRITURAS PUBLICAS UNA DE DELEGACION DE FACULTADES QUE OTORGA EL SEÑOR EDUARDO CASTILLO RAMIREZ, IDENTIFICADO CON DNI NO. 07884611, CON DOMICILIO PARA EFECTOS DEL PRESENTE DOCUMENTO EN AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NO. 3118, PISO 11, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA, EN SU CALIDAD DE APODERADO CLASE "C" DE BANCO RIPLEY PERU S.A., CON RUC NO. 20259702411, CON DOMICILIO EN



TESTIMONIO

AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NO. 3118, PISO 11, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA, SEGUN PODERES INSCRITOS EN EL ASIENTO C00084 DE LA PARTIDA ELECTRONICA NO. 02006820 DEL LIBRO DE PERSONAS JURIDICAS DE LA OFICINA REGISTRAL DE LIMA, EN LOS TERMINOS Y CONDICIONES SIGUIENTES: _____

PRIMERO.

POR ACUERDO CONTEMPLADO EN LA JUNTA DE ACCIONISTAS DE FECHA 20 (VEINTE) DE JULIO DE 2007 (DOS MIL SIETE), LOS SEÑORES ACCIONISTAS DE BANCO RIPLEY PERU S.A. (ANTES FINANCIERA CORDILLERA S.A.) OTORGARON A FAVOR DEL SEÑOR EDUARDO ANTONIO CASTILLO RAMIREZ LAS FACULTADES 2, 3, 11, 15B, 15I, 18, 20, 24, 29 Y 30 DE LA ESCALA DE PODERES DE LA REFERIDA SOCIEDAD. _____

SEGUNDO.

POR EL PRESENTE DOCUMENTO, HACIENDO USO DE LAS FACULTADES A QUE SE REFIERE LA CLAUSULA PRIMERA PRECEDENTE, EL SEÑOR EDUARDO ANTONIO CASTILLO RAMIREZ DELEGA LA FACULTAD 18, 24 Y 29 DE LA ESCALA DE PODERES DE LA SOCIEDAD FAVOR DE: _____

• DAVID FERNANDO PANTA CUEVA, IDENTIFICADO CON DNI N° 40222656, CON DOMICILIO PARA EFECTOS DEL PRESENTE DOCUMENTO EN AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NO. 3118, PISO 11, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. _____

• JHOANNA CELINDA VARGAS CARRASCO, IDENTIFICADA CON DNI N° 42842919, CON DOMICILIO PARA EFECTOS DEL PRESENTE DOCUMENTO EN AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NO. 3118, PISO 11, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. _____

• AMERICA LORENA COPA SILVA, IDENTIFICADA CON DNI N° 41259571, CON DOMICILIO PARA EFECTOS DEL PRESENTE DOCUMENTO EN AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NO. 3118, PISO 11, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. _____

• CLAUDIA SEMINARIO GOMEZ, IDENTIFICADA CON DNI N° 42904594, CON DOMICILIO PARA EFECTOS DEL PRESENTE DOCUMENTO EN AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NO. 3118, PISO 11, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. _____

• DANIEL ANDRES MONTES DELGADO, IDENTIFICADO CON DNI N° 06660874, CON DOMICILIO PARA EFECTOS DEL PRESENTE DOCUMENTO EN AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NO. 3118, PISO 11, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. _____

• JAVIER ISMODES TALAVERA, IDENTIFICADO CON DNI N° 29563543, CON DOMICILIO PARA EFECTOS DEL PRESENTE DOCUMENTO EN AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NO. 3118, PISO 11, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. _____

• ERIKA LILIANA MEDINA VALENCIA, IDENTIFICADA CON DNI N° 44844985, CON DOMICILIO PARA EFECTOS DEL PRESENTE DOCUMENTO EN AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NO. 3118, PISO 11, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. _____

• WOLMER GIULIANO DELGADO ARCE, IDENTIFICADO CON DNI N° 29631338, CON DOMICILIO PARA EFECTOS DEL PRESENTE DOCUMENTO EN AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NO. 3118, PISO 11, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. _____

• EDUARDO HUGO HURTADO SALAS, IDENTIFICADO CON DNI N° 29315913, CON DOMICILIO PARA EFECTOS DEL PRESENTE DOCUMENTO EN AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NO. 3118, PISO 11, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. _____

• NURIA DE AMAT CATACORÁ, IDENTIFICADA CON DNI N° 29636798, CON DOMICILIO PARA EFECTOS DEL PRESENTE DOCUMENTO EN AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NO. 3118, PISO 11, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. _____

ALFREDO TAINO SCARFATI
NOTARIO DE LIMA

ALFONSO TORRES - LIMA - PERU
CALLE HUANCAMILLA 171
FAS 11701
RENOVACION ANUAL INDEFINIDA
MUNICIPIO DE SAN JUAN DE LIMA

TESTIMONIO

MARCO ANTONIO ZEGARRA DIAZ, IDENTIFICADO CON DNI N° 29669494, CON DOMICILIO PARA EFECTOS DEL PRESENTE DOCUMENTO EN AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NO. 3118, PISO 11, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA.

AGREGUE USTED, SEÑOR NOTARIO, LAS DEMAS CLAUSULAS DE LEY Y SIRVASE PASAR LOS PARTES CORRESPONDIENTES A LOS REGISTROS PUBLICOS DE LIMA.

LIMA, 12 (DOCE) DE MAYO DE 2011 (DOS MIL ONCE)

A CONTINUACION UNA FIRMA ILEGIBLE.

AUTORIZA PIERO C. MAINETTO VILLACORTA, ABOGADO CAL N° 44834, UNA FIRMA ILEGIBLE

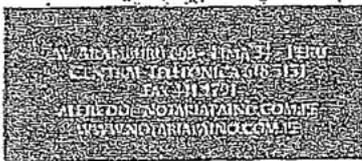
CONCLUSION

FORMALIZADO EL INSTRUMENTO, Y DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 27 DEL DECRETO LEGISLATIVO NUMERO 1049, LEY DEL NOTARIADO, DEJO CONSTANCIA QUE LA INTERESADA FUE ADVERTIDA DE LOS EFECTOS LEGALES DEL MISMO; LA COMPARECIENTE LE DIO LECTURA, DESPUES DE LO CUAL SE AFIRMO Y RATIFICO EN SU CONTENIDO, SUSCRIBIENDOLO, DECLARANDO QUE SE TRATA DE UN ACTO VALIDO Y NO SIMULADO, MANIFESTANDO IGUALMENTE CONOCER LOS ANTECEDENTES Y/O TITULOS QUE ORIGINAN EL PRESENTE INSTRUMENTO, Y RECONOCER COMO SUYA LA FIRMA DE LA MINUTA QUE LA ORIGINA. LA ESCRITURA SE INICIA EN LA FOJA DE SERIE NUMERO 2862853 Y CONCLUYE EN LA FOJA DE SERIE NUMERO 2862855, DE TODO LO QUE DOY FE. CONCLUYO EL PROCESO DE FIRMA EL DIA TRECE DE MAYO DE DOS MIL ONCE. FIRMADO: EDUARDO ANTONIO CASTILLO RAMIREZ, UNA HUELLA DIGITAL; FIRMO EL TRECE DE MAYO DE DOS MIL ONCE, ANTE MI, ALFREDO PAINO SCARPATI, NOTARIO DE LIMA.

ES COPIA DE LA ESCRITURA PUBLICA QUE CORRE EN EL REGISTRO CON FECHA 13 DE MAYO DE 2011, A FOJAS 68853 - 69856, Y A SOLICITUD DE PARTE INTERESADA EXPIDO EL PRESENTE, DE ACUERDO A LEY EL QUE RUBRICO EN CADA UNA DE SUS HOJAS, SELLO, SIGNO Y FIRMO EN LIMA, A LOS 13 DIAS DEL MES DE MAYO DEL 2011.

ALFREDO PAINO SCARPATI
NOTARIO DE LIMA

ALFREDO PAINO SCARPATI
Notario de Lima





SUNARP

SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

000043

Zona Registral N° IX - Sede Lima.
OFICINA LIMA.

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS
LIBRO DE SOCIEDADES MERCANTILES
VIGENCIA DE PODER

Zona Registral N° IX - Sede Lima
MESA DE PARTES
20 DE ENE. 2011 46
ENTREGADO

EL que suscribe CERTIFICA que:

Que, en el Asiento C00084 de la Partida N° 02006820 del Registro de Sociedades, correspondiente a la Partida Registral del: "BANCO RIPLEY S.A.", consta registrada y vigente el acta de Junta General de Accionistas del 20/07/2007, donde se acordó:
2. Nombrar como Apoderado de la sociedad al Sr. EDUARDO ANTONIO CASTILLO RAMIREZ (D.N.I N°07884611) para que ejerza las facultades siguientes:

Apoderado	D.N.I. N°	Clase de Apoderado	Facultades
EDUARDO ANTONIO CASTILLO RAMIREZ	07884611	C	2,3, 11, 15B (sin límites), 15I, 18, 20, 24, 29, 30

Asimismo, consta en el asiento C00068 de la Partida en mencion consta registrado el acuerdo de Sesión de Directorio de fecha 28/03/2006, donde se acordó aprobar la nueva **ESCALA DE PODERES**:
2 INGRESAR, DISPONER, RETIRAR Y GRAVAR FONDOS Y DEPÓSITOS EN GENERAL, INCLUYENDO DEPÓSITOS AVALISTAS, DE AHORRO, A PLAZO, BAJO CUALQUIER MODALIDAD, DETERMINADA POR LAS LEYES VIGENTES, CON O SIN INTERESES, ANTE TODO TIPO DE INSTITUCIONES PERTENECIENTES AL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL O DEL EXTERIOR, ASÍ COMO REALIZAR OPERACIONES DE REPORTE, GIROS Y TRANSFERENCIAS, PACTOS DE RECOMPRA, OPERACIONES RELACIONADAS CON FONDOS INTERBANCARIOS, ADEUDOS Y OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERU, LA CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO, OTRAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO DEL País O DEL EXTERIOR ASÍ COMO CON ORGANISMOS FINANCIEROS INTERNACIONALES, EMITIR INSTRUMENTOS HIPOTECARIOS Y VALORES MOBILIARIOS DE CUALQUIER NATURALEZA PERMITIDOS POR LAS LEYES VIGENTES, SIMILARES O CONEXAS, SEA EN MONEDA NACIONAL O EXTRANJERA.

3. GIRAR, EMITIR, DESCONTAR, PROTESTAR, NEGOCIAR, ADQUIRIR, TRANSFERIR, COBRAR, DAR EN GARANTÍA, EJECUTAR, ENDOSAR, OTORGAR, RENOVAR, PASARES, LETRAS DE CAMBIO, LETRAS HIPOTECARIAS, CÉDULAS HIPOTECARIAS, TÍTULOS DE CRÉDITO HIPOTECARIOS NEGOCIABLES, VALES, GIROS, CERTIFICADOS DE DEPÓSITO, NEGOCIABLES Y NO NEGOCIABLES, YA SEAN ESTOS; PORTADOR, NOMINATIVOS O DE OTRO MODO Y EN GENERAL, CUALQUIER TÍTULO VALOR O CUALQUIER OTRO INSTRUMENTO Y/O DOCUMENTACIÓN CREDITICIA PERMITIDA POR LAS LEYES VIGENTES.

11. EFECTUAR Y CELEBRAR TODA CLASE DE OPERACIONES Y CONTRATOS RELACIONADOS CON COMPAÑÍAS DE SEGUROS Y REASEGUROS DEL SISTEMA DE SEGUROS NACIONAL Y/O DEL EXTERIOR. PUDIENDO NEGOCIAR, CONTRATAR, RENOVAR, ENDOSAR Y CEDER TODA CLASE DE PÓLIZAS.

[Handwritten Signature]
ENRIQUE LISUZA
Registral Público
Zona Registral N° IX - Sede Lima

...../lllll

...../

15.B DEPÓSITOS EN GENERAL, INCLUYENDO DEPÓSITOS A LA VISTA, DE AHORRO, A PLAZO, COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS, OBLIGACIONES RELACIONADAS CON INVERSIONES.

15.I CONVENIOS COLECTIVOS DE TRABAJO CON LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD, CONTRATOS DE TRABAJO A PLAZO DETERMINADO O INDETERMINADO O BAJO CUALQUIER OTRA MODALIDAD PERMITIDA POR LA LEGISLACIÓN VIGENTE. CONVENIOS DE PRACTICAS PREPROFESIONALES Y APREDIZAJE.

18. SUSCRIBIR LA CORRESPONDENCIA DE LA SOCIEDAD A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL.

20. SUSCRIBIR TODAS LAS COMUNICACIONES DIRIGIDAS AL MINISTERIO DE TRABAJO Y OTRAS AUTORIDADES LABORALES, MIGRATORIAS, ENTIDADES PUBLICAS ENCARGADAS DE BRINDAR SEGURO SOCIAL O DE SALUD, ENTIDADES PRIVADAS DE PENSIONES DE SALUD QUE CUMPLAN LOS MISMOS FINES, ASÍ COMO A LAS ENTIDADES PREVISIONALES, NOMBRAR FUNCIONARIOS A NIVEL NACIONAL, AMONESTAR VERBALMENTE O POR ESCRITO, CESAR, SUSPENDER Y DESPEDIR PERSONAL, FIJAR Y MODIFICAR EL HORARIO Y DEMÁS CONDICIONES DE TRABAJO, SUSCRIBIR PLANILLAS, BOLETAS DE PAGO Y LIQUIDACIONES DE BENEFICIOS SOCIALES, OTORGAR CERTIFICADOS DE TRABAJO, CONSTANCIAS DE APRENDIZAJE, CONSTANCIAS DE FORMACIÓN LABORAL Y CONSTANCIAS DE PRACTICAS PREPROFESIONALES.

24. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE TODA CLASE DE AUTORIDAD JUDICIAL, POLÍTICA, ADMINISTRATIVA. LABORAL, MUNICIPAL, ARBITRAL, POLICIAL O MILITAR, EN PROCESOS JUDICIALES Y/O ADMINISTRATIVOS EN LOS QUE SEA PARTE LA SOCIEDAD, CON LAS FACULTADES GENERALES Y LAS FACULTADES ESPECIALES CONTENIDAS EN LOS ARTÍCULOS 74 Y 75 DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL REQUERIDOS PARA DISPONER DE DERECHOS SUSTANTIVOS; INTERPONER, MODIFICAR Y/O AMPLIAR DEMANDAS, DENUNCIAS, RECURSOS, RECLAMACIONES Y QUEJAS; PRESTAR INSTRUCTIVA, PREVENTIVA, TESTIMONIALES, PRESENTAR RECONVENIONES Y CONTRADICCIONES; DEDUCIR EXCEPCIONES Y/O DEFENSAS PREVIAS Y CONTESTARLAS; CONTESTAR DEMANDAS, DENUNCIAS Y RECONVENIONES; ALLANARSE Y/O RECONOCER LA PRETENSIÓN; DAR RECONOCIMIENTO PERSONAL; DAR TESTIMONIO COMO PARTE O TESTIGO; EXHIBIR, RECONOCER Y DESCONOCER DOCUMENTOS; OFRECER, ACTUAR Y SOLICITAR LA ACTUACIÓN DE TODA CLASE DE MEDIOS PROBATORIOS, PERICIAS Y COTEJOS, ASÍ COMO Oponerse. IMPUGNAR OBSERVAR Y/O TACHAR LOS OFRECIDOS POR LA PARTE CONTRARIA, DOCUMENTOS Y TESTIGOS; INTERPONER TODA CLASE DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y RECURSOS DE REPOSICIÓN, APELACIÓN, CASACIÓN Y NULIDAD-EN TODAS LAS INSTANCIAS; SOLICITAR LA NULIDAD DE COSA JUZGADA FRAUDULENTA; SOLICITAR INSPECCIONES JUDICIALES; Oponerse A LA DECLARACIÓN DE PARTE, A LA EXHIBICIÓN, PERICIAS E INSPECCIONES JUDICIALES; ASISTIR E INTERVENIR, COMO REPRESENTANTE LEGAL DE LA SOCIEDAD, EN TODA CLASE DE AUDIENCIAS (YA SEAN CONCILIATORIAS O DE FIJACIÓN DE PUNTOS CONTROVERTIDOS Y SANEAMIENTO PROBATORIO, DE PRUEBAS Y/O AUDIENCIAS ÚNICAS, ESPECIALES Y/O COMPLEMENTARIAS).. INSPECCIONES, DILIGENCIAS Y TODO TIPO DE ACTOS PROCESALES, SEAN ESTOS DE REMATE, ADMINISTRACIÓN DE POSESIÓN, LANZAMIENTO, EMBARGOS Y/O SANEAMIENTO PROCESAL; SOLICITAR EI DESGLOSE Y ENTREGA DE CERTIFICADOS DE DEPÓSITOS JUDICIALES, EFECTUAR, RETIRAR Y COBRAR LOS MISMOS; NOMBRAR ADMINISTRADORES, DEPOSITARIOS O SÍNDICOS Y DELEGADOS EN VIRTUD DE UNA CARTA ROGATORIA ENCOMENDANDO ACCIONES A SER...../


ENRIQUE LISNO APAZA
Registrador Público
Zona Registral Nº IX - Sede Lima

.....//ADOPTADAS FUERA DE LA JURISDICCION DEL PROCESO; EFECTUAR IDENTIFICACIONES; RESPONDER A INTERROGATORIOS; SOLICITAR Y APLICAR TODA CLASE DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y CAUTELARES, INCLUSIVE INNOVATIVAS Y DE NO INNOVAR Y CUALQUIER MEDIDA ANTICIPADA, DENTRO Y FUERA DEL PROCESO AMPLIARLAS Y/O MODIFICARLAS Y/O SUSTITUIRLAS Y/O DESISTIRSE DE LAS MISMAS; OFRECER Y/O OTORGAR CONTRACAUTELA (INCLUSIVE CAUCION JURATORIA); NOMBRAR URBANOS DE AUXILIO JUDICIAL; PRESTAR DECLARACION DE PARTE O TESTIMONIAL. ASIMISMO, ESTARA FACULTADO PARA INTERVENIR EN PROCESOS CUALESQUIERA QUE AFECTEN LOS INTERESES DE LA SOCIEDAD, SEA COMO INTERVENCION COADYUVANTE, LITISCONSORCIAL, EXCLUYENTE PRINCIPAL, EXCLUYENTE DE PROPIEDAD DE DERECHO PREFERENTE, O COMO SUCESOR PROCESAL SOLICITAR LA INTERVENCION DE UN TERCERO PARA ASEGURAR UNA PRETENSION FUTURA O A MANERA DE DENUNCIA CIVIL O DE LLAMAMIENTO POSESORIO. ADICIONALMENTE PODRA, SOLICITAR LA ACUMULACION Y DESACUMULACION DE PROCESOS; RETIRAR LAS ACCIONES LEGALES INTERPUESTAS Y DEMANDAS, ESTANDO FACULTADO PARA DESISTIRSE DEL PROCESO, DE LA PRETENSION Y/O CUALQUIER OTRO ACTO PROCESAL; SOLICITAR EL ABANDONO Y/O PRESCRIPCION DE LOS RECURSOS, LA PRETENSION Y/O LA ACCION Y/O DEL PROCESO; OFRECER Y/O COBRAR DIRECTAMENTE LO PAGADO O CONSIGNADO JUDICIALMENTE Y/O RETIRAR CONSIGNACIONES; EJECUTAR LAS SENTENCIAS Y COBRAR LAS COSTAS Y COSTOS PROCESALES; CONCILIAR; ~~TRANSIGIR JUDICIAL EXTRAJUDICIALMENTE~~; SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO; HACER ABANDONO O RENUNCIA DE LA INSTANCIA; SOLICITAR LA ACLARACION CORRECCION Y/O CONSULTA DE LAS RESOLUCIONES JUDICIALES; PRESENTAR PROPUESTAS EN REMATES JUDICIALES, SUBASTAS EXTRAJUDICIALES (PARA ADJUDICARSE AL INTERIOR DE LOS MISMOS LOS BIENES MUEBLES O INMUEBLES MATERIA DE RESPECTIVO PROCESO); SER ADJUDICATARIO DE LA BUENA PRO Y TOMAR POSESION DE BIENES; SOLICITAR LA INHIBICION Y/O PLANTEAR LA RECUSACION DE JUECES, FISCALES, VOCALES Y/O MAGISTRADOS EN GENERO.; Y PRACTICAR TODOS LOS DEMAS ACTOS QUE FUESEN NECESARIOS PARA LA TRAMITACION DE LOS PROCESOS Y, EN-GENERAL, REALIZAR CUALQUIER GESTION QUE SEA NECESARIA PARA DEFENDERLOS INTERESES DE LA SOCIEDAD EN PROCESOS JUDICIALES.

29. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA (SUNAT), TRIBUNAL FISCAL, ESSALUD, OFICINA DE NORMALIZACION PROVISIONAL (ONP), CENTROS DE CONCILIACION, AFP, PROINVERSION (ESPECIALMENTE, PERO SIN LIMITARSE, PARA EL REGISTRO DE INVERSIONES EXTRANJERAS Y LA NEGOCIACION Y SUSCRIPCION DE CONVENIOS DE ESTABILIDAD JURIDICA, PUDIENDO PARA ELLO SUSCRIBIR MINUTAS, ESCRITURAS PUBLICAS Y DEMAS DOCUMENTOS, SEAN PUBLICOS O PRIVADOS), DIRECCION GENERAL DE SALUD AMBIENTAL (DIGESA), DIRECCION NACIONAL DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS (DIGEMID), INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL (INDECOPI), DIRECCION NACIONAL DE ANTIDROGAS (DINANDRO), MINISTERIO DE AGRICULTURA, MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS, MINISTERIO DE LA PRODUCCION, REGISTRO FISCAL DE VENTAS A PLAZO Y DEMAS INSTITUCIONES PUBLICAS O PRIVADAS QUE OTORGUEN LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES U OTROS RELACIONADOS CON LA COMPRA, VENTA, IMPORTACION, EXPORTACION Y COMERCIALIZACION DE LOS PRODUCTOS QUE COMERCIALIZA LA SOCIEDAD, ENCONTRÁNDOSE FACULTADO PARA CELEBRAR TODOS LOS ACTOS Y CONTRATOS QUE SEAN NECESARIOS, TENIENDO PARA Y/O EFECTO LAS FACULTADES CONFERIDAS PARA LA REPRESENTACION EN LOS PROCESOS JUDICIALES MENCIONADOS EN EL NUMERAL 23 DE LA PRESENTE ESCALA DE PODERES Y LAS DEMAS QUE SEAN NECESARIAS PARA PRESENTAR TODA CLASE DE SOLICITUDES, RECURSOS, APELACIONES.....//


 ENRIQUE LLANOS BRACA
 Registrador Público
 Zona Registral 1000 - Sede Lima

...///RECLAMACIONES Y DESISTIRSE DE LOS MISMOS; ASÍ COMO PARA LA REALIZACIÓN DE TODOS LOS ACTOS, AUDIENCIAS, INVESTIGACIONES, INSPECCIONES, INTERROGATORIOS, DILIGENCIAS, GESTIONES Y TRAMITES INHERENTES A DICHS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS; CON FACULTADES SUFICIENTES PARA PRESTAR MANIFESTACIONES, DECLARACIONES PREVENTIVAS, INSTRUCTIVAS Y PARA PRESENTAR TODA CLASE DE DENUNCIAS Y PETICIONES, ACCEDER Y REVISAR EXPEDIENTES, APORTAR PRUEBAS, CONSTITUIRSE EN PARTE CIVIL, TRANSIGIR, INTERPONER EXCEPCIONES, CUESTIONES PREVIAS, CUESTIONES PREJUDICIALES, RECURSOS IMPUGNATORIOS, INCLUIDOS RECURSOS DE RECLAMACIÓN, RECONSIDERACION, APELACIÓN, REVISIÓN, NULIDAD, QUEJA, EN TODAS LAS INSTANCIAS, ASÍ COMO DESISTIRSE DE ESTOS RECURSOS Y LOS DEMÁS MEDIOS DE DEFENSA PERMITIDOS POR LEY.

30. DELEGAR Y REVOCAR TODAS Y CADA UNA DE LAS FACULTADES QUE EXPRESAMENTE LE HAN SIDO CONFERIDAS.

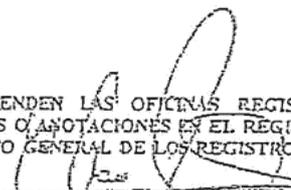
Nº de fojas del Certificado: 04
Derechos Pagados: S/ 22.00

Recibo/fecha 33-1456 20.01.2011

Se expide la presente en la ciudad de Lima a las 8.00 horas del día VIERNES 21 de enero del 2011

LP

LOS CERTIFICADOS QUE ENTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICION, ART. 140º DEL T.U.O. DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS APROBADO POR RESOLUCION Nº.079-SUNARP-SN.


ENRIQUE LINO ESPAZA
Registrador Público

Zona Registral N° 14 - Sede Lima



FICHA RUC : 20259702411
BANCO RIPLEY PERU S.A.
 Número de Transacción : 40577466
 CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : BANCO RIPLEY PERU S.A.
 Tipo de Contribuyente : 25-SOCIEDAD ANONIMA
 Fecha de Inscripción : 25/11/1994
 Fecha de Inicio de Actividades : 08/02/1995
 Estado del Contribuyente : ACTIVO
 Dependencia SUNAT : 0011 - I.PRICO NACIONAL
 Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : BANCO RIPLEY
 Tipo de Representación : -
 Actividad Económica Principal : 65197 - OTROS TIPOS INTERMEDIACION MONETARIA.
 Actividad Económica Secundaria 1 : -
 Actividad Económica Secundaria 2 : -
 Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MECANIZADO/COMPUTARIZADO
 Sistema de Contabilidad : COMPUTARIZADO
 Código de Profesión / Oficio : -
 Actividad de Comercio Exterior : SIN ACTIVIDAD
 Número Fax : - - 6115720
 Teléfono Fijo 1 : 1 - 6115700
 Teléfono Fijo 2 : 1 - 6115751
 Teléfono Móvil 1 : - - 992740334
 Teléfono Móvil 2 : -
 Correo Electrónico 1 : pguillen@bancoripley.com.pe
 Correo Electrónico 2 : rcervantes@bancoripley.com.pe

Departamento Provincia Distrito Tipo y Nombre Zona Tipo y Nombre Vía Nro Km Mz Lote Dpto Interior Otras Referencias Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	Domicilio Fiscal : LIMA : LIMA : SAN ISIDRO : - : AV. PASEO DE LA REPUBLICA : 3118 : - : - : - : - : - : PISO 11 : ALQUILADO
--	---

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP : 14/10/1999
 Número de Partida Registral : -
 Tomo/Ficha : 02006820
 Folio : -
 Asiento : -
 Origen del Capital : NACIONAL
 País de Origen del Capital : -

Registro de Tributos Afectos			
Tributo	Afecto desde	Exoneración Desde	Hasta

ANEXO 4



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros



00 031

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI - AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

RESOLUCION N°459-2014/INDCOPI-AREQUIPA

DENUNCIANTE : WILBER LOPEZ SALAZAR
 DENUNCIADO : BANCO RIPLEY PERU S.A.
 MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 IDONEIDAD DEL SERVICIO
 MEDIDAS CORRECTIVAS
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 MULTA
 ACTIVIDAD : SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUMILLA: En el procedimiento iniciado por el señor Wilber Lopez Salazar en contra de Banco Ripley Perú S.A., por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión ha resuelto lo siguiente:

- (i) Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor por el señor Wilber Lopez Salazar en contra de Banco Ripley Perú S.A., por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que que no ha quedado acreditado que el denunciado haya adicionado la suma de S/. 35.00 Nuevos Soles al valor de las cuotas del préstamo que le fue otorgado al denunciante.
- (ii) Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor por el señor Wilber Lopez Salazar en contra de Banco Ripley Perú S.A., por infracción al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que el denunciado comunicase al denunciante una respuesta a la solicitud del 10 de diciembre del 2013 dentro del plazo legal establecido.
- (iii) Ordenar a Banco Ripley Perú S.A. en calidad de medida correctiva cumpla con:
 - a. Dar respuesta al reclamo presentado por el denunciante el 10 de diciembre de 2013, ello en el plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución.
- (iv) Ordenar a Banco Ripley Perú S.A., el pago de costas y costos del procedimiento a favor del señor Wilber Lopez Salazar.

SANCIÓN: 01 UIT por la infracción al artículo 24° del Código.

Arequipa, 19 de setiembre de 2014

I. ANTECEDENTES

1. El 11 de abril de 2014, el señor Wilber Lopez Salazar (en adelante, el denunciante) denunció a Banco Ripley Perú S.A.¹ (en adelante, el denunciado), por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código).

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a lá vista y confrontada.

¹ RUC N°: 20259702411
M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle Hipólito Unanue N° 100 -A, Urbanización Victoria, Arequipa - Perú / Telefax: 054-212054

E-mail: mlcomejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1/12

12 ABR. 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2 del Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



00 052

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI - AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

2. El denunciante señaló que en octubre del 2010, obtuvo un préstamo personal, por el monto de S/.13 614.51 Nuevos Soles, incluido intereses, a un plazo de 48 meses a una TEA de 15.24%, entregándosele un cronograma de pagos, fijándose una cuota mensual de S/.283.64 Nuevos Soles, siendo informado en ese momento que contaba con un período de gracia de hasta siete días, después de la fecha de vencimiento de pago, para cancelar sin ningún tipo de pago adicional.
3. Asimismo indicó que cumplió con pagar las 37 primeras cuotas, hasta el 10 de diciembre del 2013, fecha en la cual se apersonó a cancelar su cuota N° 38, percatándose que su cuota se había incrementado aproximadamente en S/.40.00 Nuevos Soles, por lo que procedió a ingresar un reclamo en el Libro de Reclamaciones, así como a cancelar el monto de S/.283.64 Nuevos Soles, que figuraba en su cronograma de pagos, mas no los S/.40.00 Nuevos Soles requeridos, dejando sentado que a la fecha el denunciado no ha cumplido con dar respuesta a su reclamo vulnerando sus derechos, por otro lado indicó que en dicha fecha se le informó que este cobro se debía a que estaba cancelando fuera de la fecha de pago, y que si no, se le había cobrado este monto en otras oportunidades, era porque había tenido suerte, lo que no considera una respuesta seria.
4. Finalmente señaló que el 09 de abril del 2014, se apersonó a otra entidad financiera, a efecto de solicitar un crédito, percatándose de que no era sujeto del mismo, en vista a que había sido reportado negativamente por el denunciado ante la central de riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, por lo que en dicha fecha se apersonó a las oficinas del denunciado, entregándosele un nuevo cronograma de pagos en el que se observa que se han consignado fechas distintas a los pagos que efectivamente realizó para las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42.
5. El denunciante solicitó como medidas correctivas reparadoras y complementarias respectivamente:
 - i. Se deje de cobrar en forma indebida comisiones moratorias no acordadas por pago de su cuota número 38, correspondiente al mes de diciembre del 2013.
 - ii. Se proceda a retirar al denunciante, de la central de riesgos CPP, donde se encuentra reportado indebidamente como deudor moroso.
 - iii. Se entregue un nuevo estado de cuenta reconociendo el pago de la cuota 38 correspondiente al día 10 de diciembre del 2013.
 - iv. Se entregue un nuevo cronograma de pagos respetando el monto de las cuotas pactadas al momento de firmar el contrato, esto es de S/.283.64 Nuevos Soles.
 - v. Se imponga una multa por no responder dentro del plazo de ley al reclamo realizado con fecha 10 de diciembre del 2013.
 - vi. Se sancione, aplicando todas las demás medidas correctivas y multas conforme la ley de protección al consumidor, más las costas y costos del procedimiento.
6. El 23 de mayo de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI - Arequipa admitió la denuncia a trámite, considerando como hecho denunciado:

"(...) que, Banco Ripley Perú S.A., habría cobrado indebidamente al denunciante, una suma adicional no pactada, ascendiente a S/.35.00 Nuevos Soles, al monto de pago de su cuota N° 38, establecida según cronograma, lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante, por lo que corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción del deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del Código (...)"

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
 CERTIFICA Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que ha sido verificado y confrontado.

12 ABR 2018

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Recuadro 20000...
 Archivo Central - INDECOPI

M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Calle Hipólito Unanue N° 100 -A, Urbanización Victoria, Arequipa - Perú / Telefax: 054-212054
 E-mail: mlcomejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI – AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

03 033

"(...) que, Banco Ripley Perú S.A., no habría dado respuesta al reclamo presentado por el denunciante, Reclamo Nro. F000616243 de fecha 10 de diciembre del 2013, dentro del plazo legal, lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante, por lo que corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 24° del Código (...)"

- 7. El 18 de agosto de 2014 mediante Resolución N° 02, la Secretaría Técnica de la Comisión declaró en rebeldía al denunciado, toda vez que no cumplió con presentar sus descargos en el plazo señalado.
- 8. El 22 de agosto de 2014 mediante Resolución N° 03, la Secretaría Técnica de la Comisión incorporó al procedimiento al denunciado en virtud al escrito que presentó el 20 de agosto de 2014.

II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

- 9. Luego de estudiar y analizar la presente denuncia, la Comisión considera que debe determinar:
 - (i) Los efectos de la declaración de rebeldía.
 - (ii) Si el denunciado contravino lo dispuesto en el artículo 19° por venir cobrando sumas adicionales a las pactadas y el artículo 24° por no dar respuesta a un reclamo, artículos del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - (iii) Si corresponde ordenar medidas correctivas.
 - (iv) La sanción a imponerse de comprobar la responsabilidad del denunciado.
 - (v) Si corresponde ordenar el pago de costas y costos incurridos durante el procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Efectos de la declaración en rebeldía

- 10. El artículo 26° del Decreto Legislativo 807° establece que una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado a fin que éste presente su descargo dentro del plazo de 05 (cinco) días hábiles, vencido dicho plazo el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado².
- 11. En consecuencia, admitida a trámite la denuncia mediante Resolución N° 01 debidamente notificada al denunciado el 30 de mayo 2014, se le requirió a efecto que dentro del plazo de cinco (5) días hábiles cumpliera con presentar su descargo. Sin embargo, en el presente caso, la denunciada no cumplió con ello, por lo que se le declaró en rebeldía, mediante Resolución de Secretaria N° 02 del 18 de agosto de 2014.
- 12. La declaración de rebeldía hace presumir como verdaderas las alegaciones y los hechos de la denuncia, al considerarse que la denunciada, habiendo sido notificado de la denuncia, no ha contradicho las afirmaciones de la contraparte, implicando esta conducta una aceptación del contenido de la denuncia.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

² DECRETO LEGISLATIVO 807°: LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
 Artículo 26°.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que este presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, teniendo a la vista la conformidad del Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado. (...) (parte pertinente)

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que ha tenido a la vista y controlada.

M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle Hipólito Unanue N° 100 -A, Urbanización Victoria, Arequipa - Perú / Telefax: 054-212054

E-mail: mlcomejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

3/12

12 ABR 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI - AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

00 054

13. No obstante, debe precisarse que la presunción legal de veracidad sólo es relativa, dado que si se presenta alguna de las causales previstas en el artículo 461° del Código Procesal Civil³, aplicable supletoriamente al presente procedimiento, la misma quedaría sin efecto.
14. En ese sentido, esta Comisión considera que cabría aplicar la presunción relativa de veracidad sobre los hechos expuestos en la denuncia, siempre y cuando del análisis de los actuados en el expediente no pueda apreciarse algo distinto que pueda desacreditar dicha presunción, en cuyo caso debe aplicarse supletoriamente la regulación que prevén los artículos 461° y 462° del Código Procesal Civil.

De la Idoneidad del Servicio

15. El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor contiene el deber de idoneidad por el cual se establece la responsabilidad que tienen los proveedores respecto de la calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado; debiendo responder dichos servicios a la finalidad para la cual están destinadas, de acuerdo a las condiciones ofrecidas y las que resulten implícitas en función de su naturaleza. Entendiéndose por idoneidad aquella correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que realmente recibe.
16. Se producirá un supuesto de falta de idoneidad cuando los productos o servicios contratados por el consumidor no resulten los esperados para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Lo que el consumidor espera dependerá de lo previsto en ley (garantía legal), lo pactado en el contrato (garantía expresa) o los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquiere el producto o servicio en el mercado (garantía implícita).
17. De otro lado, debe indicarse que en materia de carga probatoria, el referido supuesto de responsabilidad impone al consumidor la obligación de acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, luego de lo cual corresponderá al proveedor demostrar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.
18. Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.
19. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina

³ CODIGO PROCESAL CIVIL

- *Artículo 461°.- La declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos en el expediente de la demanda, salvo que:
1. Habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda;
 2. La pretensión se sustente en un derecho indisponible;
 3. Requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, este no fue acompañado a la demanda;
 4. El Juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.*

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

12 ABR 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
EJECUTIVO 2
Archivo Central - INDECOPI

M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle Hipólito Unanue N° 100 -A, Urbanización Viciolora, Arequipa - Perú / Telefax: 054-212054
E-mail: micomejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



00 055

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI - AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.

Respecto al hecho de que se vendrían cobrando sumas adicionales al préstamo del denunciante

20. Sobre el particular, el denunciante señaló que en octubre del 2010, obtuvo un préstamo personal, por el monto de S/.13 614.51 Nuevos Soles, incluido intereses, a un plazo de 48 meses a una TEA de 15.24%, entregándosele un cronograma de pagos, fijándose una cuota mensual de S/.283.64 Nuevos Soles, siendo informado en ese momento que contaba con un periodo de gracia de hasta siete días, después de la fecha de vencimiento de pago, para cancelar sin ningún tipo de pago adicional, por lo que ha cumplido con pagar las 37 primeras cuotas, hasta el 10 de diciembre del 2013, fecha en la cual se apersonó a cancelar su cuota N° 38, percatándose que su cuota se había incrementado aproximadamente en S/.40.00 Nuevos Soles.
21. Al respecto obra en el expediente el cronograma de pagos del préstamo otorgado al denunciante, en el que se observa que se consignó información respecto al pago una comisión por atraso y una tasa efectiva anual por mora conforme se aprecia.

CRONOGRAMA DE PAGOS

CLIENTE	LOPEZ SALAZAR WILBER	MONTO FINANCIADO	10,205.10 NUEVOS SOLES
DIRECCION	URB. EL DORADO MZ. P LT. 10) SACHACA ESPALDAS URB. CAMPO VERDE SACHACA	TASA EFECTIVA ANUAL	15.94% 360 Dias
CREDITO No	6160050022	COSTO EFECTIVO ANUAL	17.21%
TIPO	0	TEA. MORA	99.00%
F. DESEMB.	2010/10/05	TOTAL INTERES	3,409.41
COMISION	8-29días S/15, 30-60días S/35, 61 a mas días S/65	NUM. CUOTAS	48
ATRASO	(Sobre el Valor de la Cuota)	PERIODICIDAD	Mensual
		F. VENC. ULT. CUOTA	2014/10/07

20. Ahora, bien conforme lo ha señalado el denunciante el mismo tendría un periodo de gracia en el cual no se le tendría que hacer el cobro de comisiones adicionales sobre el valor de la cuota lo cual podría verse ratificado en la información que obra en el cronograma de pagos, por lo que en este punto analizaremos si conforme lo indica el denunciado se le ha realizado un cobro adicional por S/. 40.00 Nuevos Soles y/o S/. 35.00 Nuevos soles que habrían sido añadidos al valor de su cuota fija que fue señalada en su oportunidad en S/. 283.64 para lo cual analizaremos los comprobantes de pago que el denunciante ha puesto a disposición de la Comisión.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

12 ABR 2015

 JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Ejecutivo 2
 Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

80 056

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI - AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

Nro. Recibo	Fecha	Hora
9252	2014/03/09	16:05
Cliente : LOPEZ SALAZAR WILBER		
Nro. Cuenta : 6160050022		
Doc. Identidad : 29577557		
Nro. Cuota(s)	:	39
Valor cuota	:	249.00
Interes mora	:	35.00
Gastos mora	:	.00
Cargos	:	.00
ACORDO A PRESTARLO		
Efectivo	:	SOL 284.00
Itf	:	SOL .01
Total	:	SOL 284.01
Monto Próxima Cuota: 283.64		
Fecha de Vencimiento Próxima Cuota: 2014/01/07		

Nro. Recibo	Fecha	Hora
14346	2014/01/09	17:29
Cliente : LOPEZ SALAZAR WILBER		
Nro. Cuenta : 6160050022		
Doc. Identidad : 29577557		
Nro. Cuota(s)	:	39
Valor cuota	:	249.00
Interes mora	:	.00
Gastos mora	:	.00
Cargos	:	.00
ACORDO A PRESTARLO		
Efectivo	:	SOL 284.00
Itf	:	SOL .01
Total	:	SOL 284.01
Monto Próxima Cuota: 283.64		
Fecha de Vencimiento Próxima Cuota: 2014/02/07		

Nro. Recibo	Fecha	Hora
9252	2014/03/09	15:22
Cliente : LOPEZ SALAZAR WILBER		
Nro. Cuenta : 6160050022		
Doc. Identidad : 29577557		
Nro. Cuota(s)	:	40,41
Valor cuota	:	239.00
Interes mora	:	45.00
Gastos mora	:	.00
Cargos	:	.00
ACORDO A PRESTARLO		
Efectivo	:	SOL 284.00
Itf	:	SOL .01
Total	:	SOL 284.01
Monto Próxima Cuota: 283.64		
Fecha de Vencimiento Próxima Cuota: 2014/04/07		

Nro. Recibo	Fecha	Hora
3281	2014/04/09	14:09
Cliente : LOPEZ SALAZAR WILBER		
Nro. Cuenta : 6160050022		
Doc. Identidad : 29577557		
Nro. Cuota(s)	:	41,42
Valor cuota	:	239.00
Interes mora	:	45.00
Gastos mora	:	.00
Cargos	:	.00
ACORDO A PRESTARLO		
Efectivo	:	SOL 284.00
Itf	:	SOL .01
Total	:	SOL 284.01
Monto Próxima Cuota: 283.64		
Fecha de Vencimiento Próxima Cuota: 2014/05/07		

21. Es en este sentido que si bien el denunciante ha señalado que se le ha venido cobrando una suma adicional al pago de su cuota mensual, esta Comisión observa que si bien existe un ítem denominado "interés mora" en la que se indica un monto a pagar adicional al valor de cuota, la sumatoria de los mismos en todos los casos da un total de 284.00 Nuevos Soles, monto en el que no se observaría al que se le vendría recargando una suma de S/.40.00 Nuevos Soles o S/. 35.00 Nuevos Soles como lo ha alegado el denunciante, ya que guardaría relación al monto de la cuota a pagar señalada en su cronograma de pagos y siendo que de conformidad con el artículo 196° del Código Procesal Civil - aplicable supletoriamente al presente procedimiento - la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión el denunciante no ha podido acreditar que a la suma de S/.283.64 que era el valor de su cuota en el préstamo contratado se le ha sumado un monto adicional que fluctuó entre lo que ha denunciado.

22. En este sentido, al haberse observado que no ha quedado acreditado que el denunciante haya adicionado la suma de S/. 35.00 Nuevos Soles al valor de las cuotas del préstamo que le fue otorgado al denunciante corresponde a esta Comisión declarar infundada la presente denuncia.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: El documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista es exactamente igual al que obra en el presente.

M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Hipólito Unanue N° 100 - A, Urbanización Victoria, Arequipa - Perú / Telefax: 054-212054

E-mail: micornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

12 ABR. 2018

JUAN JOSE PRINCEPIE DIESTRA
Certificación de copias
EJECUTIVO 2
Archivo Central INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



CO 067

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI – AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

De la infracción al artículo 24 del Código

- 23. Al respecto, la Circular G 146-2009 de la Superintendencia de Banca y Seguros establece en su numeral 10 que los reclamos presentados deben ser resueltos en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido presentados.
- 24. Asimismo el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
- 25. Cabe precisar que el numeral 10 de la Circular SBS G 146-2009 establece en su segundo párrafo que el plazo de atención de reclamos sólo podrá extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique, precisando que dicha ampliación deberá ser comunicada al usuario dentro del plazo de 30 días, explicándole las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.
- 26. De igual forma el artículo 88° numeral 88.1 del Código establece que las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.
- 27. Respecto a este punto el denunciante ha señalado que ha presentado un reclamo el 10 de diciembre de 2013 el que no ha sido atendido a la fecha, y al haber sido declarado rebelde la parte denunciada la misma al apersonarse al procedimiento no ha hecho referencia a este hecho denunciado.
- 28. Al respecto obra en el expediente la hoja de reclamaciones que tiene como fecha de presentación el 10 de diciembre de 2013 y N° de Solicitud F006162434.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

12 ABR 2018

JUAN JOSE PRINCEPIE DIESTRA
Certificación de copias
EJECUTIVO 2
Archivo Central - INDECOPI

* Folio 15 del expediente
M-CPC-06/1A



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros



00 158

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI - AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

LOPEZ SALASZAR WILBER

Page 1 of 1

Banco Ripley Peru S.A.C
HOJA DE RECLAMACIÓN

NUMERO RQ : F000616243
 TIPO RQ : Solicitud
 TIPO DOCUMENTO : DNI
 NUMERO DOCUMENTO : 29577557
 NOMBRE CLIENTE / RAZON SOCIAL : LOPEZ SALASZAR WILBER
 DIRECCION : URB. EL DORADO MZ. P LT. 10
 DISTRITO : SACHACA PROVINCIA : AREQUIPA DEPARTAMENTO : AREQUIPA
 CORREO ELECTRONICO : CLIENTE NO INDICA
 TELEFONO 1 : 287194 TELEFONO 2 : 959076935
 FECHA INGRESO : 10/12/2013
 PRODUCTO : CREDITO DE CONSUMO
 SUB PRODUCTO : FLEXIBLE
 NUMERO DE PRODUCTO : 542020002690904
 NUMERO DE CUENTA :
 MOTIVO : CAMBIO DE CONDICIONES
 SUBMOTIVO : EXONERACION DE COBROS POR COMISIONES
 FECHA ESTIMADA DE RESPUESTA : 09/01/2014
 PLAZO : 30
 MEDIOS DE RESPUESTA : Carta Telefono
 CANAL DE INGRESO : RELACIONES COMERCIALES
 TIENDA / UBICACION : AREQUIPA/C Mall Aventura Plaza
 ATENDIDO POR : Edgar Salas Gonzales

CLIENTE INDICA:

CLIENTE SOLICITA LA CONDONACIÓN Y EL DETALLADO DEL CARGO GENERADO ADICIONAL AL MONTO PACTADO, E INDICA QUE LOS PAGOS ANTERIORES A ESTE SE REALIZARON CON RETRASO Y NO SE CARGO LA PENALIDAD, EN VENTANILLA LE INF. QUE TENIA 3 DIAS DE PLAZO SIN RECARGO.

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

Con la firma del presente documento EL USUARIO recibe copia del mismo y declara haber sido debidamente informado sobre el procedimiento, plazo de atención y medio de respuesta de requerimientos del Banco. En caso el requerimiento sea procedente, el Banco se comunicará con EL USUARIO a través de cualquiera de los datos de contacto consignados en el presente documento. Caso contrario, el Banco emitirá respuesta escrita al domicilio o correo electrónico del USUARIO. Sin perjuicio de ello, a partir de la fecha estimada de respuesta indicada en el presente formulario, tendrá a su disposición la respuesta a su requerimiento a través del Rípleyfono al 811-5757 (Lima) y 80-5757 (Provincias), Centros de Tarjeta, Estado de Cuenta y/o Pagina Web del Banco Ripley Perú S.A. De conformidad con la Circular SBS G-146-2009 y en cumplimiento del D.S 011-2011 PCM, el plazo de atención del reclamo es de 30 días calendario desde su presentación, el cual podrá extenderse excepcionalmente de acuerdo a la complejidad del requerimiento, previo aviso al USUARIO, firmando EL USUARIO el presente documento en señal de conformidad.

PIRMA CLIENTE

Edgar Salas Gonzales
Asesor Comercial
BANCO RIPLEY S.A.
PIRMA EJECUTIVO

29. En este sentido, queda acreditado que la denunciante sí presentó un reclamo el 10 de diciembre de 2013 y que el denunciado conforme a lo señalado en sus escritos no ha hecho referencia a este hecho imputado, por lo que al revisar el referido medio probatorio se observa que este tiene un código de registro y se encuentra firmado por un representante del denunciado y tampoco ha sido materia de controversia por parte del denunciado su origen, cabe precisar que el denunciado no ha presentado tampoco copia de la carta de respuesta, o medio probatorio alguno que acredite que en efecto diligenció la mencionada respuesta al domicilio de la denunciante, dentro del plazo legal establecido.

30. En este orden de ideas, por los considerandos expuestos, corresponde a esta **CERTIFICA** declarar fundado este extremo de la denuncia, al no haber quedado acreditado que se comunicase a la denunciante una respuesta a la solicitud del 10 de diciembre del 2013 dentro del plazo legal establecido. **El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECC**

M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle Hipólito Unanue N° 100 -A, Urbanización Victoria, Arequipa - Perú / Telefax: 054-212054

E-mail: mlcomejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

8/12

12 ABR 2014

JUAN JOSE PRINCIPE DIESYH
Comisión de FURIP
Ejecutivo 2
Archivo Central INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI – AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

00 059

De las medidas correctivas

31. El artículo 105° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro⁵.
32. El artículo 114°, 115° y 116° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁶, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
33. Al respecto, el denunciante ha solicitado como medidas correctivas:
 - i. Se deje de cobrar en forma indebida comisiones moratorias no acordadas por pago de su cuota número 38, correspondiente al mes de diciembre del 2013.
 - ii. Se proceda a retirar al denunciante, de la central de riesgos CPP, donde se encuentra reportado indebidamente como deudor moroso.
 - iii. Se entregue un nuevo estado de cuenta reconociendo el pago de la cuota 38 correspondiente al día 10 de diciembre del 2013.
 - iv. Se entregue un nuevo cronograma de pagos respetando el monto de las cuotas pactadas al momento de firmar el contrato, esto es de S/.283.64 Nuevos Soles.
 - v. Se imponga una multa por no responder dentro del plazo de ley al reclamo realizado con fecha 10 de diciembre del 2013.
 - vi. Se sancione, aplicando todas las demás medidas correctivas y multas conforme la ley de protección al consumidor, más las costas y costos del procedimiento.

5 Ley 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutorios de procesos sumarisimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

6 LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114°.- Medidas correctivas

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

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que está en el presente original que he tenido a la vista y confrontada.

12 ABR 2018

JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI

M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Hipólito Unanue N° 100 – A, Urbanización Victoria, Arequipa – Perú / Telefax: 054-212054
E-mail: mlcomejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI – AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

- 34. Respecto a que se deje de cobrar en forma indebida comisiones moratorias no acordadas por pago de su cuota número 38, correspondiente al mes de diciembre del 2013, el reporte ante la central de riesgo y se entregue nuevos estados de cuenta y/o cronogramas de pago, al haber sido declarado improcedente ese extremo de la denuncia esta Comisión determina que corresponde denegarlas.
- 35. Al respecto, al haberse declarado fundada la denuncia en un extremo en contra de Banco Ripley Perú S.A. esta Comisión considera que corresponde ordenar como medida correctiva reparadora de oficio que:
 - a. Banco Ripley Perú S.A., cumpla con dar respuesta al reclamo presentado por el denunciante el 10 de diciembre de 2013, ello en el plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución.

Graduación de la sanción

36. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa de parte de Banco Ripley Perú S.A., corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

37. Al respecto, el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) el daño resultante de la infracción, (iv) los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado, (v) la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores., entre otros⁷:

- a. **Beneficio ilícito esperado:** Se configuraría en el beneficio económico obtenido resultante de no haber dado respuesta al reclamo del 10 de diciembre de 2013, dentro de un plazo razonable. Sin embargo, la Comisión no cuenta con información que le permita determinar debidamente el beneficio económico obtenido por lo que respecto a esta infracción se tomarán en cuenta los demás criterios de graduación.
- b. **Probabilidad de detección de la infracción:** La Comisión considera que la probabilidad es media, toda vez que la infracción fue detectada mediante una denuncia de parte y no se ha acreditado que la infracción cometida en esta oportunidad por el denunciado haya afectado el interés colectivo de los consumidores.
- c. **Daño resultante de la infracción:** El daño ocasionado se configura en el hecho de no haber dado respuesta al reclamo realizada en el libro de reclamaciones el 10 de diciembre de 2013, dentro del plazo legal, impidiendo que la parte denunciante tome conocimiento de manera oportuna de la postura del denunciado respecto a lo requerido.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

12 ABR. 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPLE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI

⁷ LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
 Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas
 Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
 1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



03 061

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI – AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

d. Efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado: Se configura en la desconfianza generada en el mercado de servicios bancarios y financieros, toda vez que un consumidor esperaría que el proveedor del bien o servicio cumpla con dar respuesta a sus reclamos oportunamente.

38. Por las consideraciones expuestas, la Comisión considera que corresponde sancionar al denunciado por infracción al artículo 24° del Código con multa de una (01) Unidad Impositiva Tributaria, por la infracción referida a la no respuesta al reclamo presentado por el denunciante.

Del Pago de costas y costos del procedimiento

39. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente⁹.

40. En la medida que el presente procedimiento ha sido declarado fundado en contra del señor Arce corresponde a esta Comisión, ordenar a la denunciada cumpla con el pago de las costas y costos del presente procedimiento.

41. En consecuencia Banco Ripley Perú S.A. deberá cumplir, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día de siguientes de notificados con la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36.00⁹; y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el órgano correspondiente¹⁰.

IV. SE RESUELVE

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Wilber Lopez Salazar en contra de Banco Ripley Perú S.A., por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciado haya adicionado la suma de S/. 35.00 Nuevos Soles al valor de las cuotas del préstamo que le fue otorgado al denunciante.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Wilber Lopez Salazar en contra de Banco Ripley Perú S.A., por infracción al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que el denunciado comunicase al denunciante una respuesta a la solicitud del 10 de diciembre del 2013 dentro del plazo legal establecido.

TERCERO: Ordenar a Banco Ripley Perú S.A., en calidad de medida correctiva, cumpla con:

⁹ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA NACIONAL DEL INDECOPI. Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido la denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

⁹ Tasa correspondiente al derecho administrativo por presentación y tramitación de denuncia.

¹⁰ Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por la denunciante en la tramitación del presente procedimiento.

M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle Hipólito Unanue N° 100 –A, Urbanización Victoria, Arequipa – Perú / Telefax: 054-212054

E-mail: mlcomejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de la Oficina Regional del Archivo Central del INDECOPI

AREQUIPA. Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente N° 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP que ha sido a la Comisión u Oficina del Indecopi.

12 ABR. 2018

JUAN JOSE PRINCIPLE DIESTRA
Certificación de copias
EJECUTIVO
Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



03 062

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI – AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

- a. Dar respuesta al reclamo presentado por el denunciante el 10 de diciembre de 2013, ello en el plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución.

CUARTO: Ordenar a Banco Ripley Perú S.A., el pago de costas y costos del procedimiento a favor del señor Wilber Lopez Salazar.

QUINTO: Sancionar a Banco Ripley Perú S.A. por infracción al artículo 24° del Código con multa de una (01) Unidad Impositiva Tributaria, por la infracción referida a la no respuesta al reclamo presentado por el denunciante.

La misma que será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículos 37° y 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades Normas y Organización del INDECOPI y la décimo tercera disposición complementaria de la Ley N° 27890, Ley General del Sistema Concursal¹¹.

SEXTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹² luego de lo cual la resolución quedará consentida.¹³

Con la intervención de los señores Comisionados: César Fernando Lazo Bezold, Ludovina Villanueva Núñez, Juan Carlos Alonso Rebaza Marino y Alvaro Fernando Farfán Butrón.

CESAR FERNANDO LAZO BEZOLD
Presidente

Comisión Oficina Regional INDECOPI Arequipa.

¹¹ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 37°.- La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el Infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL

DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles a la vista y confrontada.

¹² LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL

DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles

13 LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.- M-CPC-08/1A

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA que la presente copia es exactamente igual al original que he visto a la vista y confrontada.

12 ABR 2013

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI

80 063



CÓDIGO ÚNICO DE MULTA

2014000011069
BANCO RIPLEY PERU S.A.
1.00 UIT

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que he
tenido a la vista y confrontada.

12 ABR. 2018

Juan José Príncipe Diestra
JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Certificación de Copias
Miembro Ejecutivo del Comité
Archivo Central - INDECOPI



Comandante General

GUARDIA CIVIL DEL PLAZO DE BARRIO GUTIERREZ, SAN JUAN DE LOS RIOS
Comandante General



[Faint handwritten notes and stamps]

ANEXO 5

Expediente : 67-2014/CPC
Secretaría Técnica : María Lucía Cornejo
Escrito : 03
Sumilla : "APELACIÓN"

00 008

SEÑORES DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR INDECOPI - AREQUIPA



WILBER LOPEZ SALAZAR, IDENTIFICADO CON DNI N° 29577557, CON DOMICILIO PROCESAL EN CALLE SAN JOSÉ N° 311 – OFICINA 306, CERCADO DE AREQUIPA; A USTED CON EL DEBIDO RESPETO ME PRESENTO Y DIGO:

QUE, HABIENDO ENCONTRADO LA RESOLUCIÓN FINAL N° 67-2014/CPC-INDECOPI –AQP BAJO LA PUERTA DE MI DOMICILIO PROCESAL EL DÍA MIERCOLES 01 DE OCTUBRE DE 2014, SIN NINGUNA INDICACIÓN DE LA FECHA Y HORA EN LA QUE SUPUESTAMENTE HABRIA SIDO DEJADA LA MISMA; ASUMO QUE LA NOTIFICACIÓN SE PRODUJO EN LA FECHA ANTES SEÑALADA. ESTANDO DENTRO DEL PLAZO DE LEY PROCEDO A INTERPONER:

RECURSO DE APELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL INDICADA ANTERIORMENTE; CON LA FINALIDAD QUE LA MISMA SEA DECLARADA NULA EN TODOS SUS EXTREMOS, Y SE EXPIDA UNA NUEVA RESOLUCION QUE DECLARE FUNDADA NUESTRA DENUNCIA, TENIENDO EN CUENTA LOS ARGUMENTOS EXPRESADOS A CONTINUACION:

1.- ANALISIS DE LA CUESTION EN DISCUSIÓN – EFECTOS DE LA DECLARACION DE REBELDIA (CONSIDERANDOS 10 AL 14); QUE SOBRE DICHO PUNTO, LOS SEÑORES COMISIONADOS DE LA COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI – AREQUIPA; EN SU RESOLUCIÓN FINAL MANIFIESTAN EN EL **CONSIDERANDO 12.- "LA DECLARACION DE REBELDIA HACE PRESUMIR COMO VERDADERAS LAS ALEGACIONES Y LOS HECHOS DE LA DENUNCIA. AL CONSIDERAR QUE LA DENUNCIADA, HABIENDO SIDO NOTIFICADO DE LA DENUNCIA NO HA CONTRADICHO LAS AFIRMACIONES DE LA CONTRAPARTE, IMPLICANDO ESTA CONDUCTA UNA ACEPTACION DEL CONTENIDO DE LA DENUNCIA"**; SOBRE ESTE CONSIDERANDO SE DEBE TENER EN CUENTA QUE MEDIANTE RESOLUCION N° 02 DE FECHA 18 DE AGOSTO DE 2014, LA OFICINA DE INDECOPI – AREQUIPA DECLARO LA REBELDIA DE BANCO RIPLEY, LUEGO MEDIANTE RESOLUCION N° 03 DE FECHA 22 DE AGOSTO DE 2014, SE ACEPTA EL APERSONAMIENTO AL PROCESO DEL BANCO RIPLEY, A TRAVES DEL ESCRITO PRESENTADO CON FECHA 20 DE AGOSTO DE 2014; SIENDO QUE ES EL UNICO ESCRITO QUE PRESENTO LA DENUNCIADA, ADEMAS SE DEBE TENER EN CUENTA QUE LA ENTIDAD DENUNCIADA NUNCA FORMULO CONTRADICCION A LOS HECHOS DENUNCIADOS POR NUESTRA PARTE, NI MUCHO MENOS PRESENTO MEDIOS PROBATORIOS QUE AVALEN EL COBRO DE LOS INTERESES MORATORIOS INDEBIDOS DENUNCIADOS POR NOSOTROS; EN CONSECUENCIA, TENEMOS QUE LA DENUNCIADA ESTARIA ACEPTANDO TACITAMENTE NUESTRA DENUNCIA.

LUEGO TENEMOS QUE LA COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI – AREQUIPA INDICA EXPRESAMENTE EN EL **CONSIDERANDO 14.- "EN ESE SENTIDO, ESTA COMISION CONSIDERA QUE CABRIA LA PRESUNCION RELATIVA DE VERACIDAD SOBRE LOS HECHOS EXPUESTOS EN LA DENUNCIA, SIEMPRE Y CUANDO DEL ANALISIS DE LOS ACTUADOS EN EL EXPEDIENTE NO PUEDE APRECIARSE ALGO DISTINTO QUE PUEDA DESACREDITAR DICHA PRETENSION, EN CUYO CASO DEBE APLICARSE SUPLETORIAMENTE LA REGULACION QUE PREVEN LOS ARTICULOS 461° Y 462° DEL CODIGO PROCESAL CIVIL;"** AL RESPECTO DEBEMOS SEÑALAR QUE LOS MIEMBROS DE LA COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI – AREQUIPA HACEN UNICAMENTE UN ENUNCIADO DE DOS ARTICULOS DEL CODIGO PROCESAL CIVIL QUE SUPUESTAMENTE DEBERIAN UTILIZARSE EN EL PROCESO PARA RESOLVER NUESTRA DENUNCIA; PERO TENIENDO EN CUENTA QUE **EL ARTICULO 461° DEL C.P.C. INVOCADO POR LOS MIEMBROS DE LA COMISION TIENE CUATRO NUMERALES PARA NO CONSIDERAR LOS HECHOS ALEGADOS COMO UNA VERDAD RELATIVA;** EN TAL SENTIDO, **LOS MIEMBROS DE LA COMISION NO HAN SEÑALADO CUAL O CUALES DE LOS NUMERALES DEL ARTICULO 461° DEL C.P.C. SON LOS QUE TOMARON EN CUENTA PARA RESOLVER NUESTRA DENUNCIA;** TODA VEZ, QUE NO CREEMOS QUE ESTEN TOMANDO TODOS LOS NUMERALES EN CUENTA PORQUE POR EJEMPLO: **EL NUMERAL 1 DEL ARTIULO 461° DEL C.P.C. DICE DE QUE NO SE TOMARA COMO UNA PRESUNCIAL LEGAL RELATIVA LOS HECHOS EXPUESTOS CUANDO 1. HABIENDO VARIOS EMPLAZADOS, ALGUNO CONTESTA LA DEMANDA** QUE EN EL CASO DE AUTOS NO CORRESPONDE; ENTONCES TENEMOS QUE RESPECTO AL ARTICULO 461° DEL C.P.C. INVOCADO SUPLETORIAMENTE POR LOS MIEMBROS DE LA COMISION PARA SOLUCIONAR NUESTRA DENUNCIA, ESTOS NO HAN FUNDAMENTADO DEBIDAMENTE QUE NUMERAL O NUMERALES DEL ARTICULO 461° DEL C.P.C. ES EL QUE ESTAN UTILIZANDO UTILIZARSE DE FORMA SUPLETORIA.

AHORA RESPECTO DEL ARTICULO 462° DEL C.P.C. EL CUAL SEÑALA QUE **"EL REBELDE PUEDE INCORPORARSE AL PROCESO EN CUALQUIER MOMENTO, SUJETANDOSE AL ESTADO EN EL QUE ESTE SE ENCUENTRE"**; SOBRE ESTE ARTICULO 462° VOLVEMOS A SEÑALAR QUE **EL BANCO RIPLEY FUE DECLARADO REBELDE CON LA RESOLUCION N° 02 Y SE INCORPORA AL PROCESO CON LA RESOLUCION N° 03 MEDIANTE UN ESCRITO DE APERSONAMIENTO, PERO JAMAS MANIFIESTA NADA O CONTRADICE LOS HECHOS DE NUESTRA DENUNCIA NI MUCHO MENOS PRESENTA MEDIOS PROBATORIOS QUE AVALEN EL COBRO INDEBIDO DE INTERESES MORATOIOS;** ENTONCES TENEMOS QUE SI LOS MIEMBROS DE LA COMISION HUBIERAN APLICADA CORRECTAMENTE EL ARTICULO 462 DEL C.P.C. TENDRIAN QUE HABER DECLARADO FUNDADA NUESTRA DENUNCIADA EN TODOS SUS EXTREMOS.

2.- DE LA IDONEIDAD DEL SERVICIO (CONSIDERANDOS 15 AL 19).- LOS MIEMBROS DE LA COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI-AREQUIPA SOBRE LA IDONEIDAD DEL SERVICIO INDICAN EN EL **CONSIDERANDO 17. "DE OTRO LADO, DEBE INDICARSE QUE EN MATERIA PROBATORIA, EL REFERIDO SUPUESTO DE RESPONSABILIDAD IMPONE AL CONSUMIDOR LA OBLIGACION DE ACREDITAR LA EXISTENCIA DE UN DEFECTO EN EL**

PRODUCTO O SERVICIO, LUEGO DE LO CUAL CORRESPONDERA AL PROVEEDOR DEMOSTRAR QUE NO ES RESPONSABLE POR LA FALTA DE IDONEIDAD DEL BIEN O SERVICIO EN EL MERCADO, DEBIDO A LA EXISTENCIA DE HECHOS AJENOS QUE LO EXIMEN DE RESPONSABILIDAD";

00 070

SOBRE ESTE CONSIDERANDO TENEMOS QUE ACOTAR QUE COMO LOS MISMOS MIEMBROS DE LA COMISION SEÑALAN LUEGO QUE EL CONSUMIDOR ACREDITA ALGUN DEFECTO EN EL SERVICIO, EL PROVEEDOR DEBE DEMOSTRAR QUE NO ES RESPONSABLE POR LA FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO; PERO, COMO YA LO TENEMOS SEÑALADO EL PROVEEDOR DENUNCIADO EN EL PRESENTE PROCESO. NUNCA DEMOSTRO QUE NUESTRA DENUNCIA ERA FALSA PORQUE JAMAS PROCEDIO A EJERCER SU DERECHO DE DEFENSA, ASIMISMO SE DEBE TENER EN CUENTA QUE EL BANCO RIPLEY NUNCA CUMPLIO CON LOS REQUERIMIENTOS QUE INDECOPI AREQUIPA LE REALIZO EN LA RESOLUCION N° 01 DEL PRESENTE PROCESO; ENTONCES A PESAR DE QUE EN EL PRESENTE PROCESO EL PROVEEDOR DENUNCIADO NO DEMOSTRO SU INOCENCIA; LOS MIEMBROS DE LA COMISION DECLARAN INFUNDADA NUESTRA DENUNCIA RESPECTO AL COBRO INDEBIDO DE INTERESES NO PACTADOS.

POR OTRO LADO, LOS MIEMBROS DE LA COMISION SEÑALAN LO SIGUIENTE EN EL CONSIDERANDO 19. "EN LA MEDIDA QUE TODO PROVEEDOR OFRECE UNA GARANTIA IMPLICITA RESPECTO DE LA IDONEIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS QUE OFRECE EN EL MERCADO, EN FUNCION DE LA INFORMACION TRANSMITIDA EXPRESA O TACITAMENTE, PARA ACREDITAR LA INFRACCION ADMINISTRATIVA EL CONSUMIDOR, O LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DEBE PROBAR LA EXISTENCIA DEL DEFECTO, Y SERA EL PROVEEDOR QUE TENDRÁ QUE DEMOSTRAR QUE DICHO DEFECTO NO LE ES IMPUTABLE PARA SER EXIMIDO DE RESPONSABILIDAD. LA ACREDITACION DEL DEFECTO ORIGINA LA PRESUNCION DE RESPONSABILIDAD (CULPABILIDAD) DEL PROVEEDOR, PERO ESTA PRESUNCIÓN PUEDE SER DESVIRTUADA POR EL PROPIO PROVEEDOR." EN ESTE CONSIDERANDO NUEVAMENTE LOS MIEMBROS DE LA COMISION SEÑALAN QUE EL PROVEEDOR DEBE DEMOSTRAR QUE LOS HECHOS DENUNCIADOS DEBEN SER DESVIRTUADOS POR EL MISMO PROVEEDOR DENUNCIADO, SITUACION QUE NO HA SUCEDIDO EN EL PRESENTE PROCESO; ENTONCES, EN ESE ORDEN DE IDEAS NO ENTENDEMOS COMO LOS MIEMBROS DE LA COMISION DECLARAN INFUNDADA NUESTRA DENUNCIA RESPECTO AL INDEBIDO COBRO DE INTERESES POR PARTE DEL BANCO RIPLEY DEL PERU.

3.- RESPECTO AL HECHO DE QUE SE VENDRIAN COBRANDO SUMAS ADICIONALES AL PRESTAMO DEL DENUNCIANTE (CONSIDERANDOS 20 AL 24 TENER EN CUENTA ERRORES DE NUMERACION – PAGINAS 5 Y 6 DE RESOLUCION FINAL):

LOS COMISIONADOS DE INDECOPI AREQUIPA EN EL **CONSIDERANDO 20** HACEN TODO UN BUEN CORRELATO DE LO QUE NOSOTROS MANIFESTAMOS EN NUESTRO ESCRITO DE DENUNCIA; SIN EMBARGO, EN EL **CONSIDERANDO 21** COLOCAN UNICAMENTE EL ENUNCIADO SUPERIOR DEL CRONOGRAMA DE PAGOS PRESENTADO POR NOSOTROS COMO MEDIO PROBATORIO; DONDE RESALTAN LOS SIGUIENTES ITEMS:

COMISION POR ATRASO: 8-29 DIAS S/- 15, 30-60 DIAS S/. 35, 61 A MAS DIAS S/. 65
(SOBRE EL VALOR DE LA CUOTA)

00 071

T.E.A. MORA: 99.00%

LUEGO DE LO CUAL LOS MIEMBROS DE LA COMISION SEÑALAN: **"...CONFORME LO HA SEÑALADO EL DENUNCIANTE EL MISMO TENDRIA UN PERIODO DE GRACIA EN EL CUAL NO SE LE TENDRIA QUE HACER EL COBRO DE COMISIONES ADICIONALES AL VALOR DE LA CUOTA LO CUAL PODRIA VERSE RATIFICADO EN LA INFORMACION QUE OBRA EN EL CRONOGRAMA DE PAGOS..."** POSTERIORMENTE EN EL **CONSIDERANDO 22.**

(TENER EN CUENTA QUE EN LA RESOLUCION FINAL CONSIGNAN NUEVAMENTE COMO CONSIDERANDO 20 PARTE FINAL PAGINA 05) LOS MIEMBROS DE LA COMISION SEÑALAN QUE ANALIZARON LOS COMPROBANTES DE PAGO OFRECIDOS COMO MEDIO PROBATORIO POR NOSOTROS; ES ASI QUE EN LA PAGINA NUMERO 6 DE LA RESOLUCION FINAL EN EL **CONSIDERANDO 21.** SEÑALAN QUE: **"SI BIEN EXISTE UN ITEM DENOMINADO INTERES MORA EN LA QUE SE INDICA UN MONTO A PAGAR ADICIONAL AL VALOR DE LA CUOTA; LA SUMATORIA DE LOS MISMOS EN TODOS LOS CASOS DA UN TOTAL DE S/. 284.00 NUEVOS SOLES, MONTO EN EL QUE NO SE OBSERVARIA AL QUE SE LE VENDRIA RECARGANDO LA SUMA DE S/. 40.00 NUEVOS SOLES O S/. 35.00 NUEVOS SOLES COMO LO HA ALEGADO EL DENUNCIANTE; YA QUE GUARDARIA RELACION AL MONTO A PAGAR SEÑALADA EN SU CRONOGRAMA DE PAGOS Y SIENDO QUE DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 196° DEL CODIGO PROCESAL CIVIL – APLICABLE SUPLETORIAMENTE AL PRESENTE PROCEDIMIENTO...."**; ANTE DICHO CONSIDERANDO TENEMOS QUE EXPRESAR QUE LOS MIEMBROS DE LA COMISION HAN REALIZADO UN ANALISIS ANTOJADISO Y PARCIALIZADO DE LOS MEDIOS PROBATORIOS QUE NOSOTROS PRESENTAMOS Y NO REALIZO UN ANALISIS DE MANERA CONJUNTA, LOGICA, CRITICA Y RAZONADA DE TODOS LOS MEDIOS PROBATORIOS OFRECIDOS.

ES ASI, QUE INICIALMENTE RESPECTO DE LOS COMPROBANTES DE PAGO QUE SUPUESTAMENTE FUERON ANALIZADOS POR LOS MIEMBROS DE LA COMISION TENEMOS QUE NOSOTROS PRESENTAMOS 5 COMPROBANTES DE PAGO (CORRESPONDIENTES A DICIEMBRE 2013 Y DE ENERO HASTA ABRIL DE 2014) Y LOS MIEMBROS DE LA COMISION NO TOMAN EN CONSIDERACION EL COMPROBANTE DE PAGO CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO 2014; DICHO ESTO, CONTINUAMOS CON NUESTRO APELACION; LOS MIEMBROS DE LA COMISION AL REVISAR LOS COMPROBANTES DE PAGO LO UNICO QUE REALIZAN ES SUMAR LAS CANTIDADES QUE APARECEN EN DICHOS COMPROBANTES, PARA VERIFICAR EL TOTAL A PAGAR, SI BIEN ES CIERTO LA DENUNCIADA BANCO RIPLEY PERU HABRIA HECHO APARECER QUE LA SUMA DE LAS CANTIDADES DE VALOR DE CUOTA E INTERES POR MORA DA UN MONTO TOTAL A PAGAR DE S/. 284.00; SIN EMBARGO, **LOS MIEMBROS DE LA COMISION NO PERCIBIERON** QUE A PARTIR DE LA CUOTA N° 38 QUE MI PERSONA PAGO EN EL 10 DE DICIEMBRE DE 2013, LA DENUNCIADA COMIENZA A JUNTAR DOS CUOTAS EN UN MISMO RECIBO DE PAGO HACIENDO APARECER COMO QUE MI PERSONA SE ENCONTRABA ATRAZADO EN EL PAGO DE MIS CUOTAS Y ESTO SE PRODUCE JUSTAMENTE PORQUE YO ME NIEGO A PAGAR LOS INTERESES MORATORIOS QUE IMDEBIDAMENTE QUE QUERIA COBRAR LA DENUNCIADA.

00 072

A CONTINUACION CORROBORARE COMO EL BANCO RIPLEY ME COMIENZA A JUNTAR DOS CUOTAS EN UN MISMO RECIBO; ASI TENEMOS QUE EN EL RECIBO DE PAGO DE **DICIEMBRE 2013** EXISTE UN ITEM QUE DICE **Nro. DE CUOTA: 38**; EN EL RECIBO DE PAGO DEL MES DE **ENERO 2014** DICE EN EL ITEM **Nro. DE CUOTA: 38,39**; LUEGO EN EL RECIBO DEL MES DE **FEBRERO 2014** DICE EN EL ITEM **Nro. DE CUOTA: 39,40**; EN EL RECIBO DEL MES DE **MARZO 2014** DICE EN EL ITEM **Nro. DE CUOTA: 40,41**; MIENTRAS QUE EN EL RECIBO DEL MES DE **ABRIL 2014** DICE EN EL ITEM **Nro. DE CUOTA: 41,42**; CON LO ANTES SEÑALADO QUEDA DEMUESTRADO EL COBRO INDEBIDO DENUNCIADO. ADICIONALMENTE ANEXO AL PRESENTE ESCRITO DE APELACION NOSOTROS PRESENTAMOS COPIAS DE MIS RECIBOS DE PAGO CORRESPONDIENTES A OCTUBRE Y NOVIEMBRE 2013 Y DESDE MAYO HASTA SETIEMBRE DE 2014, DONDE SE PUEDE APRECIAR EN EL ITEM DE **INTERES MORA DICE. 0.00** Y EN EL **ITEM Nro. CUOTA(S)** SOLO APARECE LA CUOTA QUE CORRESPONDE AL MES; ASIMISMO SE PUEDE OBSERVAR QUE **LAS FECHAS DE CANCELACION DE MIS CUOTAS SIEMPRE ES EN FECHA POSTERIOR AL DIA 07 DE CADA MES Y LA DENUNCIADA NUNCA ME COBRA INTERESES POR MORA, PORQUE CUANDO SE FIRMO EL CONTRATO DE PRESTAMO PERSONAL NO EXISTIA NINGUNA PENALIDAD POR PAGO DE INTERESES MORATORIOS**; CON TODO ESTO SE DEMUESTRA QUE EL ANALISIS DE NUESTROS MEDIOS PROBATORIOS REALIZADO POR LOS MIEMBROS DE LA COMISION FUE SESGADA Y PARCIALIZADA A FAVOR DEL BANCO RIPLEY. POR OTRO LADO, LOS MIEMBROS DE LA COMISION NO ANALIZARON EL CUARTO MEDIO PROBATORIO QUE NOSOTROS PRESENTAMOS EN NUESTRO ESCRITO DE DENUNCIA, Y QUE ES UN CRONOGRAMA DE PAGOS (ESTADO DE CUENTA) EMITIDO POR LA DENUNCIADA, EN DONDE EXISTE UN ITEM QUE DICE **NUM** (QUE SIGNIFICA NUMERO DE CUOTA) Y OTRO ITEM EN LA PARTE FINAL DONDE DICE **FECHA DE PAGO**; COMO YA LO TENEMOS INDICADO **SI REVISAMOS ESTE MEDIO PROBATORIO PODEMOS OBSERVAR CLARAMENTE QUE CASI TODAS LAS CUOTAS NOSOTROS LAS HEMOS CANCELADO (FECHA DE PAGO) DESPUES DEL DIA 07 DE CADA MES (FECHA DE VENCIMIENTO DE CUOTA) Y NUNCA HEMOS TENIDO PROBLEMAS DE COBRO DE INTERESES MORATORIOS POR PARTE DE LA ENTIDAD DENUNCIADA**; ASIMISMO EN ESTE MISMO MEDIO PROBATORIO DEBEMOS PRECISAR QUE SI REVISAMOS **LA CUOTA NUM 38 EN LA FECHA DE PAGO DICE 08/01/2014, SIENDO QUE, DICHA FECHA ES TOTALMENTE DIFERENTE A LA FECHA DE PAGO QUE APARECE EN MI RECIBO DE PAGO CORRESPONDIENTE A LA CUOTA N° 38, YA QUE EN DICHO RECIBO CLARAMENTE DICE FECHA: 2013/12/10**. LUEGO TENEMOS EL **NUM 39** EN LA **FECHA DE PAGO DICE 09/02/2014, SIENDO QUE, DICHA FECHA ES TOTALMENTE DIFERENTE A LA FECHA DE PAGO QUE APARECE EN EL RECIBO DE PAGO CORRESPONDIENTE A LA CUOTA N° 38,39, YA QUE EN DICHO RECIBO CLARAMENTE DICE FECHA: 2014/01/09**; EN EL **NUM 40** EN LA **FECHA DE PAGO DICE 09/03/2014, SIENDO QUE, DICHA FECHA ES TOTALMENTE DIFERENTE A LA FECHA DE PAGO QUE APARECE EN EL RECIBO DE PAGO CORRESPONDIENTE A LA CUOTA N° 39,40, YA QUE EN DICHO RECIBO CLARAMENTE DICE FECHA: 2014/02/09**; MIENTRAS QUE EN EL **NUM 41** EN LA **FECHA DE PAGO DICE 09/04/2014, SIENDO QUE, DICHA FECHA ES TOTALMENTE DIFERENTE A LA FECHA DE PAGO QUE APARECE EN EL RECIBO**

DE PAGO CORRESPONDIENTE A LA CUOTA N° 40,41 YA QUE EN DICHO RECIBO CLARAMENTE DICE FECHA: 2014/03/09; EN ESE ORDEN DE IDEAS TENEMOS QUE DESDE EL MES DE DICIEMBRE 2013 CUANDO ME APERSONE A PAGAR MI CUOTA NUMERO 38 Y ME NEGUE A PAGAR LOS INTERES INDEBIDOS QUE PRETENDIA COBRARME EL BANCO RIPLEY ELLOS MISMOS CAMBIARON LAS FECHAS EN QUE CANCELABA MIS CUOTAS.

PARA CULMINAR CON ESTE PUNTO DEL COBRO DE INTERESES INDEBIDOS, DEBO HACER REFERENCIA QUE EL DIA 29 DE SETIEMBRE DE 2014 ENCONCOTRE BAJO LA PUESTA DE MI DOMICILIO LA CARTA JAC/8373-2014 DE FECHA 26 DE AGOSTO DE 2014 EMITIDA POR RAUL CISNEROS PAJUELO – JEFE DE ATENCION AL CLIENTE DEL BANCO RIPLEY; SEÑALANDOME LITERALMENTE LO SIGUIENTE: "...DEBEMOS INFORMARLE QUE LUEGO DE REALIZADAS LAS REVISIONES CORRESPONDIENTES, SE VERIFICO QUE LA FECHA DE VENCIMIENTO SEGÚN SU CRONOGRAMA SON LOS DIAS 07 DE CADA MES Y USTED REALIZA EL ABONO CORRESPONDIENTE A LA CUOTA DEL 07 DE DICIEMBRE DE 2013, EL DIA 10 DE DICIEMBRE DE 2013 EN LA CUENTA DE CREDITO....., GENERANDO LAS PENALIDADES CORRESPONDIENTES POR PAGO FUERA DE FECHA, SEGÚN TARIFARIO VIGENTE. SIN PERJUICIO DE LO INDICADO, CON FECHA 28 DE ABRIL DE 2014, NUESTRA ENTIDAD EN UN ACTO DE LIBERALIDAD Y SERVICIO PROCEDIO CON EL EXTORNO DE PENALIDADES GENERADAS POR LOS MESES DE DICIEMBRE 2013, ENERO, FEBRERO Y MARZO 2014, POR EL MONTO TOTAL DE S/. 170.00 NUEVOS SOLES COMO UN CASO DE EXCEPCION....."

EN CONSECUENCIA, CON LA CARTA MENCIONADA EN EL PARRAFO ANTERIOR TENEMOS QUE SEGUN LA ENTIDAD DEMANDADA SI ME QUERIA COBRAR PENALIDADES, PERO NO ADJUNTA CUAL ES EL TARIFARIO VIGENTE; EN ESTE PUNTO SE DEBE TENER EN CUENTA QUE AL MOMENTO DE FIRMAR EL CONTRATO DE PRESTAMO PERSONAL NUNCA ME SEÑALARON QUE HABIAN PENALIDADES, Y SI EL BANCO CAMBIO ESTE PUNTO DE PENALIDADES ME LO DEBIERON COMUNICAR EN SU MOMENTO, CON LA ANTICIPACION DEBIDA Y POR UN MEDIO DE COMUNICACIÓN IDONEO MEDIANTE EL CUAL MI PERSONA TOME CONOCIMIENTO DE DICHS CAMBIOS; PERO LO QUE NO PUEDE HACER LA DENUNCIADA ES PRETENDER COBRARME PENALIDADES QUE NUNCA FUERON PACTADAS Y ADEMAS QUE MI PERSONA NUNCA TUVO CONOCIMIENTO.

POR OTRO LADO, CONFORME AL CRONOGRAMA DE PAGOS ANALIZADO POR LOS MIEMBROS DE LA COMISION EXISTE UN ITEM QUE DICE

COMISION POR ATRASO: 8-29 DIAS S/- 15, 30-60 DIAS S/. 35, 61 A MAS DIAS S/. 65 (SOBRE EL VALOR DE LA CUOTA);

ENTONCES SIENDO ESTO ASI; EL BANCO RIPLEY SEÑALA EN SU CARTA QUE MI CUOTA VENCIA EL 07 DE DICIEMBRE DE 2013 Y QUE MI PERSONA SE APERSONO A CANCELAR LA CUOTA EL DIA 10 DE DICIEMBRE DE 2013, TENIENDO UNICAMENTE 3 DIAS DE RETRASO COMO NOS EXPLICAMOS QUE PROCEDEN A COBRARME UNA PENALIDAD (NO ESTABLECIDA POR LAS PARTES) POR PAGO FUERA DE FECHA. ASIMISMO LA DENUNCIADA RECONOCE QUE ME PRETENDIA COBRAR S/. 170.00 NUEVOS SOLES INDEBIDAMENTE, Y LO QUE ES MAS INSOLITO TERMINAN DICHIENDO QUE EN UN ACTO DE

LIBERALIDAD EL MISMO BANCO RIPLEY RECONOCE QUE REALIZO EL EXTORNO DE LAS PENALIDADES GENERADAS, EN CONSECUENCIA, EN ESTE CASO, TENEMOS QUE USAR EL AFORISMO "A CONFESION DE PARTE RELEVO DE PRUBA", UNICAMENTE ESPERAMOS QUE AL RESOLVER ESTA APELACION LA SALA NO INDIQUE QUE CON LA CARTA ENVIADA POR EL BANCO RIPLEY SE LES RELEVA DE TODA RESPONSABILIDAD; PORQUE NOSOTROS NOS PREGUNTAMOS QUE HUBIESE SUCEDIDO SI ES QUE NOSOTROS NO PROCEDEMOS A PRESENTAR NUESTRA DENUNCIA HASTA AHORA EL BANCO RIPLEY ME SEGUIRIA COBRANDO INDEBIDAMENTE LOS INTERESES MORATORIOS O PENALIDADES COMO ELLOS INDICAN; ADEMAS SE DEBE TENER EN CUENTA PARA LA GRADUALIDAD DE LA PENA QUE PRODUCTO DEL COBRO INDEBIDO DEL BANCO RIPLEY YO HE SIDO REPORTADO INDEBIDAMENTE A LA CENTRAL DE RIESGO LO CUAL QUE HA OCASIONADO UN GRAVE PERJUICIO ECONOMICO.

00 074

4.- RESPECTO A LA GRADUACION DE LA SANCION (CONSIDERANDOS 36 AL 38);

SOBRE ESTE PUNTO DEBEMOS TENER EN CUENTA QUE LOS MIEMBROS DE LA COMISION SI BIEN ES CIERTO, DECLARO FUNDADA NUESTRA PRETENSION DE QUE SE INPONGA UNA MULTA AL DENUNCIADO POR NO RESPONDER DENTRO DEL PLAZO DE LEY AL RECLAMO REALIZADO CON FECHA 10 DE DICIEMBRE DE 2013; SIN EMBARGO, NO ESTAMOS CONFORMES CON LA MULTA DE 1 U.I.T. IMPUESTA, PUESTO QUE LOS MIEMBROS DE LA COMISION EN EL **CONSIDERANDO 37** DE LA RESOLUCION APELADA **EMPIEZAN ENUNCIANDO LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL ARTICULO 112° DEL CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA AL CONSUMIDOR Y A CONTINUACION REALIZAN UNA EXPLICACION DETALLADA DE CADA CRITERIO PARA DETERMINAR EL DAÑO QUE ME HABRIAN OCASIONADO, PERO NO REALIZAN NINGUNA EXPLICACION RESPECTO DEL NUMERAL 5; CRITERIO QUE A NUESTRO MODO DE VER ES EL QUE VERDADERAMENTE NOS AFECTO**; EL CRITERIO **NUMERO 5. LA NATURALEZA DEL PERJUICIO CAUSADO O GRADO DE AFECTACIÓN A LA VIDA, SALUD, INTEGRIDAD O PATRIMONIO DE LOS CONSUMIDORES.**

EN ESE SENTIDO, TENEMOS QUE ESTE CRITERIO NUMERO 5 SOBRE EL CUAL OMITIO PRONUNCIARSE LA COMISION, RESULTA SER DE SUMA IMPORTANCIA, **TODA VEZ QUE DEBIDO A LA FALTA DE RESPUESTA OPORTUNA POR PARTE DE LA DENUNCIADA OCASIONO QUE MI PERSONA SEA INDEBIDAMENTE REPORTADO EN LA CENTRAL DE RIESGOS OCASIONANDOME UN PERJUICIO PATRIMONIAL COMO CONSUMIDOR AL NO SER SUJETO DE CREDITO EN NINGUNA INSTITUCION FINANCIERA,** DICHA PERJUICIO PATRIMONIAL NO HA SIDO TOMADA EN CUENTA POR LOS COMISIONADOS DE INDECOPI AREQUIPA PARA EMITIR SU RESOLUCION FINAL.

5.- DEL PAGO DE COSTAS Y COSTOS (CONSIDERANDOS 39 AL 41)

SOBRE EL PAGO DE COSTAS Y COSTOS, EN EL CONSIDERANDO 40. HABLAN DE UN TAL SEÑOR ARCE, CUANDO MI PERSONA APELLIDA LOPEZ SALAZAR; POR LO CUAL SE SOLICITA LA ACLARACION DEL CASO PARA EVITAR PROBLEMAS EN EL FUTURO PAGO DE COSTAS Y COSTOS DEL PROCESO.

POR LO EXPUESTO:

SOLICITO A UDS. SEÑORES MIEMBROS DE LA SALA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR TENER EN CUENTA QUE LA RESOLUCION APELADA NO ESTA DEBIDAMENTE MOTIVADA, ADEMAS NO SE HAN VALORADO TODOS LOS MEDIOS PROBATORIOS DE MANERA CONJUNTA, LOGICA, CRITICA Y RAZONADA. Y SE DECLARE FUNDADA MI APELACIÓN EN TODOS LOS EXTREMOS SOLICITADOS.

ANEXOS:

- 1.- 7 RECIBOS DE PAGO CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE OCTUBRE Y NOVIEMBRE 2013 Y MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SETIEMBRE 2014.
- 2.- CARTA EMITIDA POR EL BANCO RIPLEY.



~~WILBER LOPEZ SALAZAR~~
DNI 29577557



Renato González Kuong
ABOGADO
C.A.A. 6573

BANCO RIPLEY
 RUC: 20259702411
 TF AREQUIPA
 6/41 PRE0002

COBRO CUOTAS
 CONVENIO FLEXIBLE

Nro. Recibo Fecha Hora
 11435 2014/05/09 14:12

Cliente : LOPEZ SALAZAR WILBER
 Nro. Cuenta : 6160050022
 Doc. Identidad : 29577557

Nro. Cuota(s) : 43
 Valor cuota : 281.01
 Interes mora : .00
 Gastos mora : .00
 Cargos : .00

ABONO A PRESTAMO
 Efectivo : SOL 281.01
 Efectivo : SOL .09
 Itf : SOL .01
 Total : SOL 281.11

Monto Próxima Cuota: 283.64
 Fecha de Vencimiento Próxima Cuota: 2014/06/07

Cajero : 4189 ANGHELA ARIAS FERNANDEZ

"Verifique que el monto consignado sea igual al
 importe de la transacción que Usted ha realizado.
 Guarde este ticket; sin su presentación, no se
 podrá aceptar reclamo alguno".

Firma: _____

Doc. identidad : _____

Domicilio : _____

Original : Cliente
 Copia : BANCO RIPLEY

Original : Cliente
Copia : Banco

BANCO RIPLEY
RUC: 20259702411
CALLE AREQUIPA
6/41 PRE00002

COBRO CUOTAS
CONVENIO FLEXIBLE

Nro. Recibo : 262
Fecha : 2014/06/09
Hora : 13:34

Cliente : LOPEZ SALAZAR WILBER
Nro. Cuenta : 6160050022
Doc. Identidad : 29577557

Nro. Cuota(s) : 44
Valor cuota : 283.55
Interes mora : .00
Gastos mora : .00
Cargos : .00

ABONO A PRESTAMO :
Efectivo : SOL 283.55
Efectivo : SOL .05
Itr : SOL .01
Total : SOL 283.61

Monto Próxima Cuota: 283.64
Fecha de Vencimiento Próxima Cuota: 2014/03/07

Cajero : 4995 FIGRELLA POLANCO FEDAFIEL

"Verifique que el monto consignado sea igual al importe de la transacción que Usted ha realizado. Guarde este ticket; sin su presentación, no se podrá aceptar reclamo alguno".

Firma: _____

Doc. identidad : _____

Domicilio : _____

Original : Cliente
Copia : BANCO RIPLEY

BANCO RIPLEY
AGENCIA MALLA
BANCO RIPLEY
RUC: 20259702411
CALLE AREQUIPA
6/41 PRE00002
COBRO CUOTAS
CONVENIO FLEXIBLE

Nro. Recibo : 1266
Fecha : 2014/07/09
Hora : 14:43

Cliente : LOPEZ SALAZAR WILBER
Nro. Cuenta : 6160050022
Doc. Identidad : 29577557

Nro. Cuota(s) : 45
Valor cuota : 283.59
Interes mora : .00
Gastos mora : .00
Cargos : .00

ABONO A PRESTAMO :
Efectivo : SOL 283.59
Efectivo : SOL .01
Itr : SOL .01
Total : SOL 283.61

Monto Próxima Cuota: 283.64
Fecha de Vencimiento Próxima Cuota: 2014/03/07

Cajero : 4967 RUBI CARAZAS RAMOS

"Verifique que el monto consignado sea igual al importe de la transacción que Usted ha realizado. Guarde este ticket; sin su presentación, no se podrá aceptar reclamo alguno".

Firma: _____

Doc. identidad : _____

Domicilio : _____

Original : Cliente
Copia : BANCO RIPLEY



Nro. Recibo : 1694
 Fecha : 2014/09/03
 Hora : 19:20

Cliente : LOPEZ SALAZAR WILMER
 Nro. Cuenta : 6160050022
 Doc. Identidad : 29577557

Nro. Cuota(s)	:	46
Valor cuota	:	283.63
Interes mora	:	.00
Gastos mora	:	.00
Cargos	:	.00

ABONO A PRESTAMO		
Efectivo	:	SOL 283.63
Ctectivo	:	SOL .07
Itf	:	SOL .01
Total	:	SOL 283.71

Monto Próxima Cuota: 283.64
 Fecha de Vencimiento Próxima Cuota: 2014/07/07

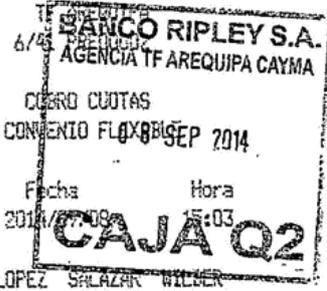
Cajero : 4995 FIOREL A POLANCO PERAF'EL

"Verifique que el monto consignado sea igual al importe de la transacción que Usted ha realizado. Guarde este ticket; sin su presentación, no se podrá aceptar reclamo alguno".

Firma: _____
 Doc. identidad : _____
 Domicilio : _____

Original : Cliente
 Copia : BANCO RIPLEY

BANCO RIPLEY
 RUC: 20259702411



Nro. Recibo : 5816
 Fecha : 2014/07/03
 Hora : 15:03

Cliente : LOPEZ SALAZAR WILMER
 Nro. Cuenta : 6160050022
 Doc. Identidad : 29577557

Nro. Cuota(s)	:	47
Valor cuota	:	283.57
Interes mora	:	.00
Gastos mora	:	.00
Cargos	:	.00

ABONO A PRESTAMO		
Efectivo	:	SOL 283.57
Efectivo	:	SOL .03
Total	:	SOL 283.60

Monto Próxima Cuota: 283.43
 Fecha de Vencimiento Próxima Cuota: 2014/10/07

Cajero : 4670 KARLA MONJE CHIPANA

"Verifique que el monto consignado sea igual al importe de la transacción que Usted ha realizado. Guarde este ticket; sin su presentación, no se podrá aceptar reclamo alguno".

Firma: _____
 Doc. identidad : _____
 Domicilio : _____

Original : Cliente
 Copia : BANCO RIPLEY

3B

00 080

JAC / 8373 - 2014

San Isidro, 26 de Agosto de 2014

Señora:
LOPEZ SALAZAR WILBER
URB. EL DORADO MZ. P LT. 10
SACHACA
AREQUIPA

Ref.- Hoja de Reclamación N° F000705338 - F000616243

Estimada Señora Lopez:

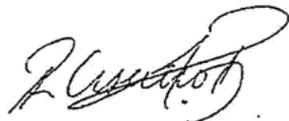
Por medio de la presente nos es grato saludarle y dar respuesta a su requerimiento en referencia al extorno de penalidades en su Crédito N° 6160050022.

Al respecto, debemos informarle que luego de realizadas las revisiones correspondientes, se verificó que la fecha de vencimiento según su cronograma son los días 07 de cada mes y usted realiza el abono correspondiente a la cuota del 07 de Diciembre de 2013, el día 10 de Diciembre 2013 en la cuenta del Crédito N.º 6160050022, generando las penalidades correspondientes por pago fuera de fecha, según tarifario vigente.

Sin perjuicio de lo indicado, con fecha 28 de Abril de 2014, nuestra entidad en un acto de liberalidad y servicio procedió con el extorno de penalidades generadas por los meses de Diciembre 2013, Enero, Febrero y Marzo 2014, por el monto total de S/.170.00 nuevos soles como un caso de excepción.

Agradecemos la atención a la presente y quedamos a su entera disposición, para cualquier otra consulta, favor de comunicarse al Ripleyfono Provincias: 60-5757, Ripleyfono Lima 611-5757 o acercarse a nuestro Centro de Tarjetas ubicadas en nuestras Tiendas Ripley.

Atentamente,



Raúl Cisneros Pajuelo
Jefe de Atención al Cliente

Si al recibir nuestra respuesta, no estuviere conforme con ella, puede presentar su recurso de apelación a nuestra empresa o dirigir su reclamo al Defensor del Cliente Financiero(DCF) al teléfono 0-800-1-6777 (línea gratuita), al correo electrónico consultas@dcf.com.pe, o Indecopi y SBS.

BANCO RIPLEY



ANEXO 6



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



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

0104

RESOLUCIÓN 1476-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE AREQUIPA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : WILBER LÓPEZ SALAZAR
DENUNCIADO : BANCO RIPLEY PERÚ S.A.
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: Se declara la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP, emitidas por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, por vulneración al principio de congruencia procesal, a fin de que dicho órgano resolutorio impute y se pronuncie respecto al extremo de la denuncia referido a la presunta discrepancia entre las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) del crédito del denunciante en el nuevo cronograma de pagos entregado por el denunciado y las fechas en las que efectivamente realizó la cancelación de las mismas.

Asimismo, se declara improcedente el recurso de apelación interpuesto por el señor Wilber López Salazar contra la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP, en el extremo que impuso a Banco Ripley Perú S.A. una multa de una (1) UIT por infracción del artículo 24° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que el denunciante no tiene interés legítimo para cuestionar la multa impuesta por parte de la autoridad administrativa contra el denunciado.

Finalmente, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que incrementó por los importes de S/. 35,00 a S/.40,00 aproximadamente el monto de la cuota treinta y ocho (38) del crédito del denunciante.

Lima, 11 de mayo de 2015

ANTECEDENTES

- El 11 de abril de 2014, el señor Wilber López Salazar (en adelante, el señor López) denunció a Banco Ripley Perú S.A.¹ (en adelante, el Banco) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión), por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que: El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

¹ RUC: 20259702411. Av. Paseo de la República Nro. 3118 (piso 11). Lima - Lima - San José que obra en el expediente original que tengo a la vista y confrontada.

JUAN JOSE
 CERTIFICADO
 Archivo



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

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

0105

RESOLUCIÓN 1476-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

- (i) En el mes de octubre de 2010, obtuvo un préstamo personal del Banco por la suma de S/. 13 614,51, a pagar en cuarenta y ocho (48) cuotas mensuales de S/. 283,64 cada una, siendo que el personal del denunciado le indicó que tenía un periodo de gracia de hasta siete (7) días posteriores a la fecha de vencimiento de cada cuota a fin de cancelarla sin que se efectuara el cobro de algún tipo de comisión adicional;
 - (ii) pagó las treinta y siete (37) primeras cuotas de su crédito sin que se le cobrara concepto alguno por el atraso en el pago de estas;
 - (iii) el 10 de diciembre de 2013, se acercó a las oficinas del denunciado a fin de cancelar la cuota treinta y ocho (38) de su préstamo; sin embargo, tomó conocimiento de que el monto de la misma había incrementado en S/. 40,00 en atención al retraso en el pago de esta;
 - (iv) ante ello, presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones del Banco, transcurriendo ciento veinte (120) días sin obtener respuesta alguna;
 - (v) el 9 de abril de 2014, se enteró de que se encontraba reportado por el Banco ante las Centrales de Riesgo con calificación de "Con Problemas Potenciales" en virtud a una deuda derivada del referido crédito; y,
 - (iv) ese mismo día, el Banco le entregó un nuevo cronograma de pagos en una hoja simple sin membrete, sello o firma de su personal, a través de la cual constató que las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) de su crédito diferían de las fechas en las que efectivamente había realizado la cancelación de estas.
2. Mediante Resolución 1 del 23 de mayo de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia interpuesta contra el Banco, en atención a las siguientes conductas:

"(...) por presunta infracción al artículo 19° la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Banco Ripley Perú S.A. habría cobrado indebidamente al denunciante, una suma adicional no pactada, ascendiente a S/. 35,00 Nuevos Soles, al monto de pago de su cuota N° 38, establecida según cronograma, lo que involucra una afectación a los derechos del señor López.

(...) por presunta infracción al artículo 24° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Banco Ripley Perú S.A. no habría dado respuesta al reclamo presentado por el denunciante, Reclamo Nro. F000616243 de fecha 10 de diciembre de 2013, presentado en el Archivo Central del INDECOP, lo que involucra una afectación a los derechos del señor López."

Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que ha tenido a la vista y confrontada.

12 ABR. 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPES DIESTRA
 CERTIFICACIÓN DE COPIAS
 Archivo Central - INDECOP



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1476-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

0106

3. Por Resolución 2 del 18 de agosto de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión declaró en rebeldía al Banco, toda vez que no presentó su escrito de descargos en el plazo establecido para tal efecto.
4. A través de la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP del 19 de setiembre de 2014, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, en el extremo referido a la presunta infracción del artículo 19° del Código, al no haberse acreditado que adicionó unilateralmente la suma de S/. 35,00 al valor de las cuotas del préstamo que le fue otorgado al denunciante;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, en el extremo relacionado a la infracción del artículo 24° del Código, al no quedar acreditado que brindó respuesta al reclamo del señor López del 10 de diciembre de 2013 dentro del plazo legal establecido; sancionándolo con una multa de una (1) UIT;
 - (iii) ordenó al Banco, en calidad de medida correctiva, que cumpliera con brindar respuesta al reclamo del denunciante de fecha 10 de diciembre de 2013 en el plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la referida resolución; y,
 - (iv) condenó al denunciado, al pago de las costas y costos del procedimiento.
5. El 6 de octubre de 2014, el señor López apeló la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP, indicando que:
 - (i) En atención a la declaración de rebeldía del Banco y tomando en cuenta que la entidad financiera no efectuó contradicción alguna respecto a los hechos denunciados ni presentó medio probatorio alguno que sustentara el cobro indebido de intereses moratorios, la Comisión debió aplicar la presunción legal relativa de verdad y declarar fundada su denuncia;
 - (ii) el órgano resolutorio no indicó en cuál de las causales del artículo 461° del Código Procesal Civil se encontraba a fin de desestimar la presunción relativa de verdad en virtud a la rebeldía del denunciado;
 - (iii) el Banco no acreditó su falta de responsabilidad por el hecho denunciado, en tanto no ejerció su derecho de defensa ni cumplió los requerimientos efectuados por la autoridad administrativa;
 - (iv) la Comisión no efectuó un correcto análisis de los medios probatorios presentados en el procedimiento, siendo que no tomó en cuenta el comprobante de pago correspondiente al mes de febrero de 2014;
 - (v) el órgano resolutorio no consideró que a partir del pago de la cuota treinta y ocho (38) de su crédito, el Banco consignó el pago de dos (2) cuotas en un solo recibo, dando la apariencia de que se encontraba retrasado en la

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
 CERTIFICA que el presente es exactamente igual
 al documento que obra en el expediente original que he
 tenido a la vista y confrontado.

3/15

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800
 e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

12 ABR 2018
 JUAN JOSÉ PRINCIPLE DIESTRA
 Certificación de copias
 EJECUTIVO 2
 Archivo Central INDECOPI



- (vi) amortización de las mismas; sin embargo, ello se produjo en tanto se negó a cancelar los intereses moratorios cobrados indebidamente; de los recibos de pago de las cuotas correspondientes al mes de octubre y noviembre de 2013, así como de mayo a setiembre de 2014, se podía apreciar que pese a que la cancelación de las mismas se efectuaron con posterioridad a la fecha de pago, el denunciado no cobró interés moratorio alguno; ello, toda vez que al momento de la contratación del crédito no se pactó el pago de intereses moratorios;
- (vii) la Comisión no analizó el nuevo cronograma de pagos que adjuntó a su denuncia, a través del cual se corroboraba el pago de sus cuotas con posterioridad a su vencimiento sin el cobro de intereses moratorios; así como que las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) diferían de las fechas en las que efectivamente había realizado la cancelación;
- (viii) el 29 de setiembre de 2014, el Banco le remitió la carta JAC/8373-2014 del 26 de agosto de 2014, a través de la cual efectuó el extorno de los intereses cobrados indebidamente en un "acto de liberalidad", aceptando su responsabilidad. Agregó que, de dicha carta se desprendía que el denunciado pretendió efectuar el cobro de penalidades no pactadas ni comunicadas previamente;
- (ix) del cronograma de pagos entregado por el Banco se desprendía el ítem "Comisión por atraso: 8-29 días S/.15, 30-60 días S/. 35, 61 a mas días S/. 65 (Sobre el valor de la cuota)", sin embargo, el Banco le cobró una penalidad no pactada pues únicamente se atrasó tres (3) días en el pago de la cuota treinta y ocho (38);
- (x) la multa de una (1) UIT impuesta por la infracción del artículo 24° del Código debía ser incrementada, toda vez que la Comisión no consideró todos los criterios establecidos en el artículo 112° del Código a efectos de realizar su graduación; y,
- (xi) el órgano resolutorio cometió un error material al consignar que el pago de las costas y costos del procedimiento por parte del Banco, por la infracción del artículo 24° del Código, debía efectuarse a favor del señor Arce y no de su persona, siendo necesario realizar una aclaración al respecto.

6. El 27 de enero de 2015, el Banco presentó un escrito mediante el cual alegó lo siguiente:

- (i) No era de aplicación la presunción relativa de veracidad de los hechos regulada en el artículo 462° del Código Procesal Civil, toda vez que su entidad se apersonó al procedimiento mediante escrito del 26 de agosto

Que la presente copia es exactamente igual a la original que he tenido a la vista y confrontada.

12 ABR. 2015

JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Central INDECOPI



PERÚ

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

RESOLUCIÓN 1476-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

- de 2014, siendo incorporado al mismo por Resolución 3 del 20 de agosto de 2014;
- (ii) contrariamente a lo alegado por el señor López, la Comisión concluyó correctamente que el denunciante no había acreditado el defecto alegado;
 - (iii) su entidad no cargó la suma de S/. 35,00 o S/. 40,00 soles a la cuota del denunciante, siendo que si bien existía en el voucher de pago un ítem denominado: "interés mora" en el que se indicaba un monto a pagar adicional al valor de la cuota, de la sumatoria de todos los conceptos el total pagado fue de S/. 284,00; y,
 - (iv) correspondía declarar improcedente el extremo de la apelación del denunciante en el que cuestionó la multa de una (1) UIT impuesta a su representada por infracción del artículo 24° del Código, pues carecía de legitimidad para efectuar tal cuestionamiento y debido a que la multa ya había sido cancelada.
7. Tomando en consideración que el Banco no apeló la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 24° del Código, al no quedar acreditado que brindó respuesta a la solicitud del señor López del 10 de diciembre de 2013 dentro del plazo legal establecido; el mismo ha quedado consentido.

ANÁLISIS

Cuestiones Previas

(i) Sobre la validez de la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP

8. En su recurso de apelación, el señor López alegó que la Comisión no analizó el nuevo cronograma de pagos que adjuntó a su denuncia, a través del cual se corroboraba que las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) de su crédito diferían de las fechas en las que efectivamente había realizado la cancelación.
9. El artículo 10° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General², establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o

² LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 10°.- Causales de nulidad.

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14°.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se hiden como pensas u otras de la misma.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA:
que se hiden como pensas u otras exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que he
tenido a la vista y confrontado.

5/15

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



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

0109

RESOLUCIÓN 1476-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto.

10. El artículo 3º.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece como requisito de validez de los actos administrativos, el que estos se encuentren debidamente motivados³. Asimismo, el artículo 5º.4 de dicha ley dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento⁴. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el administrado⁵.
11. El principio de congruencia se sustenta en el deber de la administración de emitir un pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión la autoridad administrativa emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados.
12. En su denuncia, el señor López alegó que el Banco le entregó un nuevo cronograma de pagos en una hoja simple sin membrete, sello o firma de su personal, donde constató que las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) de su crédito diferían de las fechas en las que efectivamente había realizado la cancelación.
13. Sin embargo, de la revisión de la Resolución 1 y de la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP no se observa que la Comisión haya imputado ni emitido un pronunciamiento con relación al referido hecho denunciado, evidenciándose una vulneración al principio de congruencia procesal.

³ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3º.- Requisitos de validez de los actos administrativos.- Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)

4. Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

⁴ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 5º.- Objeto o contenido del acto administrativo. (...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por éstos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que otorgue posibilidad de exponer su posición al administrado y, en su caso, aporten las pruebas a su favor.

⁵ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 187.2 Contenido de la resolución. (...)

187.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones exactas formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación individual y material, y no podrá ser de original que he de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede, teniendo a la vista y confrontada.

12 ABR 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Elaborado por:
Archivo del INDECOPI



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 1476-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

14. En consecuencia, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP, por vulneración al principio de congruencia procesal, a fin de que la Comisión impute y se pronuncie respecto al extremo de la denuncia referido a la presunta inconsistencia de las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) del crédito del denunciante en el nuevo cronograma de pagos entregado por el denunciado, con las fechas en las que efectivamente realizó la cancelación de las mismas.
- (ii) Sobre el recurso de apelación del consumidor en el extremo referido a la multa impuesta al denunciado
15. La Comisión impuso al Banco una multa de una (1) UIT, al quedar acreditada la infracción del artículo 24° del Código, pues verificó que el denunciado no brindó respuesta a la solicitud del señor López del 10 de diciembre de 2013 dentro del plazo legal establecido.
16. En su recurso de apelación, el señor López argumentó que la multa de una (1) UIT impuesta al Banco por infracción del artículo 24° del Código, debía ser incrementada, toda vez que la Comisión no consideró todos los criterios establecidos en el artículo 112° del Código a efectos de realizar su graduación.
17. Por su parte, el Banco señaló que correspondía declarar improcedente en el extremo de la apelación del denunciante en el que cuestionó la multa de una (1) UIT impuesta a su representada por infracción del artículo 24° del Código, pues carecía de legitimidad para efectuar tal cuestionamiento y debido a que la multa ya había sido cancelada.
18. Sobre el particular, la Ley del Procedimiento Administrativo General contempla el requisito del interés legítimo para habilitar a los administrados a impugnar.
19. Conforme al criterio sostenido por la Sala en reiterada jurisprudencia, la multa, como sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.
20. En tanto que la determinación de la magnitud de una infracción es tarea del INDECOPI presupuesto para la aplicación de la potestad punitiva del Estado, la cual

7/15

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

El presente es una copia exacta del documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

JUAN JOSÉ PRINCIPAL DIESTRA
Certificación de copias
Firma: [Firma]
Archivo: [Firma] INDECOPI



responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, no puede invocarse en dicho caso un interés legítimo por parte del denunciante. Por ello, éste no puede cuestionar a través de un medio impugnativo, la decisión que expide la autoridad al respecto.

21. En consecuencia, corresponde declarar improcedente el recurso de apelación interpuesto por el denunciante en este extremo, debido a que el denunciante no tiene interés legítimo para cuestionar la multa impuesta por parte de la autoridad administrativa contra el denunciado.

(iii) Sobre el presunto error material contenido en el dictado de la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

22. La Comisión condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento por infracción del artículo 24° del Código.

23. En su recurso de apelación, el señor López indicó que la Comisión cometió un error material al consignar que el pago de costas y costos del procedimiento por parte del Banco debía efectuarse a favor del señor Arce y no de su persona, siendo necesario realizar una aclaración al respecto.

24. Sobre el particular, si bien en el considerando 40 de la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP la Comisión, por un error material, señaló lo siguiente: "En la medida que el presente procedimiento ha sido declarado fundado en contra del señor Arce corresponde a esta Comisión, ordenar a la denunciada cumpla con el pago de las costas y costos del presente procedimiento" (Subrayado Agregado); lo cierto es que en el numeral cuarto de la parte resolutive y la sumilla respectiva de la referido resolución, el órgano resolutive consignó correctamente que ordenaba al Banco el pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor López.

25. En tal sentido, habiéndose determinado que el error material efectuado por la Comisión no alteró de modo alguno la orden realizada por parte de dicho órgano resolutive al Banco a fin de reembolsar el pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor López, corresponde desestimar el argumento del denunciante en este extremo.

(iv) Sobre la declaración de rebeldía del denunciado

26. En su recurso de apelación, el señor López manifestó que en atención a la declaración de rebeldía del Banco y tomando en cuenta que la entidad financiera no efectuó contradicción alguna respecto a los hechos denunciados

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

12 ABR 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



ni presentó medio probatorio alguno que sustentara el cobro indebido de intereses moratorios, la Comisión debió aplicar la presunción legal relativa de verdad y declarar fundada su denuncia.

27. Agregó que el órgano resolutivo no indicó en cuál de las causales del artículo 461° del Código Procesal Civil se encontraba a fin de desestimar la presunción relativa de verdad en virtud a la rebeldía del denunciado.
28. Por su parte, el Banco manifestó que no era de aplicación la presunción relativa de verdad de los hechos regulada en el artículo 462° del Código Procesal Civil, toda vez que su entidad se apersonó al procedimiento mediante escrito del 20 de agosto de 2014, siendo incorporado al mismo por Resolución 3 del 20 de agosto de 2014.
29. Al respecto, es preciso indicar que el artículo 26° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, establece que una vez admitida a trámite la denuncia se correrá traslado de la misma al denunciado a fin de que éste presente su descargo dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados desde la notificación, vencido el cual el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.
30. En el presente caso, mediante Resolución 1 del 23 de mayo de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia presentada por el señor López contra el Banco, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la recepción de la referida resolución, a fin de que presentara sus descargos.
31. Por Resolución 2 del 18 de agosto de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión declaró en rebeldía al denunciado, toda vez que no cumplió con presentar sus descargos en el plazo señalado.
32. Cabe indicar que, contrariamente a lo señalado por el denunciado, si bien mediante escrito del 20 de agosto de 2014, este se apersonó al procedimiento, siendo incorporado por Resolución 3 del 22 de agosto de 2014; ello no implicó de modo alguno que se dejara sin efecto su declaración de rebeldía, más aún si a través de dicho escrito niquiera presento sus argumentos de defensa respecto de los hechos imputados en su contra.

DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.
Artículo 26.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días hábiles contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado. (...)

El presente es una copia certificada del expediente del INDECOPI.
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

9/15

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

12 ABR 2015
JUAN JOSÉ PRINCEPI DIESTRA
CERTIFICADO de copias
Archivos del INDECOPI



33. De este modo, es preciso mencionar que el artículo 461° del Código Procesal Civil, de aplicación supletaria a los procedimientos administrativos de protección al consumidor, establece que la declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que: (i) Habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda; (ii) la pretensión se sustente en un derecho indisponible; (iii) requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda; o, (iv) el Juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.
34. Asimismo, el artículo 462° del referido cuerpo normativo indica que el rebelde puede incorporarse al proceso en cualquier momento, sujetándose al estado en que éste se encuentre.
35. Así, es de indicar que si bien la declaración de rebeldía implica la posibilidad de que los hechos expuestos en la denuncia sean aceptados o meritados como ciertos, la Administración, a efectos de establecer la efectiva infracción de las normas de Protección al Consumidor y así imponer una sanción, debe analizar todos los medios probatorios y actos procesales que obran en el expediente, así como actuar otros que considere convenientes a fin de resolver el conflicto de intereses.
36. Por lo tanto, si bien la Comisión no lo señaló expresamente, dicho órgano resolutorio consideró que los argumentos y medios de prueba presentados por el denunciante no le generaban convicción respecto de los hechos denunciados - causal contemplada en el numeral 4 del artículo 461 Código Procesal Civil - por lo que no aplicó correctamente la presunción relativa de verdad de los hechos en atención a la declaración de rebeldía del denunciado. En atención a lo expuesto, corresponde desestimar el argumento del señor López en este extremo.

Sobre el deber de idoneidad

37. El artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.

7 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, 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 corresponde al proveedor, en el expediente original que ha tenido a la vista y confrontada.

10/15

12 ABR 2018



PERÚ

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

RESOLUCIÓN 1476-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión.

43. En tal sentido, correspondía al señor López, en primer término, acreditar el incremento aproximado de S/. 35,00 a S/.40,00 en el importe de la cuota treinta y ocho (38) de su crédito, a fin de que el Banco tenga la carga de probar su falta de responsabilidad.
44. De este modo, en su recurso de apelación, el señor López alegó que del cronograma de pagos entregado por el Banco se desprendía el ítem "Comisión por atraso: 8-29 días S/.15, 30-60 días S/. 35, 61 a mas días S/. 65 (Sobre el valor de la cuota)", sin embargo, el denunciado le cobró una penalidad no pactada pues únicamente se atrasó tres (3) días en el pago de la cuota treinta y ocho (38).
45. Por su parte, el Banco manifestó que no cargó la suma de S/. 35,00 o S/. 40,00 soles a la cuota del denunciante, siendo que si bien existía en el voucher de pago un ítem denominado: "interés mora" en el que se indicaba un monto a pagar adicional al valor de la cuota, de la sumatoria de todos los conceptos el total pagado fue de S/. 284,00.
46. Obra a fojas 8 y 9 del expediente copia del "Cronograma de Pagos" correspondiente al crédito 6160050022 del denunciante por la suma de S/. 10 205,10, el cual sería pagado en cuarenta y ocho (48) cuotas mensuales de S/. 283,64 y cuya fecha de vencimiento serían los días siete (7) de cada mes, a través del cual se observa la siguiente indicación: "Comisión por atraso: 8-29 días S/.15, 30-60 días S/. 35, 61 a mas días S/. 65 (Sobre el valor de la cuota)". En tal sentido, no se verifica pacto alguno con relación al cobro de una comisión por el retraso en el pago de cuotas por el periodo de uno (1) a siete (7) días.
47. Cabe indicar que el señor López alegó en su denuncia que pese a no haberse pactado cobro de penalidad o comisión alguna en el retraso en el pago de sus cuotas, el Banco incremento a la cuota treinta y ocho (38) el monto aproximado de S/.35,00 a S/. 40,00.
48. Obra a fojas 18 del expediente copia del voucher de pago correspondiente a la cuota treinta y ocho (38) del crédito del denunciante a través del cual se consignó los siguientes conceptos: "Valor de cuota: 249,00, Interés Mora: 35,00,

9. CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°. Carga de la prueba. Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual
al documento que obró en el expediente original que he
sido la lista y confrontada.

12 ABR. 2018

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI

12/15



PERÚ

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

RESOLUCIÓN 1476-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

ITF: 0,1, Total: 284,01". Así, si bien se verifica un mínimo incremento de S/0,37 céntimos en el monto de la cuota; lo cierto es que ello dista ampliamente del hecho denunciado por el consumidor consistente en el incremento aproximado de S/. 35,00 a S/. 40,00 en el monto de su cuota treinta y ocho (38).

49. A mayor abundamiento, de los vouchers correspondientes a las cuotas cobradas posteriormente - treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) - que obran a fojas 17 y 18 del expediente, tampoco se desprende el incremento del monto de las cuotas denunciado por el consumidor.
50. En este punto, cabe indicar que si bien la Comisión no se pronunció expresamente respecto del voucher de pago correspondiente al mes de febrero de 2014 - cuota treinta y nueve (39) y cuarenta (40)-; ello no indicó en su decisión pues tal medio probatorio no acreditó la infracción del incremento por los importes de S/. 35,00 a S/. 40,00 aproximadamente en la cuota del crédito del señor López; por lo que corresponde desestimar el argumento del denunciante en este extremo.
51. Asimismo, el señor López alegó que la Comisión no consideró que a partir del pago de la cuota treinta y ocho (38) de su crédito, el Banco consignó el pago de dos (2) cuotas en un solo recibo, dando la apariencia de que se encontraba retrasado en la amortización de las mismas; sin embargo, ello se produjo en tanto se negó a cancelar los intereses moratorios cobrados indebidamente.
52. Sobre el particular, es preciso indicar que en su escrito de denuncia el señor López ha reconocido haberse atrasado en el pago de las cuotas de su crédito - a partir de la cuota treinta y ocho (38), siendo que si bien alegó haberse negado a cancelar el incremento de S/.35,00 a S/. 40,00 denunciado, por lo cual no se vería reflejado en los vouchers de pago; el consumidor no presentó medio probatorio alguno que acredite tal requerimiento.
53. Igualmente, si bien el denunciante argumentó que del nuevo cronograma de pagos entregado por el Banco que obra a fojas 12 y 13 del expediente, así como de los recibos de pago de las cuotas correspondientes al mes de octubre y noviembre de 2013 - cuotas treinta y seis (36) y treinta y siete (37)- y de mayo a setiembre de 2014 - cuotas cuarenta y tres (43) a la cuota treinta y ocho (38), se podía apreciar que pese a que la cancelación de las mismas se efectuaron con posterioridad a la fecha de pago, el denunciado no pudo probar el hecho de que en la cuota treinta y ocho (38) se le cobró un suma no pactada de S/. 35,00 a S/. 40,00 aproximadamente.

13/15

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo.2

INDECOPI



PERÚ

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

RESOLUCIÓN 1476-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

54. Finalmente, si bien el denunciante manifestó que a través de la carta JAC/8373-2014 del 26 de agosto de 2014, mediante la que el Banco efectuó el extorno de los intereses cobrados, aceptó su responsabilidad y reconoció haber pretendido el cobro de penalidades no pactadas ni comunicadas previamente; lo cierto es que de la lectura de la referido carta esta Sala no aprecia el reconocimiento de responsabilidad del Banco por el hecho denunciado, siendo que únicamente por un acto de liberalidad accedió a devolver al consumidor la suma de S/. 170,00 por concepto de penalidad generada en los meses de diciembre 2013, enero, febrero y marzo de 2014. Sin perjuicio de ello, es preciso indicar que tal hecho tampoco acredita la conducta denunciada consistente en el incremento por los importes de S/. 35,00 a S/. 40,00 aproximadamente en el importe de la cuota treinta y ocho (38) del crédito del denunciante.
55. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco en dicho extremo, al no haberse acreditado que incrementó por el importe de S/. 35,00 a S/.40,00 aproximadamente el monto de la cuota treinta y ocho (38) del crédito del denunciante.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 del 23 de mayo de 2014 y de la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP del 19 de setiembre de 2014, emitidas por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, por vulneración al principio de congruencia procesal, a fin de que dicho órgano resolutorio impute y se pronuncie respecto al extremo de la denuncia referido a la presunta inconsistencia de las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) del crédito del denunciante en el nuevo cronograma de pagos entregado por el denunciado, con las fechas en las que efectivamente realizó la cancelación de las mismas.

SEGUNDO: Declarar improcedente el recurso de apelación interpuesto por el señor Wilber López Salazar contra la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP, en el extremo que impuso a Banco Ripley Perú S.A. una multa de una (1) UIT por infracción del artículo 24° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que el denunciante no tiene interés legítimo para cuestionar la multa impuesta por parte de la autoridad administrativa contra el denunciado. Que la presente copia es exactamente igual al expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

TERCERO: Confirmar la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Wilber López Salazar.

14/15

JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



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

0118

RESOLUCIÓN 1476-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que incrementó por los importes de S/. 35,00 a S/.40,00 aproximadamente el monto de la cuota treinta y ocho (38) del crédito del denunciante.

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


JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

12 ABR. 2015


JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

ANEXO 7

Indecopi

11 010 10 0

23 SEP 23 PM 2:13

Nº REG.
PARTES
AREQUIPA

ESTAMPADO
SERIAL

2014
Expediente: 067-2015/CPC-INDECOPI-000141
AQP.

Denunciante: López Salazar Wilber.

Denunciado: Banco Ripley Perú S.A.

Sumilla: Presento Descargos

**SEÑORES MIEMBROS DE LA COMISION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE AREQUIPA**

BANCO RIPLEY PERÚ S.A., con RUC 20259702411, con domicilio en la Av. Paseo de la República 3118 Piso 11 – San Isidro y fijando domicilio procesal en la Calle Misti 410, distrito de Yanahuara, Provincia y Región de Arequipa; debidamente representado por su apoderado NELIDA JANINA JUAREZ DEL CARPIO, DNI N° 43803030 quien se apersona al proceso. Nos presentamos y expresamos lo siguiente:

1. ANTECEDENTES:

Habiendo sido notificados con la **Resolución N° 05** de fecha 08 de Setiembre de 2015, notificados con fecha 16 de setiembre del 2015, en la que resuelven admitir a trámite la denuncia en el extremo siguiente "Banco Ripley Perú S.A, habría entregado al señor Wilber Lopez Salazar, nuevo cronograma de pagos en el cual **habría inconsistencia en las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), Treinta y Nueve (39), Cuarenta (40), Cuarenta y Uno (41) y cuarenta y dos (42) del crédito del denunciante**, con las fechas en las que efectivamente realizo la cancelación de las mismas, lo que involucra una afectación a los derechos del señor Lopez" ello en merito a la Resolución N° 1476-2015, notificada con fecha 28 de mayo de 2015 de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Ante lo expuesto procedemos a sustentar nuestra posición en los términos siguientes:

2. FUNDAMENTOS DE HECHOS:

- a. Primero debemos advertir en cuanto a la resolución N° 5 que apertura este nuevo procedimiento lo siguiente:

9/24

- i. El **punto 3** del apartado HECHOS de la Resolución N° 5, fue tratado con anterioridad y quedo resuelto mediante la Resolución N° 1476-2015/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección Intelectual del Indecopi.
- ii. Asimismo sobre lo solicitado en el **punto 6** del apartado HECHOS, ha quedado todo establecido mediante **RESOLUCION 1476-2015/SPC-INDECOPI**. Por lo cual el único punto a tratar es el que admite a trámite en parte la denuncia sobre *la inconsistencia en los pagos o un supuesto nuevo cronograma de pagos*. Es decir, en relación a la fechas de pago.
- b. El Sr. López solicito al Banco Ripley, haciendo uso del crédito super efectivo, un monto ascendente a S/. 10205.10 (Diez Mil Doscientos Cinco con 10/100 Nuevos Soles), programándose un pago de 48 cuotas, por el crédito Super Efectivo.
- c. El crédito súper efectivo es una línea paralela de la tarjeta de crédito, lo cual es una línea de crédito adicional esta genera un estado de cuenta distinto a la tarjeta de crédito, consignándose un código de cuenta diferente, información que en todo momento ha sido puesta en conocimiento del señor López.

3. NUESTROS FUNDAMENTOS:

- a. El cronograma de pagos **nunca sufrió variación o modificación** alguna, dicho cronograma es el mismo que se mantiene desde el inicio del crédito, por lo cual nunca existo un supuesto "nuevo cronograma de pagos", lo que se entregó a solicitud del denunciante fue una copia fidedigna del cronograma de pagos original, debido a que dicho cronograma se encuentra almacenado en nuestro sistema, pudiendo el cliente solicitar una copia del mismo en cualquier momento. Dicha copia es un documento simple de carácter informativo el cual no requiere mayores firmas o membretes por parte de la institución debido a su carácter informativo, en pro de guardar siempre la transparencia en nuestras actividades.
- b. En cuanto a la inconsistencia en las fechas de pagos, debemos señalar que Banco Ripley, cuenta con un software el cual se encarga del abono correspondiente a la cuota mensual, en este caso en particular el Sr. López se acercó a realizar el pago de su cuota 38 el día 10/12/2013, el cronograma de pagos entregado al Sr. López Establece como día de vencimiento el día 07/12/2013 y debido a esta demora se produce un monto por la mora por pagar fuera del plazo de vencimiento, el Sr. López solo abono el monto

000143

correspondiente a su cuota del mes, por lo cual debemos señalar que la cuenta acumula todos los montos en deuda, pero no existe una especificidad de las cuotas correspondientes, es por ello que la supuesta deuda por los días de retraso se arrastró mes a mes y afectó las cuotas 38,39,40,41,42 debido a que el Sr López, abonaba lo correspondiente a su cuota del mes y no cancelaba las comisiones de retraso al día de vencimiento. Asimismo debemos señalar que el Sr. López nunca cancelaba en su debida oportunidad la cuota pertinente al mes, por lo cual para el sistema, él no se encontraba al día en sus cuotas mensuales ya que en cada cuota faltaba un monto de dinero (remanente), el cual era cancelado con parte del monto de la siguiente cuota mensual donde quedaba totalmente cancelada la cuota anterior y el sistema automáticamente procedía a colocar como fecha de pago el día en el cual se cancelaba la cuota en su totalidad. Ello se puede corroborar con los comprobantes de pago adjuntados por el denunciante donde coincide claramente la fecha de pago de la supuesta siguiente cuota cancelada con la fecha que se pagó efectivamente la cuota anterior, ello quedó claro con el cronograma de pagos.

- c. Asimismo debemos señalar que con fecha 28 de abril del 2014, El Banco a título de liberalidad, en pro de brindar una atención optima y de un trato superlativo al Sr. Lopez, procedió a realizar un extorno por el monto de S/. 170.00 nuevos soles como un caso de excepción, debido a que el Sr. Lopez como reiteramos no realizaba el abono correspondiente en la fecha indicada en el cronograma, todo ello corroborado en la carta del 26 agosto del 2014 con la cual damos respuesta a su requerimiento N° F000705338 -F000616243 con respecto al extorno de penalidades en su Crédito N° 6160050022.

4. ANEXOS

- 1-A. Copia de la escritura pública de otorgamiento de poder
- 1-B. Copia de DNI
- 1.C. Copia de Ficha RUC

POR LO EXPUESTO:

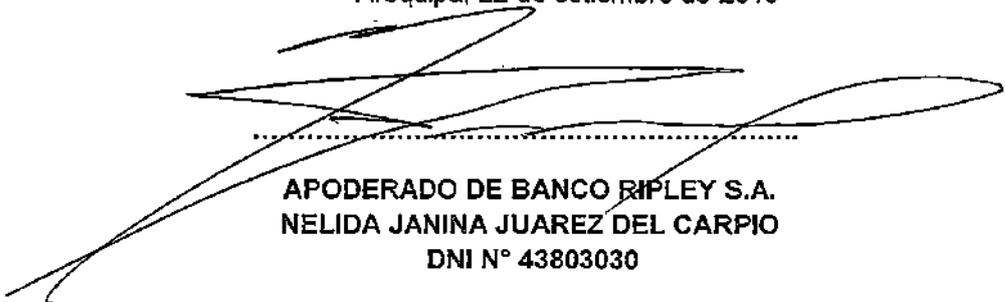
Sírvase declarar infundada la denuncia presentada por el Sr. Wilber López Salazar, por no existir falta en el deber de idoneidad.

BO FALCÓN
08487

000144

Primer Otrosj: De conformidad con lo establecido en el artículo 80 del Código Procesal Civil, aplicable en forma supletoria al presente procedimiento, delego a la letrada que autoriza el presente escrito, la **Dra. Giovanna Auría Falcón Girón** con matrícula de C.A.A. Nro. 08487, para que ejerza las facultades generales de representación contenidas en el artículo 74° del mismo, a cuyo efecto ratifico mi dirección domiciliaria señalada en el encabezamiento del presente escrito y declaro estar instruido de la delegación que otorgo y de sus alcances. Sírvase tener presente.-

Arequipa, 22 de setiembre de 2015



.....
APODERADO DE BANCO RIPLEY S.A.
NELIDA JANINA JUAREZ DEL CARPIO
DNI N° 43803030



.....
Giovanna Falcón Girón
ABOGADA
C.A.A. 8487



CONSULTA RUC: 20337564373 - TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.

000146

Número de RUC:	20337564373 - TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	05/12/1996	Fecha Inicio de Actividades:	10/09/1997
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	CAL. CALLE LAS BEGONIAS NRO. 545 (PISO 10-TDAS RIPLEY) LIMA - LIMA - SAN ISIDRO		
Teléfono(s):	6115700 / 6115710 / 999999999	Fax:	6115796
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL/MECANIZADO/COMPUTARIZADO	Actividad de Comercio Exterior:	
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 52190 - VTA. MIN. OTROS PRODUCTOS EN ALMACEN. Secundaria 1 - 52322 - VTA. MIN. PRODUCTOS TEXTILES, CALZADO.		
Comprobantes de Pago c/aut. de Impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO NOTA DE DEBITO GUIA DE REMISION - REMITENTE COMPROBANTE DE RETENCION		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2013		
Padrones:	Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.037-2002) a partir del 01/06/2002		

Imprimir

TESTIMONIO

NUMERO: NUEVE MIL DOSCIENTOS SEIS

MINUTA: NUEVE MIL CIENTO SETENTA Y UN

KR-228764

DELEGACION DE FACULTADES

QUE OTORGA DOÑA LEONOR MARIA AVENDAÑO ARANA EN FAVOR DE DON MARCO ANTONIO ZEGARRA DIAZ Y OTROS; DEL CONFERIDO POR BANCO RIPLEY PERU S.A.

ALFREDO PAINO SCARPATI
NOTARIO DE LIMA

I N T R O D U C C I O N : =====

EN LA CIUDAD DE LIMA A LOS DIEZ (10) DIAS DEL MES DE JULIO DEL AÑO DOS MIL CATORCE (2014), ANTE MI EDGARDO HOPKINS TORRES, NOTARIO DE LIMA, EN AUSENCIA DEL TITULAR DE IGUAL CLASE DOCTOR ALFREDO PAINO SCARPATI, DURANTE LA LICENCIA CONCEDIDA POR EL COLEGIO DE NOTARIOS DE LIMA. =====

C O M P A R E C E : =====

DOÑA LEONOR MARIA AVENDAÑO ARANA, QUIEN MANIFIESTA SER DE NACIONALIDAD PERUANA, DE ESTADO CIVIL: CASADA, DE PROFESION U OCUPACION: APODERADA, Y DOMICILIAR EN AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NUMERO 3118, PISO 11, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA, DEBIDAMENTE IDENTIFICADA CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO: 87799818. QUIEN EN ESTE ACTO DELEGA LAS FACULTADES OTORGADAS POR BANCO RIPLEY S.A., CON REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTE NUMERO 20259702411, CON DOMICILIO EN AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA NUMERO 3118, PISO 11, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA, LAS MISMAS QUE SE ENCUENTRAN INSCRITAS EN LA PARTIDA ELECTRONICA NUMERO 02005820 DEL REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS DE LA OFICINA REGISTRAL DE LIMA. == DOY FE DE HABER IDENTIFICADO A LA COMPARECIENTE Y QUE PROCEDE CON CAPACIDAD, LIBERTAD Y CONOCIMIENTO BASTANTE DEL ACTO QUE REALIZA, QUE ES HABIL EN EL IDIOMA CASTELLANO, Y PROCEDO A ELEVAR A ESCRITURA PUBLICA LA MINUTA QUE SE ENCUENTRA FIRMADA Y AUTORIZADA, LA MISMA QUE ARCHIVO EN SU LEGAJO RESPECTIVO, Y CUYO TENOR ES EL SIGUIENTE. =====

M I N U T A : SEÑOR NOTARIO: SIRVASE EXTENDER EN SU REGISTRO DE ESCRITURAS PUBLICAS UNA DE DELEGACION DE FACULTADES QUE OTORGA LA SEÑORA LEONOR AVENDAÑO ARANA, IDENTIFICADA CON DNI N° 87799818, CON DOMICILIO PARA EFECTOS DEL PRESENTE DOCUMENTO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118, PISO 11, SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA; EN SU CALIDAD DE APODERADA CLASE "C" DE BANCO RIPLEY PERU S.A., CON RUC NRO. 20259702411, CON DOMICILIO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118, PISO 11, SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA, SEGUN PODERES INSCRITOS EN EL ASIEN TO 000156 DE LA PARTIDA ELECTRONICA N° 02005820, DEL LIBRO DE PERSONAS JURIDICAS DE LA OFICINA

REGISTRAL DE LIMA, EN LOS TERMINOS Y CONDICIONES SIGUIENTES: =====

P R I M E R O. =====

POR ACUERDO CONTEMPLADO EN EL ACTA DE SESION DE JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE FECHA 21 (VEINTIUNO) DE NOVIEMBRE DE 2013 (DOS MIL TRECE), LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE BANCO RIPLEY PERU S.A. OTORGO A FAVOR DE LA SEÑORA LEONOR AVENDAÑO ARANA LAS FACULTADES 18, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 Y 30 DE LA ESCALA DE PODERES DE LA REFERIDA SOCIEDAD. =====

S E G U N D O. =====

POR MEDIO DE LA SUSCRIPCION DEL PRESENTE DOCUMENTO, HACIENDO USO DE LAS FACULTADES A QUE SE REFIERE LA CLAUSULA PRECEDENTE, LA SEÑORA LEONOR AVENDAÑO ARANA DELEGA LAS FACULTADES SIGUIENTES: =====

24. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE TODA CLASE DE AUTORIDAD JUDICIAL, POLITICA, ADMINISTRATIVA, LABORAL, MUNICIPAL, ARBITRAL, POLICIAL O MILITAR, EN PROCESOS JUDICIALES Y/O ADMINISTRATIVOS EN LOS QUE SEA PARTE LA SOCIEDAD, CON LAS FACULTADES GENERALES Y LAS FACULTADES ESPECIALES CONTENIDAS EN LOS ARTICULOS 74 Y 75 DEL CODIGO PROCESAL CIVIL REQUERIDOS PARA DISPONER DE DERECHOS SUSTANTIVOS; INTERPONER, MODIFICAR Y/O AMPLIAR DEMANDAS, DENUNCIAS, RECURSOS, RECLAMACIONES Y QUEJAS; PRESTAR INSTRUCTIVA, PREVENTIVA, TESTIMONIALES, PRESENTAR RECONVENCIONES Y CONTRADICCIONES; DEDUCIR EXCEPCIONES Y/O DEFENSAS PREVIAS Y CONTESTARLAS; CONTESTAR DEMANDAS, DENUNCIAS Y RECONVENCIONES; ALLANARSE Y/O RECONOCER LA PRETENSION, ; DAR RECONOCIMIENTO PERSONAL; DAR TESTIMONIO COMO PARTE O TESTIGO; EXHIBIR, RECONOCER Y DESCONOCER DOCUMENTOS; OFRECER, ACTUAR Y SOLICITAR LA ACTUACION DE TODA CLASE DE MEDIOS PROBATORIOS, PERICIAS Y COTEJOS, ASI COMO Oponerse, IMPUGNAR, OBSERVAR Y/O TACHAR LOS OFRECIDOS POR LA PARTE CONTRARIA, DOCUMENTOS Y TESTIGOS; INTERPONER TODA CLASE DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y RECURSOS DE REPOSICION, APELACION, CASACION Y NULIDADES TODAS LAS INSTANCIAS; SOLICITAR LA NULIDAD DE COSA JUZGADA FRAUDULENTE; SOLICITAR INSPECCIONES JUDICIALES; Oponerse A LA DECLARACION DE PARTE, A LA EXHIBICION, PERICIAS E INSPECCIONES JUDICIALES; ASISTIR E INTERVENIR, COMO REPRESENTANTE LEGAL DE LA SOCIEDAD EN TODA CLASE DE AUDIENCIAS (YA SEAN CONCILIATORIAS O DE FIJACION DE PUNTOS CONTROVERTIDOS Y SANEAMIENTO PROBATORIO, DE PRUEBAS Y/O AUDIENCIAS UNICAS, ESPECIALES Y/O COMPLEMENTARIAS). INSPECCIONES, DILIGENCIAS, Y TODO TIPO DE ACTOS PROCESALES, SEAN ESTOS DE REMATE, ADMINISTRACION DE POSESION, LANZAMIENTO, EMBARGOS Y/O SANEAMIENTO PROCESAL; SOLICITAR EL DESGLOSE Y ENTREGA DE CERTIFICADOS DE DEPOSITOS JUDICIALES, EFECTUAR, RETIRAR Y COBRAR LOS MISMOS; NOMBRAR ADMINISTRADORES, DEPOSITARIOS O SINDICOS Y DELEGADOS EN VIRTUD DE UNA CARTA ROGATORIA ENCOMENDANDO ACCIONES A SER ADOPTADAS FUERA DE LA JURISDICCION DEL PROCESO; EFECTUAR IDENTIFICACIONES; RESPONDER A INTERROGATORIOS; SOLICITAR Y APLICAR TODA CLASE DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y CAUTELARES, INCLUSIVE INNOVATIVAS Y DE NO INNOVAR Y CUALQUIER MEDIDA ANTICIPADA, DENTRO Y FUERA DEL PROCESO, AMPLIARLAS Y/O MODIFICARLAS Y/O SUSTITUIRLAS Y/O DESISTIRSE DE LAS MISMAS; OFRECER Y/O OTORGAR CONTRACAUTELA (INCLUSIVE CAUCION JURATORIA); NOMBRAR URBANOS DE AUXILIO JUDICIAL; PRESTAR DECLARACION DE PARTE O TESTIMONIAL. ASIMISMO, ESTARA FACULTADO PARA INTERVENIR EN PROCESOS CUALESQUIERA QUE AFECTEN LOS INTERESES DE

TESTIMONIO

LA SOCIEDAD, SEA COMO INTERVENCION COADYUVANTE, LITISCONSORCIAL, EXCLUYENTE PRINCIPAL, EXCLUYENTE DE PROPIEDAD DE DERECHO PREFERENTE, O COMO SUCESOR PROCESAL SOLICITAR LA INTERVENCION DE UN TERCERO PARA ASEGURAR UNA PRETENSION FUTURA O A MANERA DE DENUNCIA CIVIL O DE LLAMAMIENTO POSESORIO; ADICIONALMENTE PODRA SOLICITAR LA ACUMULACION Y DESACUMULACION DE PROCESOS; RETIRAR LAS ACCIONES LEGALES INTERPUESTAS Y--DEMANDAS, ESTANDO FACULTADO PARA DESISTIRSE DEL PROCESO, DE LA PRETENSION Y/O CUALQUIER OTRO ACTO ACTO PROCESAL; SOLICITAR EL ABANDONO Y/O PRESCRIPCION DE LOS RECURSOS, LA PRETENSION Y/O LA ACCION Y/O DEL PROCESO; OFRECER Y/O COBRAR DIRECTAMENTE LO PAGADO O CONSIGNADO JUDICIALMENTE Y/O RETIRAR CONSIGNACIONES; EJECUTAR LAS SENTENCIAS Y COBRAR LAS COSTAS Y COSTOS PROCESALES; CONCILIAR JUDICIAL Y EXTRAJUDICIALMENTE; TRANSIGIR JUDICIAL Y EXTRAJUDICIALMENTE, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO, HACER ABANDONO O RENUNCIA DE LA INSTANCIA, SOLICITAR LA ACLARACION, CORRECCION Y/O CONSULTA DE LAS RESOLUCIONES JUDICIALES; PRESENTAR PROPUESTAS EN REMATES JUDICIALES, SUBASTAS EXTRAJUDICIALES (PARA ADJUDICARSE AL INTERIOR DE LOS MIMOS LOS BIENES MUEBLES O INMUEBLES MATERIA DE RESPECTIVO PROCESO); SER ADJUDICATARIO DE LA BUENA PRO Y TOMAR POSESION DE BIENES; SOLICITAR LA INHIBICION Y/O PLANTEAR LA REACUSACION DE JUECES, FISCALES, VOCALES Y/O MAGISTRADOS EN GENERO; Y PRACTICAR TODOS LOS DEMAS ACTOS QUE FUESEN NECESARIOS PARA LA TRAMITACION DE LOS PROCESOS Y, EN GENERAL, REALIZAR CUALQUIER GESTION QUE SEA NECESARIA PARA DEFENDER LOS INTERESES DE LA SOCIEDAD EN PROCESOS JUDICIALES;

ALFREDO PAINO SCARPATI
NOTARIO DE LIMA

29. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA (SUNAT), TRIBUNAL FISCAL, OFICINA DE NORMALIZACION PROVISIONAL (ONP), CENTROS DE CONCILIACION, AFP, PROINVERSION (ESPECIALMENTE PERO SIN LIMITARSE, PARA EL REGISTRO DE INVERSIONES EXTRANJERAS Y LA NEGOCIACION Y SUSCRIPCION DE CONVENIOS DE ESTABILIDAD JURIDICA, PUDIENDO PARA ELLO SUSCRIBIR MINUTAS, ESCRITURAS PUBLICAS Y DEMAS DOCUMENTOS, SEAN PUBLICOS O PRIVADOS, DIRECCION GENERAL DE SALUD AMBIENTAL (DIGESA), DIRECCION NACIONAL DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS (DIGEMID), INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL (INDECOPI), DIRECCION NACIONAL ANTIDROGAS (DINANDRO), MINISTERIO DE AGRICULTURA, MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS, MINISTERIO DE LA PRODUCCION, REGISTRO FISCAL DE VENTAS A PLAZO, Y DEMAS INSTITUCIONES PUBLICAS O PRIVADAS QUE OTORGUEN LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES U OTROS RELACIONADOS CON LA COMPRA, VENTA, IMPORTACION, EXPORTACION Y COMERCIALIZACION DE LOS PRODUCTOS QUE COMERCIALIZA LA SOCIEDAD, ENCONTRANDOSE FACULTADO PARA CELEBRAR TODOS LOS ACTOS Y CONTRATOS QUE SEAN NECESARIOS, TENIENDO PARA EFECTOS LAS FACULTADES CONFERIDAS PARA LA REPRESENTACION EN LOS PROCESOS JUDICIALES MENCIONADOS EN EL NUMERAL 23 DE LA PRESENTE ESCALA DE PODERES Y LAS DEMAS QUE SEAN NECESARIAS PARA PRESENTAR TODA CLASE DE SOLICITUDES, RECURSOS, APELACIONES, RECLAMACIONES Y DESISTIRSE DE LOS MISMOS; ASI COMO PARA LA REALIZACION DE TODOS LOS ACTOS, AUDIENCIAS, INVESTIGACIONES, INSPECCIONES, INTERROGATORIOS, DILIGENCIAS, GESTIONES Y TRAMITES INHERENTES A DICHS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS; CON FACULTADES SUFICIENTES PARA PRESTAR MANIFESTACIONES, DECLARACIONES PREVENTIVAS, INSTRUCTIVAS Y PARA PRESENTAR TODA CLASE DE DENUNCIAS Y PETICIONES, ACCEDER Y REVISAR EXPEDIENTES,

APORTAR PRUEBAS, CONSTITUIRSE EN PARTE CIVIL, TRANSIGIR, INTERPONER EXCEPCIONES, CUESTIONES PREVIAS, CUESTIONES PREJUDICIALES, RECURSOS IMPUGNATORIOS, INCLUIDOS RECURSOS DE RECLAMACION, RECONSIDERACION, APELACION, REVISION, NULIDAD, QUEJA, EN TODAS LAS INSTANCIAS, ASI COMO DESISTIRSE DE ESTOS RECURSOS Y LOS DEMAS MEDIOS DE DEFENSA PERMITIDOS POR LEY. =====

DE LA ESCALA DE PODERES DE BANCO RIPLEY PERU S.A., A FAVOR DE LA SIGUIENTE PERSONA: ==

• MARCO ANTONIO ZEGARRA DIAZ, IDENTIFICADO CON DNI N° 29669494, CON DOMICILIO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118, PISO 11, SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. =====

• CLAUDIA CHAVEZ CHAVEZ, IDENTIFICADA CON DNI N° 40655101, CON DOMICILIO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118, PISO 11, SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. =====

• ERNESTO ALONSO CALDERON JUAREZ, IDENTIFICADO CON DNI N° 43214560, CON DOMICILIO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118, PISO 11, SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. =====

• NELIDA YANINA JUAREZ DEL CARPIO, IDENTIFICADA CON DNI N° 43803030, CON DOMICILIO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118, PISO 11, SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. =====

• JAVIER GONZALO CORNEJO PORTOCARRERO, IDENTIFICADO CON DNI N° 41365219, CON DOMICILIO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118, PISO 11, SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. =====

• EDUARDO HUGO HURTADO SALAS, IDENTIFICADO CON DNI N° 29315913, CON DOMICILIO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118, PISO 11, SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. =====

• CARLOS AUGUSTO TERAN BEJAR, IDENTIFICADO CON DNI N° 45132863, CON DOMICILIO EN AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118, PISO 11, SAN ISIDRO, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA. =====

AGREGUE USTED, SEÑOR NOTARIO, LAS DEMAS CLAUSULAS DE LEY Y SIRVASE PASAR LOS PARTES CORRESPONDIENTES A LOS REGISTROS PUBLICOS DE LIMA. =====

LIMA, 03 (TRES) DE JULIO DE 2014 (DOS MIL CATORCE). =====

A CONTINUACION UNA FIRMA ILEGIBLE. =====

AUTORIZA DANIELLA PONCE RAZURI, ABOGADA, C.A.L. N° 42190.- UNA FIRMA ILEGIBLE. =====

I N S E R T O.- ARTICULO 74° DEL CODIGO PROCESAL CIVIL. =====

... ART. 74°.- FACULTADES GENERALES.- LA REPRESENTACION JUDICIAL CONFIERE AL REPRESENTANTE LAS ATRIBUCIONES Y POTESTADES GENERALES QUE CORRESPONDEN AL REPRESENTADO, SALVO AQUELLAS PARA LAS QUE LA LEY EXIGE FACULTADES EXPRESAS. LA REPRESENTACION SE ENTIENDE OTORGADA PARA TODO EL PROCESO INCLUSO PARA LA EJECUCION DE LA SENTENCIA Y EL COBRO DE COSTAS Y COSTOS, LEGITIMANDO AL REPRESENTANTE PARA SU INTERVENCION EN EL PROCESO Y REALIZACION DE TODOS LOS ACTOS DEL MISMO, SALVO AQUELLOS QUE REQUIERAN LA INTERVENCION PERSONAL Y DIRECTA DEL REPRESENTADO. =====

I N S E R T O.- ARTICULO 75° DEL CODIGO PROCESAL CIVIL. =====

... ART. 75°.- FACULTADES ESPECIALES.- SE REQUIERE EL OTORGAMIENTO DE FACULTADES ESPECIALES PARA REALIZAR TODOS LOS ACTOS DE DISPOSICION DE DERECHOS SUSTANTIVOS Y PARA

TESTIMONIO

DEMANDAR, RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS, Y RECONVENCIONES, DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSION. ALLANARSE A LA PRETENSION, CONCILIAR, TRANSIGIR, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO, SUSTITUIR O DELEGAR LA REPRESENTACION PROCESAL Y PARA LOS DEMAS ACTOS QUE EXPRESE LA LEY. =====
 EL OTORGAMIENTO DE FACULTADES ESPECIALES SE RIGE POR EL PRINCIPIO DE LITERALIDAD. NO SE PRESUME LA EXISTENCIA DE FACULTADES ESPECIALES NO CONFERIDAS EXPLICITAMENTE. =====
 C O N C L U S I O N . =====

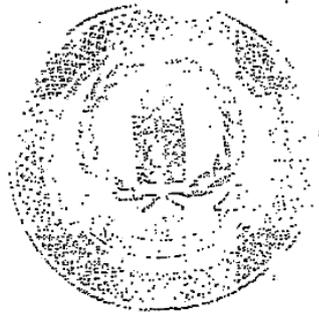
LA PRESENTE ESCRITURA SE INICIA EN LA FOJA DE SERIE NUMERO 3808998 Y CONCLUYE EN LA FOJA DE SERIE NUMERO 3809000. =====

FORMALIZADO EL INSTRUMENTO, Y DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 27 DEL DECRETO LEGISLATIVO NUMERO 1049, LEY DEL NOTARIADO, DEJO CONSTANCIA QUE LA INTERESADA FUE ADVERTIDA DE LOS EFECTOS LEGALES DEL MISMO; LA COMPARECIENTE LE DIO LECTURA, DESPUES DE LO CUAL SE AFIRMO Y RATIFICO EN SU CONTENIDO, SUSCRIBIENDOLO, DECLARANDO QUE SE TRATA DE UN ACTO VALIDO Y NO SIMULADO, MANIFESTANDO IGUALMENTE CONOCER LOS ANTECEDENTES Y/O TITULOS QUE ORIGINAN EL PRESENTE INSTRUMENTO, Y RECONOCER COMO SUYA LA FIRMA DE LA MINUTA QUE LA ORIGINA; DE TODO LO QUE DOY FE. LEONOR MARIA AVENDAÑO ARANA, FIRMA EN NOMBRE PROPIO EL SIETE DE AGOSTO DE DOS MIL CATORCE, UNA HUELLA DIGITAL. CONCLUIDO EL PROCESO DE FIRMA, SUSCRIBO EL PRESENTE INSTRUMENTO EL DIA SIETE DE AGOSTO DE DOS MIL CATORCE, ALFREDO PAINO SCARPATI, NOTARIO DE LIMA; POR HABERME REINTEGRADO A MIS LABORES NOTARIALES. =====

ES COPIA DE LA ESCRITURA PUBLICA QUE CORRE EN MI REGISTRO CON FECHA 10 DE JULIO DE 2014, A FOJAS 79998 - 80000, Y A SOLICITUD DE PARTE INTERESADA EXPIDO EL PRESENTE, DE ACUERDO A LEY EL QUE RUBRICO EN CADA UNA DE SUS HOJAS, SELLO, SIGNO Y FIRMO EN LIMA, A LOS 07 DIAS DEL MES DE AGOSTO DE 2014.

ALFREDO PAINO SCARPATI
 NOTARIO DE LIMA

ALFREDO PAINO SCARPATI
 Notario de Lima



ANEXO 8



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



000190

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI - AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 67-2014/CPC-INDECOPI-AQP

RESOLUCIÓN FINAL N° 22-2016/INDECOPI-AQP

DENUNCIANTE : WILBER LOPEZ SALAZAR
 DENUNCIADO : BANCO RIPLEY PERU S.A.
 MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 IDONEIDAD DEL SERVICIO
 MEDIDAS CORRECTIVAS
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 MULTA
 ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: En el procedimiento iniciado por Wilber López Salazar en contra de Banco Ripley Perú S.A., por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor; la Comisión ha resuelto lo siguiente:

- (i) Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Wilber López Salazar, en contra de Banco Ripley Perú S.A., por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que ha quedado acreditado que las fechas de pago de las cuotas del crédito del denunciante, consignadas en el cronograma de pagos que le fue entregado por el denunciado, corresponden a las fechas en las que efectivamente dichas cuotas fueron canceladas.
- (ii) Denegar las medidas correctivas y el pago de costas y costos solicitadas por el señor Wilber López Salazar

Arequipa, 8 de enero de 2016

I. ANTECEDENTES

1. El 11 de abril de 2014, el señor Wilber López Salazar (en adelante, el denunciante), interpone denuncia en contra de Banco Ripley Perú S.A.¹ (en adelante, el denunciado), por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante el Código).
2. En el mes de octubre de 2010, obtuvo un préstamo personal del denunciado por la suma de S/. 13 614,51, a pagar en cuarenta y ocho (48) cuotas mensuales de S/. 283,64 cada una, siendo que el personal del denunciado le indicó que tenía un periodo de gracia de hasta siete (7) días posteriores a la fecha de vencimiento de cada cuota a fin de cancelarla sin que se efectuara el cobro de algún tipo de comisión adicional.
3. Pagó las treinta y siete (37) primeras cuotas de su crédito sin que se le cobrara concepto alguno por el atraso en el pago de estas, el 10 de diciembre de 2013, se acercó a las oficinas del denunciado a fin de cancelar la cuota treinta y ocho (38) de su préstamo; sin embargo, tomó conocimiento de que el monto de la misma había incrementado en S/. 40,00 en atención al retraso en el pago de esta.

¹ RUC N°: 20259702411

² LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010, el cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/PCM (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

El presente documento es exactamente igual al documento original que ha sido tenido a la vista y confrontada.

12 ABR 2018
JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

...000191

4. Ante ello, presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones del denunciado, transcurriendo ciento veinte (120) días sin obtener respuesta alguna.
5. Finalmente señaló que el 9 de abril de 2014, se enteró de que se encontraba reportado por el denunciado ante las Centrales de Riesgo con calificación de "Con Problemas Potenciales" en virtud a una deuda derivada del referido crédito, ese mismo día, el denunciado le entregó un nuevo cronograma de pagos en una hoja simple sin membrete, sello o firma de su personal, a través de la cual constató que las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) de su crédito diferían de las fechas en las que efectivamente había realizado la cancelación de estas.
6. El denunciante solicitó como medidas correctivas reparadoras y complementarias respectivamente:
 - i. Se deje de cobrar en forma indebida comisiones moratorias no acordadas por pago de su cuota número 38, correspondiente al mes de diciembre del 2013.
 - ii. Se proceda a retirar al denunciante, de la central de riesgos CPP, donde se encuentra reportado indebidamente como deudor moroso.
 - iii. Que se entregue un nuevo estado de cuenta reconociendo el pago de la cuota 38 correspondiente al día 10 de diciembre del 2013.
 - iv. Que se entregue un nuevo cronograma de pagos respetando el monto de las cuotas pactadas al momento de firmar el contrato, esto es de S/.283.64 Nuevos Soles.
 - v. Que se imponga una multa por no responder dentro del plazo de ley al reclamo realizado con fecha 10 de diciembre del 2013.
 - vi. Se sancione, aplicando todas las demás medidas correctivas y multas conforme la ley de protección al consumidor, más las costas y costos del procedimiento.
7. En atención al recurso de apelación presentado por el denunciante, el 6 de octubre de 2014, en contra de la Resolución Final N° 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución 1476-2015/SPC-INDECOPI, de fecha 11 de mayo de 2015, ordeno en el punto primero de la parte resolutive que la primera instancia impute y se pronuncie respecto al extremo de la denuncia referido a la presunta inconsistencia de las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) del crédito del denunciante en el nuevo cronograma de pagos entregado por el denunciado, con las fechas en las que efectivamente realizó la cancelación de las mismas.
8. El 8 de septiembre de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi - Arequipa admitió la denuncia a trámite, considerando como hechos denunciados:

"(...) el hecho que, Banco Ripley Perú S.A., habría entregado al señor Wilber López Salazar, nuevo cronograma de pagos en el cual habría inconsistencia en las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) del crédito del denunciante, con las fechas en las que efectivamente realizó la cancelación de las mismas, lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante, por lo que corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción del deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19º del Código. (...)"

9. El 03 de noviembre de 2015, el denunciado presentó su escrito de descargos señalando lo siguiente:
 - i. El cronograma de pagos nunca sufrió variación o modificación alguna, dicho cronograma es el mismo que se mantiene desde el inicio del crédito, por lo cual ^{El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI} no existe un supuesto "nuevo cronograma de pagos".

M-CPC-06/1A

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa - Perú / Telefax: 054 427495
 E-mail: mlcomejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

2018
 JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Archivo Central - INDECOPI



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros



000192

- ii. El documento entregado, a solicitud del denunciante, fue una copia fidedigna del cronograma de pagos original, pudiendo el denunciante solicitar una copia del mismo en cualquier momento.
- iii. La copia entregada al denunciante, es un documento simple de carácter informativo el cual no requiere mayores firmas o membretes.
- iv. En cuanto a la inconsistencia en las fechas de pago, el mismo se debe al pago efectuado el 10 de diciembre de 2013, que fue posterior a la fecha de vencimiento del 7 de diciembre de 2013, lo que genero una mora por pagar fuera del plazo, que se trasladó de mes a mes y afectó las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42, debido a que el denunciante sólo abonaba lo correspondiente a su cuota mensual, por lo cual, para el sistema el denunciante no se encontraba al día en sus pagos.
- v. Al quedar un remanente, el mismo era cancelado, con el pago de la siguiente cuota; sin embargo el 28 de abril de 2014, por una liberalidad, decidió realizar un extorno por el monto de S/. 170.00.

II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

10. Luego de estudiar y analizar la presente denuncia, la Comisión considera que debe determinar:
- (i) Si el denunciado contravino lo dispuesto en el artículo 19º del Código, al entregar un cronograma de pagos con las fechas de pago inconsistentes con las que efectivamente realizó la cancelación de las mismas.
 - (ii) Si corresponde ordenar medidas correctivas.
 - (iii) La sanción a imponerse de comprobar la responsabilidad del denunciado.
 - (iv) Si corresponde ordenar el pago de costas y costos incurridos durante el procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Sobre la infracción al deber de idoneidad

11. El artículo 18º del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19º del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
12. Por su parte, el artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor contiene el deber de idoneidad por el cual se establece la responsabilidad que tienen los proveedores respecto de la calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado, debiendo responder que la presente copia es exactamente igual a la finalidad para la cual están destinadas, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las que se encuentran obrando en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

3 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 de los productos o servicios, 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.

4 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.

M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa - Perú / Telefax: 054-427495
 E-mail: mlcomejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

12 ABR 2018

El Ejecutivo 7 del Archivo Central del INDECOPI
 CERTIFICA: dichos servicios
 respondidos en la presente copia es exactamente igual
 a los que se encuentran obrando en el expediente original que he
 tenido a la vista y confrontada.

PRINCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Ejecutivo 7
 Archivo Central - INDECOPI



resulten implícitas en función de su naturaleza. Entendiéndose por idoneidad aquella correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que realmente recibe.

13. Se producirá un supuesto de falta de idoneidad cuando los productos o servicios contratados por el consumidor no resulten los esperados para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Lo que el consumidor espera dependerá de lo previsto en ley (garantía legal), lo pactado en el contrato (garantía expresa) o los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquiere el producto o servicio en el mercado (garantía implícita).
14. De otro lado, debe indicarse que en materia de carga probatoria, el referido supuesto de responsabilidad impone al consumidor la obligación de acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, luego de lo cual corresponderá al proveedor demostrar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.
15. Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.
16. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.
17. En el presente caso el denunciante alegó, que el denunciado le entregó un cronograma de pagos, que contiene las fechas en la que estos fueron realizados; sin embargo, las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42 no guardan congruencia con las fechas en las que efectivamente fueron realizadas.
18. Sobre el particular, obra como medio probatorio el cronograma de pagos que detalla las fechas de pago realizadas por el denunciante, de acuerdo con la siguiente imagen.

29	87032018	4998.86	221.87	81.81	283.84	87032018
30	870402012	4774.36	224.42	29.22	282.64	870402012
31	870602013	4020.23	227.21	58.43	283.64	870602013
32	870602019	4323.22	220.22	85.82	279.64	870602019
33	870702012	4023.20	226.20	85.72	283.64	870702012
34	870802010	3400.42	228.77	47.87	283.64	870802010
35	870902012	3624.83	226.49	44.81	282.64	870902012
36	871002010	2283.20	241.25	41.26	281.64	871002010
37	871102015	3144.21	244.82	26.22	282.64	871102015
38	871202015	2292.20	247.28	28.26	282.64	871202015
39	870102014	2021.28	254.79	22.89	282.64	870102014
40	870202014	2487.23	253.26	29.78	282.64	870202014
41	870302016	2167.27	257.21	28.43	280.64	870302016
42	870402014	1883.20	260.20	22.44	282.64	870402014
43	870502014	1620.20	262.22	20.22	282.64	870502014
44	870602014	1289.24	266.20	18.28	282.64	870602014
45	870702014	1100.29	270.20	12.84	282.64	870702014
46	870802014	820.16	272.22	10.22	282.64	870802014
47	870902014	594.70	278.24	8.20	282.64	870902014
48	871002014	273.86	278.86	2.47	282.64	871002014
TOTALES		10204.19	2419.21		1284.81	

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

12 ABR 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI

M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa - Perú / Telefax: 054-427495
E-mail: mlcomejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

300194

19. Así mismo, se tiene adjunto al expediente los voucher de pago correspondiente a los meses de diciembre de 2013, enero, febrero, marzo y abril de 2014, (ver fojas 16, 17, 18)
20. Al respecto, es evidente que las fechas de pago realizadas por el denunciante se efectuaron en días distintos a los detallados en el cronograma de pagos al que se hace referencia; no obstante, luego de contrastar las fechas de vencimiento, con las fechas de pago conforme a los voucher adjuntos, se aprecia un retraso en el pago de estas.
21. En esa línea de análisis, y conforme lo ha manifestado la parte denunciada, dicho desfase en las fechas de pago generó intereses moratorios, los que se acumulan aritméticamente a la cuota que las haya generado; razón por lo que, la cuota pagada el día 10 de diciembre de 2013, que tenía como fecha de vencimiento el 7 de diciembre de 2013, generó tres días de mora, la cual es calculada conforme a lo contratado por las partes, que, como se puede apreciar en el cronograma de pagos adjunto al expediente, se ha fijado en un porcentaje del 99.00% como T.E.A.

CRONOGRAMA DE PAGOS		Pag No:	5 / 3	910
CLIENTE	LOPEZ SALAZAR WILBER	MONTO FINANCIADO	10,205.10 NUEVOS SOLES	
DIRECCION	URB. EL DORADO MZ. P LT. 10	TASA EFECTIVA ANUAL	15.94% 360 Dias	
	SACHACA ESPALDAS URB. CAMPO VERDE	COSTO EFECTIVO ANUAL	17.21%	
	SACHACA	T.E.A. MORA	99.00%	
CREDITO No	6180050022	TOTAL INTERES	3,409.41	
TIPO	0	NUM. CUOTAS	48	
F. DESEMB.	2010/10/05	PERIODICIDAD	Mensual	
COMISION	8-29 días S/15, 30-60 días S/35, 61 a mas días S/65	F. VENC. ULT. CUOTA	2014/10/07	
ATRASO	(Sobre el Valor de la Cuota)			

22. Ahora bien, el pago efectuado por el denunciante no contenía la mora respectiva, quedando así un remanente, que hasta no ser cancelado se considera como impaga, y en consecuencia la cuota a la que corresponde dicho intereses se le asignó este estado.
23. En consecuencia, si bien es cierto que la cuota treinta y ocho (38) del crédito cuestionado, generó un intereses moratorio que se canceló con el pago efectuado el 8 de enero de 2014, al imputarse un porcentaje de los S/. 284.01 a dicho saldo deudor, de conformidad con lo establecido por el Artículo 1259⁵ del Decreto Legislativo N° 295, Código Civil y el artículo 87⁶ del Código; éste último abono, a

⁵ Decreto Legislativo N° 295, Código Civil
Imputación legal
Artículo 1259.- No expresándose a qué deuda debe hacerse la imputación, se aplica el pago a la más onerosa para el deudor, y entre varias deudas igualmente garantizadas, a la más onerosa para el deudor, y entre varias deudas igualmente garantizadas, a la más antigua. Si estas reglas no pueden aplicarse, la imputación se hará proporcionalmente.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual a la original que se encuentra en el expediente original que he

⁶ CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 87.- Imputación de pagos

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

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

De existir contratos de crédito por adhesión o celebrados en base a cláusulas generales de contratación con distintas obligaciones en los que no se haya pactado la aplicación de los pagos, o en caso de no ser preciso el convenio celebrado o genere dudas respecto a sus alcances, o no se haya cumplido con la obligación a cargo del proveedor a que se refiere el párrafo precedente, los pagos se aplican en primer lugar a la obligación menos garantizada, y de estar igualmente garantizadas, a la más onerosa, y de ser igualmente

M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa - Perú / Telefax: 054-427495
E-mail: mlcomejo@indecop.gob.pe / Web: www.indecop.gob.pe

12 ABR. 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

00195

su vez genero un nuevo desfase en las fechas y cantidades de pago de las cuotas treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42).

- 24. De lo anteriormente expuesto, se concluye que en el cronograma de pagos realizados por el denunciante, el mismo que le fue entregado por el denunciado, se detalla la fecha de cancelación de las cuotas con sus respectivos intereses moratorios.
- 25. Por tanto, habiéndose acreditado que el cronograma de pagos que contiene las fechas de pago de las cuotas del denunciante, corresponden a las fechas en las que efectivamente estas fueron canceladas; corresponde a la Comisión, por los considerandos expuestos, declarar infundada la denuncia.

De las medidas correctivas

- 26. El artículo 114⁹⁷ del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que sin perjuicio de la sanción administrativa, el Indecopi puede dictar de oficio o de parte y en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias con la finalidad de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que ésta se presente en el futuro, ello siempre y cuando se haya acreditado tal conducta.
- 27. En ese sentido al haberse declarado infundada la presente denuncia, corresponde a la Comisión denegar las medidas correctivas solicitadas por el denunciante en el presente procedimiento.

De la graduación de la sanción administrativa

- 28. El artículo 112⁹⁸ del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) el daño resultante de la infracción, (iv) los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado, (v) la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, entre otros.
- 29. Sin embargo, en el presente procedimiento, al no haberse verificado la existencia de la infracción administrativa, no corresponde imponer sanción alguna.

De la condena de costas y costos del procedimiento

onerosas, a la más antigua. No se puede, sin el asentimiento del proveedor, aplicar los pagos al capital antes que a los gastos y a estos antes que a los intereses.

7 **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114⁹⁷.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Indecopi puede dictar, de oficio o de parte y 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 se acredite la infracción, 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.

8 **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112⁹⁸.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa - Perú / Telefax: 054-427495
E-mail: mlcomejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

que la presente es una copia exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he firmado en presencia de las partes.

12 ABR. 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



000196

30. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente⁹.
31. En la medida que no ha quedado acreditado que el denunciado cometió infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión considera que no corresponde ordenar a la parte denunciada el pago de costas y costos del procedimiento.

SE RESUELVE

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Wilber López Salazar, en contra de Banco Ripley Perú S.A., por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que ha quedado acreditado que las fechas de pago de las cuotas del crédito del denunciante, consignadas en el cronograma de pagos que le fue entregado por el denunciado, corresponden a las fechas en las que efectivamente dichas cuotas fueron canceladas.

SEGUNDO: Denegar las medidas correctivas y el pago de costas y costos solicitadas por el señor Wilber López Salazar.

TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁰ luego de lo cual la resolución quedará consentida.¹¹

Con la intervención de los señores Comisionados: Ludovina Villanueva Núñez, César Lazo Bezold, Juan Carlos Rebaza Merino y Álvaro Farfán Butrón.

Ludovina Villanueva Núñez
Presidenta

Comisión Oficina Regional INDECOPI Arequipa.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

12 ABR. 2018

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central INDECOPI

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

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

10 LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL

DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles

11 LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a artículos quedando firme el acto.

M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa - Perú / Telefax: 054-427495
E-mail: mlcomejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

ANEXO 9

2016 JAN 25 PM 2:03
SEÑORES DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR INDECOPI - AREQUIPA

FOLIO: 7/Nº REG.
MESA DE PARTES
ORI AREQUIPA

WILBER LOPEZ SALAZAR, IDENTIFICADO CON DNI Nº 29577557, CON DOMICILIO PROCESAL EN CALLE LOS PINOS A12 - OFICINA Nº 102 - PRIMER PISO - URBANIZACION ORRANTIA, CERCADO DE AREQUIPA; A USTED CON EL DEBIDO RESPETO ME PRESENTO Y DIGO:

QUE, HABIENDO ENCONTRADO LA RESOLUCIÓN FINAL Nº 022-2016/INDECOPI - AQP BAJO LA PUERTA DE MI DOMICILIO PROCESAL EL DÍA JUEVES 21 DE ENERO DEL 2016, SIN NINGUNA INDICACIÓN DE LA FECHA Y HORA EN LA QUE SUPUESTAMENTE HABRIA SIDO DEJADA LA MISMA; ASUMO QUE LA NOTIFICACIÓN SE PRODUJO EN LA FECHA ANTES SEÑALADA. ESTANDO DENTRO DEL PLAZO DE LEY PROCEDO A INTERPONER:

RECURSO DE APELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL INDICADA ANTERIORMENTE; CON LA FINALIDAD QUE LA MISMA SEA DECLARADA NULA EN TODOS SUS EXTREMOS, Y SE EXPIDA UNA NUEVA RESOLUCION QUE DECLARE FUNDADA NUESTRA DENUNCIA, TENIENDO EN CUENTA LOS ARGUMENTOS EXPRESADOS A CONTINUACION:

1.- I.- ANTECEDENTES – (CONSIDERANDO 7 Y 9); QUE LOS SEÑORES COMISIONADOS DE LA COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI - AREQUIPA; EN SU RESOLUCIÓN FINAL MANIFIESTAN LITERALMENTE EN EL **CONSIDERANDO 7.- "... LA SALA ESPECIALIZADA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, MEDIANTE RESOLUCION 1476-2015/SPC-INDECOPI, DE FECHA 11 DE MAYO DE 2015, ORDENO EN EL PUNTO PRIMERO DE LA PARTE RESOLUTIVA QUE LA PRIMERA INSTANCIA IMPUTE Y SE PRONUNCIE RESPECTO AL EXTREMO DE LA DENUNCIA REFERIDO A LA PRESUNTA INCONSISTENCIA DE LAS FECHAS DE PAGO DELAS CUOTAS TREINTA Y OCHO (38), TREINTA Y NUEVE (39), CUARENTA (40), CUARENTA Y UNO (41) Y CUARENTA Y DOS (42) DEL CREDITO DEL DENUNCIANTE EN EL NUEVO CRONOGRAMA DE PAGOS ENTREGADO POR EL DENUNCIADO, CON LAS FECHAS QUE EFECTIVAMENTE REALIZO LA CANCELACION DE LAS MISMAS.**

SOBRE ESTE PUNTO Y EL QUE ES EL PRINCIPAL QUE ORDENO LA SALA ESPECIALIZADA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, TENEMOS QUE EN NINGÚN MOMENTO ORDENO QUE NUEVAMENTE SE ADMITA A TRAMITE NUESTRA DENUNCIA Y QUE SE VUELVA A NOTIFICAR AL BANCO RIPLEY CON NUESTRA DENUNCIA, PARA QUE TENGA LA OPORTUNIDAD DE EJERCER SU DERECHO DE DEFENSA RESPECTO A NUESTRA DENUNCIA, PORQUE EN NINGUNA MOMENTO LA SALA ORDENO LA NULIDAD DE TODO LO ACTUADO; Y SE DEBE TENER EN CUENTA QUE MEDIANTE **RESOLUCION Nº 02 DE FECHA 18 DE AGOSTO DE 2014, LA OFICINA DE INDECOPI - AREQUIPA DECLARO LA REBELDIA DE BANCO RIPLEY, ASIMISMO SE DEBE TENER EN CUENTA QUE LA ENTIDAD DENUNCIADA NUNCA FORMULO CONTRADICCION A LOS HECHOS DENUNCIADOS POR NUESTRA PARTE, NI MUCHO MENOS PRESENTO MEDIOS PROBATORIOS QUE AVALEN EL COBRO DE LOS**

Renato González Kuong
ABOGADO
C.A.A. 6573

INTERESES MORATORIOS INDEBIDOS DENUNCIADOS POR NOSOTROS; EN CONSECUENCIA, ⁰⁰⁰²⁰¹
NOSOTROS CONSIDERAMOS QUE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI AREQUIPA, NO DEBIO
NOTIFICAR NUEVAMENTE A LA EMPRESA DENUNCIADA CON LA RESOLUCION N° 05, Y QUE DEBIO
RESOLVER LO ORDENADO POR LA SALA CON LO QUE EXISTIA EN EL EXPEDIENTE.

SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO, RESPECTO A LA APELACION TENEMOS QUE EN EL: **CONSIDERANDO**
9.- "EL 03 DE NOVIEMBRE DEL 2015, EL DENUNCIADO PRESENTO SU ESCRITO DE DESCARGOS
SEÑALANDO LO SIGUIENTE:

- I) EL CRONOGRAMA DE PAGOS NUNCA SUFRIO VARIACION O MODIFICACION ALGUNA, DICHO CRONOGRAMA DE PAGO ES EL MISMO QUE SE MANTIENE DESDE EL INICIO DEL CREDITO, POR LO CUAL NUNCA EXISTIO UN SUPUESTO "NUEVO CRONOGRAMA DE PAGOS"
- II) "EL DOCUMENTO ENTREGADO, ASOLICITUD DEL DENUNCIANTE, FUE UNA COPIA FIDEDIGNA DEL CRONOGRAMA DE PAGOS ORIGINAL, PUDIENDO EL DENUNCIANTE SOLICITAR UNA COPIA DEL MISMO EN CUALQUIER MOMENTO"
- III) "LA COPIA ENTREGADA AL DENUNCIANTE, ES UN DOCUMENTO SIMPLE DE CARÁCTER INFORMATIVO EL CUAL NO REQUIERE MAYORES FIRMAS Y MEMBRETES"
- IV) "EN CUANTO A LA INCONSISTENCIA EN LAS FECHAS DE PAGO, EL MISMO SE DEBE AL PAGO EFECTUADO EL 10 DE DICIEMBRE DEL 2013, QUE FUE POSTERIOR A LA FECHA DE VENCIMIENTO DEL 07 DE DICIEMBRE DE 2013, LO QUE GENERO UNA MORA POR PAGAR FUERA DE PLAZO, QUE SE TRASLADO DE MES A MES Y AFECTO LAS CUOTAS 38,39, 40,41 Y 42, DEBIDO A QUE EL DENUNCIANTE SOLO ABONABA LO CORRESPONDIENTE A SU CUOTA MENSUAL, POR LO CUAL, PARA EL SISTEMA EL DENUNCIANTE NO SE ENCONTRABA AL DIA EN SUS PAGOS"
- V) AL QUEDAR UN REMANENTE, EL MISMO ERA CANCELADO, CON EL PAGO DE LA SIGUIENTE CUOTA; SIN EMBARGO EL 28 DE ABRIL DEL 2014, POR UNA LIBERALIDAD, DECIDIO REALIZAR EL EXTORNO POR EL MONTO DE S/. 170.00.

2.- RESPECTO AL PRONUNCIAMIENTO DE LOS MIEMBROS DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DE AREQUIPA, EN REALCION A LO ORDENADO POR LA SALA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DE INDECOPI, QUE LA PRIMERA INSTANCIA IMPUTE Y SE PRONUNCIE RESPECTO AL EXTREMO DE LA DENUNCIA REFERIDO A LA PRESUNTA INCONSISTENCIA DE LAS FECHAS DE PAGO DELAS CUOTAS TREINTA Y OCHO (38), TREINTA Y NUEVE (39), CUARENTA (40), CUARENTA Y UNO (41) Y CUARENTA Y DOS (42) DEL CREDITO DEL DENUNCIANTE EN EL NUEVO CRONOGRAMA DE PAGOS ENTREGADO POR EL DENUNCIADO, CON LAS FECHAS QUE EFECTIVAMENTE REALIZO LA CANCELACION DE LAS MISMAS (CONSIDERANDOS 17 AL 25):

LOS MIEMBROS DE LA COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI-AREQUIPA SOBRE LO ORDENADO EXPLICITAMENTE POR LA SALA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR INDICAN EN EL EN EL **CONSIDERANDO 16.** "EN LA MEDIDA QUE TODO PROVEEDOR OFRECE UNA GARANTIA IMPLICITA RESPECTO DE LA IDONEIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS QUE OFRECE EN EL MERCADO, EN

00212

FUNCION DE LA INFORMACION TRANSMITIDA EXPRESA O TACITAMENTE, PARA ACREDITAR LA
INFRACCION ADMINISTRATIVA EL CONSUMIDOR, O LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DEBE PROBAR
LA EXISTENCIA DEL DEFECTO, Y SERA EL PROVEEDOR QUE TENDRA QUE DEMOSTRAR QUE
DICHO DEFECTO NO LE ES IMPUTABLE PARA SER EXIMIDO DE RESPONSABILIDAD. LA
ACREDITACION DEL DEFECTO ORIGINA LA PRESUNCION DE RESPONSABILIDAD
(CULPABILIDAD) DEL PROVEEDOR, PERO ESTA PRESUNCION PUEDE SER DESVIRTUADA
POR EL PROPIO PROVEEDOR." SOBRE ESTE PUNTO LOS MIEMBROS DE LA COMISION NO HA
TENIDO EN CUENTA QUE EL PROVEEDOR DENUNCIADO EN EL PRESENTE PROCESO NUNCA
DEMOSTRO QUE NUESTRA DENUNCIA ERA FALSA AL EJERCER SU DERECHO DE DEFENSA,
ASIMISMO SE DEBE TENER EN CUENTA QUE EL BANCO RIPLEY NUNCA CUMPLIO CON PRESENTAR EL
CRONOGRAMA DE PAGOS ORIGINAL; PORQUE AL MOMENTO DE EJERCER SU DERECHO DE DEFENSA
UNICAMENTE ATINO A SEÑALAR UNA SERIE DE INCOHERENCIAS COMO QUE EL CRONOGRAMA
QUE NOSOTROS PRESENTAMOS COMO MEDIO PROBATORIO Y QUE FUE REMITIDA POR LA
EMPRESA DENUNCIADA, ES UNA COPIA FIDEDIGNA DEL CRONOGRAMA DE PAGOS
ORIGINAL, SIN EMBARGO, EN EL SIGUIENTE PUNTO DE SU DEFENSA EL BANCO RIPLEY
DICE, QUE LA COPIA QUE NOS ENTREGARON, ES UN DOCUMENTO SIMPLE DE CARÁCTER
INFORMATIVO EL CUAL NO REQUIERE MAYORES FIRMAS Y MEMBRETES, COMO PODEMOS
APRECIAR, LA EMPRESA DENUNCIADA INTENTO CONFUNDIR A LOS MIEMBROS DE LA COMISION
PORQUE SI PRIMERO INDICA QUE LA COPIA DEL CRONOGRAMA DE PAGOS ES UNA COPIA FIDEDIGNA
AL ORIGINAL ESA COPIA DEBERIA TENER EL MEMBRETE Y MINIMAMENTE MI FIRMA DE ACEPTACION
DE DICHO CRONOGRAMA DE PAGOS.

POR OTRO LADO, LOS MIEMBROS DE LA COMISION SEÑALAN EN ESTE CONSIDERANDO QUE EL
PROVEEDOR DEBE DEMOSTRAR QUE LOS HECHOS DENUNCIADOS DEBEN SER DESVIRTUADOS POR EL
MISMO PROVEEDOR DENUNCIADO, SITUACION QUE NO HA SUCEDIDO EN EL PRESENTE
PROCESO; EN ESE ORDEN DE IDEAS NO ENTENDEMOS COMO LOS MIEMBROS
DE LA COMISION DECLARAN INFUNDADA NUESTRA DENUNCIA RESPECTO AL INDEBIDO
COBRO DE INTERESES POR PARTE DEL BANCO RIPLEY DEL PERU.

EN EL CONSIDERANDO 20. "EN ESTA LINEA DE ANALISIS, Y CONFORME LO HA MANIFESTADO LA
PARTE DENUNCIADA, DICHO DESFAZ EN LAS FECHAS DE PAGO, GENERÓ INTERESES MORATORIOS,
LOS QUE SE ACUMULAN AUTOMATICAMENTE DE OTRO LADO, DEBE INDICARSE QUE EN MATERIA
PROBATORIA, LOS QUE SE ACUMULAN ARITMETICAMENTE A LAS CUOTAS QUE LAS HAYA GENERADO,
RAZON POR LO QUE, LA CUOTA PAGADA EL DIA 10 DE DICIEMBRE DEL 2013, QUE TENIA COMO
FECHA DE VENCIMIENTO EL 07 DE DICIEMBRE DEL 2013, GENERO TRES DIAS DE MORA, LA CUAL ES
CALCULADA CONFORME A LO CONTRATADO POR LAS PARTES, QUE, COMO SE PUEDE APRECIAR EN
EL CRONOGRAMA DE PAGOS ADJUNTO AL EXPEDIENTE, SE HA FIJADO UN PORCENTAJE DEL 99.00%
COMO T.E.A.

SOBRE ESTE CONSIDERANDO TENEMOS QUE ACOTAR QUE LOS COMISIONADOS DE INDECOPI
AREQUIPA EN EL **CONSIDERANDO 20** HACEN SUPUESTAMENTE UN ANALISIS DEL ENCABEZADO
DEL CRONOGRAMA DE PAGOS PRESENTADO POR NOSOTROS COMO MEDIO PROBATORIO; SIN
EMBARGO, NO TOMAN EN CUENTA EL ITEM COMISION POR ATRASO: 8-29 DIAS S/- 15, 30-60

DIAS S/. 35, 61 A MAS DIAS S/. 65 (SOBRE EL VALOR DE LA CUOTA); DONDE LOS MIEMBROS DE LA COMISION NO SE HAN PERCATADO DE QUE NOSOTROS TENIAMOS **UN PERIODO DE GRACIA DE HASTA 7 DIAS EN EL CUAL LA EMPRESA DENUNCIADA NO TENDRIA QUE HACER EL COBRO DE COMISIONES ADICIONALES AL VALOR DE LA CUOTA LO CUAL PODRIA VERSE RATIFICADO EN LA INFORMACION QUE OBRA EN EL CRONOGRAMA DE PAGOS, SALVO QUE DEMUESTREN LO CONTRARIO CON UNA COPIA FIEL DEL CRONOGRAMA DE PAGOS, COSA QUE NUNCA SUCEDIO"**

POSTERIORMENTE EN EL **CONSIDERANDO 23. "EN CONSECUENCIA, SI BIEN ES CIERTO QUE LA CUOTA TREINTA Y OCHO (38) DEL CREDITO CUESTIONADO, GENERO UN INTERES MORATORIO QUE SE CANCELO CON EL PAGO DEL 8 DE ENERO DEL 2014, AL IMPUTARSE UN PORCENTAJE DE LOS S/. 284.01 A DICHO SALDO DUDOR, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO POR EL ARTICULO 1259 DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 295, CODIGO CIVIL Y EL ARTICULO 87 DEL CODIGO, ESTE ABONO A SU VEZ GENERO UN NUEVO DESFACE EN LAS FECHAS Y CANTIDADES DE PAGO DE LAS CUOTAS TREINTA Y NUEVE(39), CUARENTA (40), CUARENTA Y UNO (41) Y CUARENTA Y DOS (42)";** ANTE DICHO CONSIDERANDO TENEMOS QUE EXPRESAR QUE LOS MIEMBROS DE LA COMISION HAN REALIZADO UN ANALISIS ANTOJADISO Y PARCIALIZADO DE LOS MEDIOS PROBATORIOS PORQUE LO UNICO QUE HAN REALIZADO ES TOMAR POR CIERTO TODO LO QUE MANIFESTARON LOS DE LA EMPRESA DENUNCIADA AL MOMENTO DE EJERCER SU DERECHO DE DEFENSA; Y NO HAN REVISADO CORRECTAMENTE EL CRONOGRAMA DE PAGOS QUE NOSOTROS PRESENTAMOS COMO MEDIO PROBATORIO, DONDE SE PUEDE OBSERVAR QUE NOSOTROS SIEMPRE HEMOS REALIZADO EL PAGO DE LAS CUOTAS (1-37) DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO PORQUE SABIAMOS QUE TENIAMOS HASTA 7 DIAS DE GRACIA PARA NO PAGAR NINGUN TIPO DE INTERES POR MORA; ES POR ELLO QUE CONSIDERAMOS QUE LOS MIEMBROS DE LA COMISION NO REALIZO UN ANALISIS DE MANERA CONJUNTA, LOGICA, CRITICA Y RAZONADA DE TODOS LOS MEDIOS PROBATORIOS OFRECIDOS. ES ASI, QUE INICIALMENTE RESPECTO DE LOS COMPROBANTES DE PAGO QUE SUPUESTAMENTE FUERON ANALIZADOS POR LOS MIEMBROS DE LA COMISION TENEMOS QUE NOSOTROS PRESENTAMOS 5 COMPROBANTES DE PAGO (CORRESPONDIENTES A DICIEMBRE 2013 Y DE ENERO HASTA ABRIL DE 2014) Y LOS MIEMBROS DE LA COMISION NO TOMAN EN CONSIDERACION EL COMPROBANTE DE PAGO CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO 2014; DICHO ESTO, CONTINUAMOS CON NUESTRO APELACION; LOS MIEMBROS DE LA COMISION AL REVISAR LOS COMPROBANTES DE PAGO LO UNICO QUE REALIZAN ES SUMAR LAS CANTIDADES QUE APARECEN EN DICHS COMPROBANTES, PARA VERIFICAR EL TOTAL A PAGAR, SI BIEN ES CIERTO LA DENUNCIADA BANCO RIPLEY PERU HABRIA HECHO APARECER QUE LA SUMA DE LAS CANTIDADES DE VALOR DE CUOTA E INTERES POR MORA DA UN MONTO TOTAL A PAGAR DE S/. 284.00; SIN EMBARGO, **LOS MIEMBROS DE LA COMISION NO PERCIBIERON** QUE A PARTIR DE LA CUOTA N° 38 QUE MI PERSONA PAGO EN EL 10 DE DICIEMBRE DE 2013, LA DENUNCIADA COMIENZA A JUNTAR DOS CUOTAS EN UN MISMO RECIBO DE PAGO HACIENDO APARECER COMO QUE MI PERSONA SE ENCONTRABA ATRAZADO EN EL PAGO DE MIS CUOTAS Y ESTO SE PRODUCE JUSTAMENTE PORQUE YO ME NIEGO A PAGAR LOS INTERESES MORATORIOS QUE IMDEBIDAMENTE QUE QUERIA COBRAR LA DENUNCIADA.



Renato González Kuong
ABOGADO
C.A.A. 6573

A CONTINUACION CORROBORARE COMO EL BANCO RIPLEY ME COMIENZA A JUNTAR DOS CUOTAS EN UN MISMO RECIBO; ASI TENEMOS QUE EN EL RECIBO DE PAGO DE **DICIEMBRE 2013** EXISTE UN ITEM QUE DICE **Nro. DE CUOTA: 38**; EN EL RECIBO DE PAGO DEL MES DE **ENERO 2014** DICE EN EL ITEM **Nro. DE CUOTA: 38,39**; LUEGO EN EL RECIBO DEL MES DE **FEBRERO 2014** DICE EN EL ITEM **Nro. DE CUOTA: 39,40**; EN EL RECIBO DEL MES DE **MARZO 2014** DICE EN EL ITEM **Nro. DE CUOTA: 40,41**; MIENTRAS QUE EN EL RECIBO DEL MES DE **ABRIL 2014** DICE EN EL ITEM **Nro. DE CUOTA: 41,42**; CON LO ANTES SEÑALADO QUEDA DEMUESTRADO EL COBRO INDEBIDO DENUNCIADO. ADICIONALMENTE ANEXO AL PRESENTE ESCRITO DE APELACION NOSOTROS PRESENTAMOS COPIAS DE MIS RECIBOS DE PAGO CORRESPONDIENTES A OCTUBRE Y NOVIEMBRE 2013 Y DESDE MAYO HASTA SETIEMBRE DE 2014, DONDE SE PUEDE APRECIAR EN EL ITEM DE **INTERES MORA DICE. 0.00** Y EN EL ITEM **Nro. CUOTA(S)** SOLO APARECE LA CUOTA QUE CORRESPONDE AL MES; ASIMISMO SE PUEDE OBSERVAR QUE **LAS FECHAS DE CANCELACION DE MIS CUOTAS SIEMPRE ES EN FECHA POSTERIOR AL DIA 07 DE CADA MES Y LA DENUNCIADA NUNCA ME COBRA INTERESES POR MORA, PORQUE CUANDO SE FIRMO EL CONTRATO DE PRESTAMO PERSONAL NO EXISTIA NINGUNA PENALIDAD POR PAGO DE INTERESES MORATORIOS**; CON TODO ESTO SE DEMUESTRA QUE EL ANALISIS DE NUESTROS MEDIOS PROBATORIOS REALIZADO POR LOS MIEMBROS DE LA COMISION FUE SESGADA Y PARCIALIZADA A FAVOR DEL BANCO RIPLEY.

POR OTRO LADO, LOS MIEMBROS DE LA COMISION NO ANALIZARON EL CUARTO MEDIO PROBATORIO QUE NOSOTROS PRESENTAMOS EN NUESTRO ESCRITO DE DENUNCIA, Y QUE ES UN CRONOGRAMA DE PAGOS (ESTADO DE CUENTA) EMITIDO POR LA DENUNCIADA, EN DONDE EXISTE UN ITEM QUE DICE **NUM** (QUE SIGNIFICA NUMERO DE CUOTA) Y OTRO ITEM EN LA PARTE FINAL DONDE DICE **FECHA DE PAGO**; COMO YA LO TENEMOS INDICADO **SI REVISAMOS ESTE MEDIO PROBATORIO PODEMOS OBSERVAR CLARAMENTE QUE CASI TODAS LAS CUOTAS NOSOTROS LAS HEMOS CANCELADO (FECHA DE PAGO) DESPUES DEL DIA 07 DE CADA MES (FECHA DE VENCIMIENTO DE CUOTA) Y NUNCA HEMOS TENIDO PROBLEMAS DE COBRO DE INTERESES MORATORIOS POR PARTE DE LA ENTIDAD DENUNCIADA**; ASIMISMO EN ESTE MISMO MEDIO PROBATORIO DEBEMOS PRECISAR QUE SI REVISAMOS **LA CUOTA NUM 38 EN LA FECHA DE PAGO DICE 08/01/2014**, SIENDO QUE, **DICHA FECHA ES TOTALMENTE DIFERENTE A LA FECHA DE PAGO QUE APARECE EN MI RECIBO DE PAGO CORRESPONDIENTE A LA CUOTA N° 38, YA QUE EN DICHO RECIBO CLARAMENTE DICE FECHA: 2013/12/10**. LUEGO TENEMOS EL **NUM 39 EN LA FECHA DE PAGO DICE 09/02/2014**, SIENDO QUE, **DICHA FECHA ES TOTALMENTE DIFERENTE A LA FECHA DE PAGO QUE APARECE EN EL RECIBO DE PAGO CORRESPONDIENTE A LA CUOTA N° 38,39, YA QUE EN DICHO RECIBO CLARAMENTE DICE FECHA: 2014/01/09**; EN EL **NUM 40 EN LA FECHA DE PAGO DICE 09/03/2014**, SIENDO QUE, **DICHA FECHA ES TOTALMENTE DIFERENTE A LA FECHA DE PAGO QUE APARECE EN EL RECIBO DE PAGO CORRESPONDIENTE A LA CUOTA N° 39,40, YA QUE EN DICHO RECIBO CLARAMENTE DICE FECHA: 2014/02/09**; MIENTRAS QUE EN EL **NUM 41 EN LA FECHA DE PAGO DICE 09/04/2014**, SIENDO QUE, **DICHA FECHA ES TOTALMENTE DIFERENTE A LA FECHA DE PAGO QUE APARECE EN EL RECIBO DE PAGO CORRESPONDIENTE A LA CUOTA N° 40,41 YA QUE EN DICHO RECIBO CLARAMENTE DICE FECHA:**

Renato González Kuong
 ABOGADO
 C.A.A. 6573

2014/03/09; EN ESE ORDEN DE IDEAS TENEMOS QUE DESDE EL **MES DE DICIEMBRE 2013 CUANDO ME APERSONE A PAGAR MI CUOTA NUMERO 38 Y ME NEGUE A PAGAR LOS INTERES INDEBIDOS QUE PRETENDIA COBRARME EL BANCO RIPLEY ELLOS MISMOS CAMBIARON LAS FECHAS EN QUE CANCELABA MIS CUOTAS.**

COMO LOS MISMOS MIEMBROS DE LA COMISION SEÑALAN LUEGO QUE EL CONSUMIDOR ACREDITA ALGUN DEFECTO EN EL SERVICIO, EL PROVEEDOR DEBE DEMOSTRAR QUE NO ES RESPONSABLE POR LA FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO; PERO,

3.- FALTA DE PRONUNCIAMIENTO, RESPECTO AL SUPUESTO ACTO DE LIBERALIDAD QUE REALIZA LA EMPRESA DENUNCIADA AL REALIZAR EL EXTORNO DE LOS INTERESES INDEBIDAMENTE COBRADOS. DEBEMOS TENER EN CUENTA QUE EL MISMO BANCO RIPLEY AL EJERCER SU DERERCHO DE DEFENSA PRECISA SOBRE EL MONTO DE LOS INTERESES COBRADOS INDEBIDAMENTE QUE: "AL QUEDAR UN REMANENTE, EL MISMO ERA CANCELADO, CON EL PAGO DE LA SIGUIENTE CUOTA; SIN EMBARGO EL 28 DE ABRIL DEL 2014, POR UNA LIBERALIDAD, DECIDIO REALIZAR EL EXTORNO POR EL MONTO DE S/. 170.00".

NOSOTROS HEMOS PRESENTADO COMO NUEVO MEDIO PROBATORIO EN LA PRIMERA APELACIÓN LA CARTA JAC/8373-2014 DE FECHA 26 DE AGOSTO DE 2014 EMITIDA POR RAUL CISNEROS PAJUELO – JEFE DE ATENCION AL CLIENTE DEL BANCO RIPLEY; SEÑALANDOME LITERALMENTE LO SIGUIENTE: "...DEBEMOS INFORMARLE QUE LUEGO DE REALIZADAS LAS REVISIONES CORRESPONDIENTES, SE VERIFICO QUE LA FECHA DE VENCIMIENTO SEGÚN SU CRONOGRAMA SON LOS DIAS 07 DE CADA MES Y USTED REALIZÓ EL ABONO CORRESPONDIENTE A LA CUOTA DEL 07 DE DICIEMBRE DE 2013, EL DIA 10 DE DICIEMBRE DE 2013 EN LA CUENTA DE CREDITO....., GENERANDO LAS PENALIDADES CORRESPONDIENTES POR PAGO FUERA DE FECHA, SEGÚN TARIFARIO VIGENTE. SIN PERJUICIO DE LO INDICADO, CON FECHA 28 DE ABRIL DE 2014, NUESTRA ENTIDAD EN UN ACTO DE LIBERALIDAD Y SERVICIO PROCEDIO CON EL EXTORNO DE PENALIDADES GENERADAS POR LOS MESES DE DICIEMBRE 2013, ENERO, FEBRERO Y MARZO 2014, POR EL MONTO TOTAL DE S/. 170.00 NUEVOS SOLES COMO UN CASO DE EXCEPCION...."

EN CONSECUENCIA, CON LA CARTA MENCIONADA EN EL PARRAFO ANTERIOR TENEMOS QUE SEGUN LA ENTIDAD DEMANDADA SI ME QUERIA COBRAR PENALIDADES, PERO NO ADJUNTA CUAL ES EL TARIFARIO VIGENTE; EN ESTE PUNTO SE DEBE TENER EN CUENTA QUE AL MOMENTO DE FIRMAR EL CONTRATO DE PRESTAMO PERSONAL NUNCA ME SEÑALARON QUE HABIAN PENALIDADES, Y SI EL BANCO CAMBIO ESTE PUNTO DE PENALIDADES ME LO DEBIERON COMUNICAR EN SU MOMENTO, CON LA ANTICIPACION DEBIDA Y POR UN MEDIO DE COMUNICACIÓN IDONEO MEDIANTE EL CUAL MI PERSONA TOME CONOCIMIENTO DE DICHS CAMBIOS; PERO LO QUE NO PUEDE HACER LA DENUNCIADA ES PRETENDER COBRARME PENALIDADES QUE NUNCA FUERON PACTADAS Y ADEMAS QUE MI PERSONA NUNCA TUVO CONOCIMIENTO.

ASIMISMO LA DENUNCIADA RECONOCE QUE ME PRETENDIA COBRAR S/. 170.00 NUEVOS SOLES INDEBIDAMENTE, Y LO QUE ES MAS INSOLITO TERMINAN DICIENDO QUE EN UN ACTO DE LIBERALIDAD EL MISMO BANCO RIPLEY RECONOCE QUE REALIZO EL EXTORNO DE LAS PENALIDADES

4.- RESPECTO A LA GRADUACION DE LA SANCIÓN (CONSIDERANDOS 28 AL 29);

SOBRE ESTE PUNTO DEBEMOS TENER EN CUENTA QUE LOS MIEMBROS DE LA COMISION AL DECLARAR INFUNDADA NUESTRA DENUNCIA DENIEGA LAS MEDIDAS CORRECTIVAS SOLICITADAS, ORIGINANDO UN PERJUICIO PATRIMONIAL A NOSOTROS AL EMITIR LA RESOLUCION FINAL

5.- DEL PAGO DE COSTAS Y COSTOS (CONSIDERANDOS 30 AL 31)

SOBRE EL PAGO DE COSTAS Y COSTOS, PRECISAN QUE NO HEMOS ACREDITADO INFRACCION AL CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, LO CUAL TAMBIEN APELAMOS, AL NO ESTAR CONFORME A LEY.

POR LO EXPUESTO:

SOLICITO A UDS. SEÑORES MIEMBROS DE LA SALA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR TENER EN CUENTA QUE LA RESOLUCION APELADA NO ESTA DEBIDAMENTE MOTIVADA, ADEMAS NO SE HAN VALORADO TODOS LOS MEDIOS PROBATORIOS DE MANERA CONJUNTA, LOGICA, CRITICA Y RAZONADA. Y SE DECLARE FUNDADA MI APELACIÓN EN TODOS LOS EXTREMOS SOLICITADOS.


Renato González Kuong
ABOGADO
C.A.A. 6573


WILBER LÓPEZ SALAZAR
DNI: 29577557

ANEXO 10



PERÚ

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

RESOLUCIÓN 3784-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE AREQUIPA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : WILBER LÓPEZ SALAZAR
DENUNCIADO : BANCO RIPLEY PERÚ S.A.
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: Se revoca la Resolución 22-2016/INDECOPI-AQP que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Wilber López Salazar contra Banco Ripley Perú S.A.; y, reformándola, se declara fundada la denuncia por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera emitió un cronograma de pagos en el cual se reflejó una inconsistencia en las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) del crédito del denunciante, con las fechas en las que este efectivamente realizó la cancelación de las mismas.

SANCIÓN: Amonestación

Lima, 10 de octubre de 2016

ANTECEDENTES

1. El 11 de abril de 2014, el señor Wilber López Salazar (en adelante, el señor López) denunció a Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, el Banco) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión), por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:

- (i) En el mes de octubre de 2010, obtuvo un préstamo personal del Banco por la suma de S/ 13 614,51, a pagar en cuarenta y ocho (48) cuotas mensuales de S/ 283,64 cada una, siendo que el personal del denunciado le indicó que tenía un periodo de gracia de hasta siete (7) días posteriores a la fecha de vencimiento de cada cuota a fin de cancelarla sin que se efectuara el cobro de algún tipo de comisión adicional;
- (ii) pagó las treinta y siete (37) primeras cuotas de su crédito sin que se le cobrara concepto alguno por el atraso en el pago de estas;
- (iii) el 10 de diciembre de 2013, se acercó a las oficinas del denunciado a fin de cancelar la cuota treinta y ocho (38) de su préstamo, sin embargo, tomó conocimiento que el monto de la misma había

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA:
Que la presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que he
tenido a la vista y confrontada
Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

RUC: 20259702411. Av. Paseo de la República Nro. 3118 (piso 11). Lima - Lima - San Isidro.
M-SPC-13/1B 1/12

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

12 ABR 2018
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



PERU

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

RESOLUCIÓN 3784-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

- incrementado en S/ 40,00 aproximadamente en atención al retraso en su pago;
- (iv) ante ello, presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones del Banco, transcurriendo ciento veinte (120) días sin obtener respuesta alguna;
 - (v) el 9 de abril de 2014, se enteró que se encontraba reportado por el Banco ante las Centrales de Riesgo con calificación de "Con Problemas Potenciales" en virtud a una deuda derivada del referido crédito; y,
 - (iv) ese mismo día, el Banco le entregó un nuevo cronograma de pagos en una hoja simple sin membrete, sello o firma de su personal, a través de la cual constató que las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) de su crédito diferían de las fechas en las que efectivamente había realizado la cancelación de estas.
2. Por Resolución 2 del 18 de agosto de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión declaró en rebeldía al Banco, toda vez que no presentó su escrito de descargos en el plazo establecido para tal efecto.
3. A través de la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP del 19 de setiembre de 2014, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, en el extremo referido a la presunta infracción del artículo 19° del Código, al no haberse acreditado que el valor de la cuota del préstamo se haya incrementado;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, en el extremo relacionado a la infracción del artículo 24° del Código, al no quedar acreditado que brindó respuesta al reclamo del señor López del 10 de diciembre de 2013 dentro del plazo legal establecido; sancionándolo con una multa de una (1) UIT;
 - (iii) ordenó al Banco, en calidad de medida correctiva, que cumpliera con brindar respuesta al reclamo del denunciante de fecha 10 de diciembre de 2013 en el plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la referida resolución; y,
 - (iv) condenó al denunciado, al pago de las costas y costos del procedimiento.
4. En atención a los recursos de apelación interpuestos por el señor López y el Banco, respectivamente; mediante Resolución 1476-2015/SPC-INDECOPI del 11 de mayo de 2015, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) resolvió lo siguiente:
- (i) Declaró la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP, por vulneración al principio de convergencia procesal, a fin de que dicho órgano resolutivo emita y se pronuncie

M-SPC-13/1B

2/12

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

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA que el presente documento es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que he
infectado y se pronuncie

12 ABR 2018

JUAN JOSE PRINCIPLE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 3784-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

- respecto al extremo de la denuncia referido a la presunta inconsistencia de las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) del crédito del denunciante en el nuevo cronograma de pagos entregado por el denunciado, con las fechas en las que efectivamente realizó la cancelación de las mismas;
- (ii) declaró improcedente el recurso de apelación interpuesto por el señor López contra la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP, en el extremo que impuso al Banco una multa de una (1) UIT por presunta infracción del artículo 24° del Código, debido a que el denunciante no contaba con legitimidad para cuestionar la multa impuesta por parte de la autoridad administrativa al denunciado; y,
- (iii) confirmó la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción del artículo 19° del Código, al no haberse acreditado que incrementó en S/ 40,00 aproximadamente el monto de la cuota treinta y ocho (38) del crédito del denunciante.
5. Mediante Resolución 5 del 8 de setiembre de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia del señor Rojas contra el Banco por presunta infracción del artículo 19° del Código, imputando la siguiente conducta infractora:

"(...) habría entregado al señor Wilber López Salazar nuevo cronograma de pagos en el cual habría inconsistencia en las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) del crédito del denunciante, con las fechas en las que efectivamente realizó la cancelación de las mismas, (...)"

6. En sus descargos, el Banco alegó que el cronograma de pagos nunca sufrió variación o modificación alguna, por lo cual nunca existió un supuesto nuevo cronograma de pagos; siendo que al denunciante se le facilitó una copia de dicho documento con las fechas en las que se canceló las cuotas. Asimismo, precisó que contaba con un software el cual se encargaba del abono correspondiente a la cuota mensual, en el caso en particular, el denunciante canceló la cuota 38 el día 10/12/2013, siendo que el vencimiento de dicha cuota era el 07/12/2013, debido a ello se generó una mora por pagar fuera del plazo, monto que fue pagado recién en la próxima cuota, en tanto el señor López cancelaba sus cuotas sin incluir la mora respectiva. Agregó que, en razón de lo explicado, la fecha de pago que se reflejaba en el cronograma de pagos, era en la que efectivamente se canceló el íntegro de la cuota incluida la comisión por el atraso en el pago.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual
al documento sustraído del expediente original que he
tenido a la vista y confrontada.

7. Mediante Resolución 22-2016/INDECOPI-AQP del 08 de enero de 2016,

M-SPC-13/1B

3/12

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

12 ABR 2018

JUAN JOSE PRINCEPIE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2.
Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al ConsumidorRESOLUCIÓN 3784-2016/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

Comisión declaró infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción del artículo 19° del Código, toda vez que quedó acreditado que las fechas de pago de las cuotas del crédito del denunciante consignadas en el cronograma de pagos corresponden a las fechas en las que efectivamente dichas cuotas fueron canceladas.

8. El 25 de enero de 2016, el señor López presentó recurso de apelación contra la Resolución 22-2016/INDECOPI-AQP, señalando lo siguiente:
- (i) La Sala no ordenó que nuevamente se admita a trámite la denuncia, ni que se vuelva a notificar al Banco, para que este tuviera la oportunidad de ejercer su derecho de defensa, en tanto el Tribunal no declaró la nulidad de todo lo actuado, por lo que se debía considerar la Resolución 2 que declaró rebelde al denunciado, por lo que la Comisión debió resolver con lo que existía en el expediente;
 - (ii) la Comisión no tomó en cuenta que su crédito no generó intereses, debido a que dicho crédito financiero gozaba de un periodo de gracia de siete días, el cual estaba estipulado en el cronograma de pagos, periodo en el cual el Banco estaba impedido de generar alguna comisión adicional, siendo que de la revisión de las fechas de pago de su crédito se podía verificar que todas las cuotas fueron canceladas días después de la fecha de vencimiento, sin que se haya generado algún interés; y,
 - (iii) las fechas de pago que aparecía en el cronograma de pagos no reflejaba la fecha real de cancelación, por lo que cumplía con presentar los *vouchers* correspondientes a las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42.

ANÁLISIS

Cuestión Previa: Sobre la admisión a trámite la denuncia y la correspondiente notificación al Banco.

9. En su recurso de apelación, el señor López alegó que la Sala no ordenó que nuevamente se admita a trámite la denuncia, ni que se vuelva a notificar al Banco, para que este tuviera la oportunidad de ejercer su derecho de defensa, en tanto el Tribunal no declaró la nulidad de todo lo actuado, siendo que se debía considerar la Resolución 2 que declaró rebelde al denunciado, por lo que la Comisión debió resolver con lo que existía en el expediente
10. Sobre el particular, es importante mencionar que este caso fue visto, en una primera oportunidad, por la Sala, donde se advirtió que la Comisión no había imputado el siguiente hecho denunciado: "la presunta inconsistencia de las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) del crédito del denunciante en el nuevo cronograma de pagos entregado por el denunciado,

M-SPC-13/1B

4/12

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

El Ejemplivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: que las copias son exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que he
tenido a la vista y conformidad.

12-ABR-2018

 JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Ejemplivo 2
 Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

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

RESOLUCIÓN 3784-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

con las fechas en las que efectivamente realizó la cancelación de las mismas”.

11. En atención a ello, declaró la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 459-2014/CPC-INDECOPI-AQP por vulneración al principio de congruencia procesal, a fin de que dicho órgano resolutorio impute y se pronuncie respecto al extremo de la denuncia referido en el párrafo anterior.
12. Por consiguiente, queda evidenciado que la Sala ordenó que la Comisión impute nuevamente la denuncia respecto del extremo que no fue considerado, y teniendo en cuenta que dicho extremo no fue materia de análisis en ningún momento, correspondía que el Banco presentara sus descargos respecto del nuevo hecho imputado, a fin de que pueda ejercer su derecho de defensa.
13. Cabe precisar que, la resolución de rebeldía a la que alude el señor López estaba referida a los hechos imputados en un primer momento, por lo cual correspondía notificar al Banco respecto del nuevo hecho infractor.
14. En ese sentido, este Colegiado considera que la Comisión actuó correctamente, permitiendo que el Banco ejerza debidamente su derecho de defensa, por lo que corresponde desestimar el alegato del denunciante.

Sobre el deber de idoneidad

15. El artículo 19º del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
16. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
17. Dicho 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, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo

2

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19º.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, 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 el que se presenta por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda. al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

M-SPC-13/1B

5/12

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

12 ABR 2018
JUAN JOSE PRINCEPI DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo-2
Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

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

RESOLUCIÓN 3784-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. No obstante, previamente el consumidor debe acreditar el defecto del producto o servicio.

18. En el presente caso, el señor López señaló que el Banco le entregó un nuevo cronograma de pagos en una hoja simple sin membrete, sello o firma de su personal, a través de la cual constató que las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) de su crédito diferían de las fechas en las que efectivamente había realizado la cancelación de estas.
19. En sus descargos, el Banco alegó que contaba con un software el cual se encargaba del abono correspondiente a la cuota mensual, en el caso en particular, el denunciante canceló la cuota 38 el día 10/12/2013, siendo que el vencimiento de dicha cuota era el 07/12/2013, debido a ello se generó una mora por pagar fuera del plazo, monto que fue pagado recién en la próxima cuota, en tanto el señor López cancelaba sus cuotas sin incluir la mora respectiva. Agregó que, en razón de ello, la fecha de pago que se reflejaba en el cronograma de pagos, era en la que efectivamente se canceló el íntegro de la cuota incluida la comisión por el atraso en el pago.
20. La Comisión declaró infundada la denuncia, en el extremo referido a la presunta infracción del artículo 19° del Código, toda vez que quedó acreditado que las fechas de pago de las cuotas del crédito del denunciante consignadas en el cronograma de pagos corresponden a las fechas en las que efectivamente dichas cuotas fueron canceladas.
21. En su recurso de apelación, el señor López alegó que la Comisión no tomó en cuenta que su crédito no generó intereses, debido a que dicho crédito financiero gozaba de un periodo de gracia de siete días, el cual estaba estipulado en el cronograma de pagos, siendo que de la revisión de las fechas de pago de su crédito se podía verificar que todas las cuotas fueron canceladas días después de la fecha de vencimiento, sin que se haya generado algún interés. Agregó que las fechas de pago que aparecía en el cronograma de pagos no reflejaba la fecha real de cancelación, por lo que cumplía con presentar los *vouchers* correspondientes a las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42.
22. Sobre el particular, este Colegiado considera importante mencionar que al margen de la facultad de la entidad financiera para cobrar el adeudo que podría haber generado la falta de pago oportuno de las cuotas previas de parte del denunciante; este caso se circunscribe a que la información central del INDECOPI oportuna de pago de las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42 registrada en el sistema del Banco y reflejada en el respectivo cronograma de pagos, se

M-SPC-13/1B

6/12

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 / Tlf: 224 7800
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Se
JUAN JOSE PRINCIRE MESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



PERU

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

RESOLUCIÓN 3784-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

condiga con la fecha real de tales abonos.

23. Así también, es importante mencionar que no es un hecho controvertido que el denunciante canceló las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42 materia de análisis en fechas posteriores a la fecha de vencimiento, por lo que la Sala analizará los medios probatorios respecto a la oportunidad de los pagos y su correspondiente registro en los medios pertinentes de información.
24. Obra en el expediente dos cronogramas de pagos respecto del crédito otorgado al denunciante, en uno se evidencia que dicho crédito sería cancelado en 48 cuotas, las cuales tenían como fecha de vencimiento el 7 de cada mes, en el otro se verifica lo mismo, pero añadida la fecha de cancelación de la cuota. Cabe precisar que dichos documentos están referidos a un mismo crédito, y no se visualiza datos contradictorios entre estos. Además, el Banco no ha cuestionado dichos documentos.
25. Asimismo, obra en el expediente los vouchers de pago de las cuotas 38, 39, 40, 41 y 42 materia de análisis, en donde se aprecia lo siguiente:

Nº de Cuota	Fecha de pago	Importe S/.
38	10/12/2013	284,00
39	09/01/2014	284,00
40	09/02/2014	284,00
41	09/03/2014	284,00
42	09/04/2014	284,00

26. Sin embargo, de acuerdo a lo registrado en el cronograma de pagos, en donde se refleja la fecha de cancelación de las cuotas se muestra lo siguiente:

38	07/12/2013	2899.68	247.68	35.98	283.64	08/01/2014
39	07/01/2014	2651.90	260.75	32.89	283.64	09/02/2014
40	07/02/2014	2401.23	253.88	29.78	283.64	09/03/2014
41	07/03/2014	2147.37	257.01	26.63	283.64	09/04/2014
42	07/04/2014	1893.56	260.20	23.44	283.64	

27. En atención a ello, queda claro que las fechas en las que el denunciante efectivamente canceló sus cuotas respectivas no se condice con lo reflejado en el cronograma de pagos, por lo que queda acreditado que dicho documento no contiene información veraz sobre las fechas de cancelación de las cuotas.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

M-SPC-13/1B

7/12

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

12 APR 2018
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 3784-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

28. Si bien el Banco alegó que; la fecha que aparecía en el cronograma de pagos era en la que efectivamente se canceló el íntegro de la cuota incluida la comisión por el atraso en el pago, lo cierto es que dicho documento debe reflejar la fecha en la cual el consumidor realiza el pago de la cuota, independientemente del remanente que pueda existir, pudiendo la entidad bancaria efectuar el cobro por el pago atrasado si así fue pactado. Así, se verifica que el Banco registró la fecha de pago adecuadamente en las cuotas anteriores, pese al atraso en el que incurrió el denunciante, a modo de ejemplo se muestra lo siguiente:

12	07/10/2011	6375.58	179.77	103.87	283.64	10/10/2011
13	07/11/2011	8185.81	182.00	101.64	283.64	09/12/2011
14	07/12/2011	8013.81	184.26	99.38	283.64	09/12/2011
15	07/01/2012	7829.55	188.54	97.10	283.64	10/01/2012
16	07/02/2012	7643.01	188.86	94.78	283.64	09/02/2012
17	07/03/2012	7454.15	191.20	92.44	283.64	10/03/2012

29. Sin perjuicio de lo expuesto, si bien el denunciante alegó que su crédito no generó intereses, debido al periodo de gracia de siete días con el que contaba, este Colegiado verifica que dicho alegato fue materia de pronunciamiento de la Sala en la Resolución 1476-2015/SPC-INDECOPI, por lo que no corresponde pronunciarse al respecto.
30. Por lo tanto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco; y, reformándola se declara fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que la entidad financiera emitió un cronograma de pagos en el cual se reflejó una inconsistencia en las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) del crédito del denunciante, con las fechas en las que este efectivamente realizó la cancelación de las mismas.

De la medida correctiva

31. Las medidas correctivas constituyen mandatos que tienen por finalidad corregir, de manera adecuada y proporcional, los efectos negativos que la conducta infractora hubiese causado al denunciante, de ahí que su aplicación proceda únicamente cuando sea posible revertir dichos efectos.
32. En su denuncia, el señor López solicitó que el Banco le entregué un nuevo cronograma de pagos, en el que se refleje la fecha de pago real de la cuota 38 en adelante.

Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

M-SPC-13/1B

8/12

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

12 ABR 2018

JUAN JOSE PRINCIPLE DIESTRA
Certificación de copias
Ejec.uvo.2
Archivo Central - INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 3784-2016/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

33. Al respecto, en la medida que ha quedado acreditado que el Banco emitió un documento que presentaba una inconsistencia en las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) del crédito del denunciante, con las fechas en las que este efectivamente realizó la cancelación de las mismas, corresponde ordenar al Banco como medida correctiva que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente de la notificación de la resolución final, cumpla con rectificar las fechas de pago de las cuotas (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) de acuerdo a la fecha de cancelación efectuada por el señor López y entregue un nuevo cronograma a este.

De la graduación de la sanción

34. Debe tenerse en cuenta que las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Así, a efectos de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada, la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad³, así como el de predictibilidad⁴.
35. El artículo 112° del Código⁵, establece que para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes la Comisión podrá

³ LEY 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. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado;
- La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- El beneficio ilegalmente obtenido; y
- La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

⁴ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. TÍTULO PRELIMINAR. ARTÍCULO IV. Principios del Procedimiento Administrativo. - Artículo 1.- El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.15. Principio de predictibilidad. - La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.

⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. - Al graduar la sanción, el Indecopi deberá tener en consideración los siguientes criterios:

- El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción;
- La probabilidad de detección de la infracción.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
se tiene en consideración
que la presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que he
tenido a la vista y confrontada

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 / Tlf.: 224 7800
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1-2 ABR. 2018
JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



tener en consideración, entre otros, los siguientes criterios: el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Autoridad.

36. En el presente caso, ha quedado acreditado que la entidad financiera emitió un cronograma de pagos en el cual se reflejó una inconsistencia en las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) del crédito del denunciante, con las fechas en las que este efectivamente realizó la cancelación de las mismas.
37. Sobre el particular, debe valorarse el daño ocasionado al consumidor, consistente en el perjuicio que se le causó al no ver reflejado el pago de su cuota en la fecha en la que efectivamente canceló, teniendo que recurrir a la administración pública para hacer valer sus derechos. Asimismo, es de advertir que la infracción en la que incurrió el Banco generó efectos negativos en el mercado, al producir desconfianza entre los consumidores respecto del sector que ofrece servicios financieros y bancarios, en tanto estos podrían asumir que las entidades financieras no registrarán la fecha de cancelación de las cuotas de su crédito de acuerdo a las fechas en que efectivamente fueron cancelados.
38. Por las consideraciones precedentes, este Colegiado estima que corresponde sancionar al Banco con una Amonestación.

De la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

39. El señor López requirió en su escrito de denuncia que la Comisión condenara al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento.
40. El objeto del pago de costas y costos es rembolsar a la parte denunciante, los gastos en que se vio obligada a incurrir para acudir ante la Administración al denunciar el incumplimiento de una norma por parte del infractor. Es por ello que el pago de los costos asociados al procedimiento debe ser asumido

- c. El daño resultante de la infracción.
- d. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
- e. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
- f. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar. (...)

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al original que se encuentra en el presente original que he tenido a la vista y confrontada

12 ABR 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

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

RESOLUCIÓN 3784-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

por la parte cuya conducta dio origen al procedimiento en el extremo que fue declarada fundada la denuncia en su contra.

41. En la medida que ha quedado acreditado que el Banco ha infringido el artículo 19° del Código, al haberse acreditado que la entidad financiera emitió un cronograma de pagos en el cual se reflejó una inconsistencia en las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) del crédito del denunciante, con las fechas en las que este efectivamente realizó la cancelación de las mismas; y, de conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, corresponde condenarlo al pago del monto de S/. 36,00 por concepto de costas, sin perjuicio del derecho del señor López de solicitar la liquidación de los respectivos costos del procedimiento.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 22-2016/INDECOPI-AQP del 8 de enero de 2016, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Wilber López Salazar contra Banco Ripley Perú S.A.; y, reformándola, se declara fundada la denuncia por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera emitió un cronograma de pagos en el cual se reflejó una inconsistencia en las fechas de pago de las cuotas treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) del crédito del denunciante, con las fechas en las que este efectivamente realizó la cancelación de las mismas.

SEGUNDO: Ordenar a Banco Ripley Perú S.A. en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente de la notificación de la resolución final, cumpla con rectificar las fechas de pago de las cuotas (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y uno (41) y cuarenta y dos (42) de acuerdo a la fecha de cancelación efectuada por el señor López y entregue un nuevo cronograma a este.

TERCERO: Sancionar a Banco Ripley Perú S.A. con una Amonestación.

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

En Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

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

12 ABR 2018
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al ConsumidorRESOLUCIÓN 3784-2016/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 067-2014/CPC-INDECOPI-AQP

CUARTO: Condenar a Banco Ripley Perú S.A. al pago de S/. 36,00 por concepto de costas, sin perjuicio del derecho del señor Wilber López Salazar de solicitar la liquidación de los respectivos costos del procedimiento.

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


JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que he
tenido a la vista y confrontada

12 ABR 2018


JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI