

PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico sobre la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada  
que presenta:

Nadia Edith Romero Quispe

ASESOR:

Wendy Rocio Ledesma Orbegozo

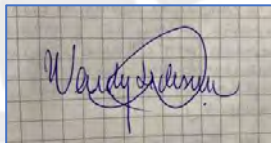
Lima, 2024

## Informe de Similitud

Yo, WENDY ROCIO LEDESMA ORBEGOZO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe Jurídico sobre la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC", del autor(a) NADIA EDITH ROMERO QUISPE, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 29%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 08/07/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 11 de julio del 2024

<u>WENDY ROCIO LEDESMA ORBEGOZO</u>	
DNI: 10803344	Firma:
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0002-5290-8868">https://orcid.org/0000-0002-5290-8868</a>	

## **RESUMEN**

En los últimos años, han surgido posiciones difusas en relación a los límites de la compensación bancaria cuando se trate de los fondos de la Cuenta de Ahorro Sueldo cuyos depósitos son remuneración. No obstante, en el trasfondo, no se realiza un análisis sustantivo de las figuras jurídicas como la compensación legal, la compensación convencional, la inembargabilidad de las remuneraciones, los contratos de consumo, entre otros, que resulta necesario para brindar una protección adecuada a la remuneración sustancial y al ahorro del público, que a su vez son fundamentos jurídicos de la protección al consumidor y la compensación bancaria, respectivamente.

En este sentido, el objetivo principal de este informe ha sido realizar un análisis sustantivo de las figuras jurídicas indicadas en la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC; con la finalidad de determinar si la compensación realizada por el Banco se realizó de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico y, por ende, acorde con el deber de idoneidad y motivación de la resolución administrativa.

Análisis sobre el cual se concluyó que la interpretación sistemática de Indecopi sobre los límites de la compensación resulta aplicable a los créditos salariales en el marco de una relación laboral, mas no una relación consumo con el caso de análisis. Por lo tanto, el Banco sí realizó la compensación bancaria conforme al ordenamiento jurídico peruano. Cabe indicar que, para el presente análisis, se han utilizado instrumentos normativos como la legislación peruana y extranjera, jurisprudencia y doctrina nacional e internacional.

### **Palabras clave**

Límites; compensación; ahorro del público; remuneración; inembargabilidad

## **ABSTRACT**

In recent years, diffuse positions have arisen in relation to the limits of bank compensation when dealing with the funds of the Salary Savings Account whose deposits are remuneration. However, in the background, there is no substantive analysis of legal figures such as legal compensation, conventional compensation, unseizability of remunerations, consumer contracts, among others, which is necessary to provide adequate protection to substantial remuneration and public savings, which in turn are legal foundations of consumer protection and bank compensation, respectively.

In this sense, the main objective of this report has been to perform a substantive analysis of the legal figures indicated in Resolution No. 476-2013/ILN-CPC; with the purpose of determining whether the compensation made by the Bank was carried out in accordance with the provisions of the legal system and, therefore, in accordance with the duty of adequacy and motivation of the administrative resolution.

Analysis on which it was concluded that Indecopi's systematic interpretation of the limits of compensation is applicable to salary credits within the framework of an employment relationship, but not a consumer relationship with the case under analysis. Therefore, the Bank did perform the bank compensation in accordance with the Peruvian legal system. It should be noted that, for this analysis, normative instruments such as Peruvian and foreign legislation, jurisprudence and national and international doctrine have been used.

### **Keywords**

Compensation; public savings; remuneration; non-seizability; consumer

## ÍNDICE

PRINCIPALES DATOS DEL CASO	4
I. INTRODUCCIÓN	5
1.1. Glosario de términos	5
1.2. Justificación de la elección de la resolución	6
1.3. Presentación del caso y análisis	8
II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES	10
2.1. Hechos relevantes del caso	10
III. PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	16
IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A	17
V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	19
5.1. Problema jurídico principal	19
5.2. Problemas jurídicos secundarios	20
5.2.1. Primer problema secundario	20
5.2.2. Segundo problema secundario	25
5.2.3. Tercer problema secundario	31
5.2.4. Cuarto problema secundario	37
5.2.5. Quinto problema secundario	43
5.2.6. Sexto problema secundario	57
VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFÍA	60

## PRINCIPALES DATOS DEL CASO

<b>No. Exp. / No. Resolución o sentencia / nombre del caso</b>	Resolución Final N° 476-2013/ILN-CPC/ Andrés Avelino vs Banco de Crédito del Perú – BCP
<b>Área(s) del derecho sobre las cuales versa el contenido del presente caso</b>	Derecho de Protección al consumidor, Derecho administrativo, y Derecho Civil
<b>Identificación de las resoluciones y sentencias más importantes</b>	Resolución Final N° 218-2013/ILN, Resolución N° 3092-2013/SPC-Indecopi, Resolución Final N° 932-2014/ILN-CPC, Resolución N° 4036-2014/SPC-Indecopi
<b>Demandante / Denunciante</b>	Andrés Avelino Flores Venegas
<b>Demandado / Denunciado</b>	Banco de Crédito del Perú - BCP
<b>Instancia administrativa o jurisdiccional</b>	Sala Especializada en Protección al Consumidor (última instancia administrativa)
<b>Terceros</b>	Ninguno
<b>Otros</b>	No

## I. INTRODUCCIÓN

### I.1. Glosario de términos

<b>Área de Cobranza del Banco</b>	Área de Cobranza Minorista del Servicio de Cobranza Centralizada del Banco
<b>Banco</b>	Banco de Crédito del Perú
<b>CC</b>	Código Civil
<b>CGC</b>	Cláusulas Generales de Contratación
<b>Comisión</b>	Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte
<b>Contrato</b>	Contrato de Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco
<b>CPC</b>	Código Procesal Civil
<b>CPDC</b>	Código de Protección y Defensa del Consumidor
<b>CTS</b>	Compensación por Tiempo de Servicios
<b>ESF</b>	Entidad del Sistema Financiero
<b>Indecopi</b>	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
<b>Ley Complementaria en materia de Servicios Financieros</b>	Ley Complementaria a la Ley de Protección del Consumidor en Materia de Servicios Financieros, Ley N° 28587
<b>LGSF</b>	Ley General del Sistema Financiero, Ley N° 26702
<b>LPC</b>	Ley de Protección al Consumidor, Decreto Legislativo N° 716

<b>OIT</b>	Organización Internacional del Trabajo
<b>OR</b>	Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte
<b>Reglamento de Conducta</b>	Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, Resolución SBS N° 3274-2017
<b>RMV</b>	Remuneración Mínima Vital
<b>Sala</b>	Sala Especializada en Protección al Consumidor
<b>SBS</b>	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
<b>Señor Flores</b>	Andrés Avelino Flores
<b>TC</b>	Tribunal Constitucional
<b>TUO de la LAPG</b>	Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444

## **I.2. Justificación de la elección de la resolución**

En el marco de los avances tecnológicos, el desarrollo económico y la globalización, muchas de nuestras acciones diarias están directamente relacionadas con la adquisición de un producto, con la finalidad de atender alguna necesidad personal o profesional. Al respecto, las compañías proveen aquellos al contar con suficientes recursos que les permiten realizar u ofrecer la producción en masa; asimismo, por su especialidad, cuentan con suficientes conocimientos técnicos de lo ofrecido al mercado.

Es así como, en una relación de consumo, específicamente, para la resolución de análisis, estas partes están conformadas por el consumidor financiero y una entidad del sistema financiero. Para cada uno, existen regulaciones o estándares normativos que buscan brindar una adecuada protección a sus intereses y derechos, los cuales pueden distar, debido a los diversos trasfondos históricos que dieron origen a su tutela o a un mayor reforzamiento normativo.

Por un lado, el origen de la protección especial a la defensa y derechos de los consumidores surge luego de terminada la Segunda Guerra Mundial, debido a la alta complejidad de la demanda y el mercado diversificado de proveedores. En efecto, como indica Herrera (2010), “los mercados advirtieron una fuerte creciente demanda [...] de los bienes materiales que requerían para sus necesidades primarias [...] lo que los llevó a comprar cuanto les ofrecían las empresas y darse por satisfechos sin exigir calidad en los productos” (p. 60).

Ante ello, surgieron diversas iniciativas internacionales con miras a la protección del consumidor; por ejemplo, la Organización Internacional de Uniones de Consumidores tuvo incidencia en las actividades del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, pues logró que el 23 de julio de 1981, mediante Resolución N° 1981/62, se continuaran con las consultas sobre la protección del consumidor, en aras de la elaboración de una serie de lineamientos al respecto. Asimismo, logró que el 9 de abril de 1985, mediante Resolución N° 39/248, se aprobaran las directrices sobre la protección del consumidor; así como su difusión entre los gobiernos.

Por otro lado, las ESF también han pasado por etapas de inestabilidad y vulnerabilidad a nivel mundial por las diversas y progresivas crisis financieras en las últimas décadas; ante lo cual, se establecieron estándares internacionales a través del Acuerdo de Basilea en aras de tomar medidas preventivas para garantizar la estabilidad financiera, lo cual ha sido extrapolado en el ordenamiento jurídico de diversos países, incluso en los que los Acuerdos de Basilea tendrían carácter de *soft law*, como por ejemplo, el Perú. En efecto, A partir de la crisis internacional financiera de 2008, el Perú, a través de la SBS, ha incorporado en el ordenamiento jurídico lineamientos acordes a los estándares establecidos en el Acuerdo de Basilea, con la finalidad de aminorar los riesgos micro y macro prudenciales que puedan derivar en un riesgo sistémico.

Es así como, a través del numeral 11 del artículo 132 de la LGSF, se establecen medidas para atenuar el riesgo a los que se encuentran expuestos los ahorristas. Entre aquellas medidas se encuentra la facultad bancaria de compensar los créditos a su favor con los activos del deudor que mantenga en su poder, a

excepción los activos intangibles o excluidos de este derecho. Esta medida tiene como interés público subyacente, el fomento y garantía del ahorro del público, acorde al artículo 87 de la Constitución. Por lo tanto, en el marco de los cambios e inclusiones normativas para la tutela del consumidor y del ahorro del público, resulta necesario analizar si es posible la tutela de ambos en el marco de una compensación bancaria.

En consecuencia, mi interés por la elección de la Resolución Final N° 476-2013/ILN-CPC reside en analizar las figuras jurídicas expuestas en esta, en parangón con el análisis jurídico realizado por la entidad. Ello con el objetivo de poder vislumbrar si la compensación bancaria sobre las remuneraciones de la Cuenta de Ahorro Sueldo ha sido realizada o no conforme a los límites del ordenamiento jurídico peruano; y, por ende, el pronunciamiento de Indecopi ha sido conforme a derecho. Situación que, además, continúa siendo objeto de debate doctrinario, legislativo y jurisprudencial, lo cual genera incertidumbre e inseguridad jurídica en las actuaciones de las partes y, por ende, en el desarrollo del mercado.

### **I.3. Presentación del caso**

En la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC, se aprecia que la controversia surge a partir del cuestionamiento sobre las limitaciones a las que estaría sujeto el Banco para efectuar la compensación bancaria entre los créditos a su favor y los fondos de la Cuenta de Ahorro Sueldo del señor Flores, en la que le depositaban sus haberes. Motivo por el cual, este interpuso una denuncia contra el Banco, ante Indecopi, señalando la vulneración de sus derechos de consumidor.

Al respecto, el señor Flores sostuvo que el Banco no tenía facultad alguna para realizar compensación alguna; y menos aún efectuarla con la remuneración de su Cuenta de Ahorro Sueldo, la cual es inembargable e intangible, acorde a los artículos 1290 del CC, el artículo 648 del CPC y artículo 132 numeral 11 de la LGSF. Mientras que, el Banco señaló que su facultad de compensar residía en el contrato de Cuenta de Ahorro Sueldo; asimismo, indicó que la compensación realizada es convencional y, por ende, no resultan aplicables los artículos 1288 y 1290 del CC, ni el numeral 6 del artículo 648 del CPC.

Ante esta controversia, el presente Informe Jurídico analizará las figuras jurídicas aludidas en la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC, con la finalidad de determinar si la compensación bancaria se ha realizado conforme a los límites de la compensación regulado en el ordenamiento jurídico; y, por ende, preservando la protección de ahorro del público y los derechos de los consumidores.

Para brindar una respuesta a ello, se han planteado y desarrollado seis problemas secundarios, los cuales abordan (I) la tutela del consumidor financiero en el ordenamiento jurídico peruano; (II) la calidad de intangibilidad e inembargabilidad de las remuneraciones depositadas en una Cuenta de Ahorro Sueldo; (III) los límites en la compensación convencional y legal sobre las remuneraciones depositadas en una Cuenta de Ahorro Sueldo; (IV) la facultad de negociar del consumidor financiero sobre las compensaciones bancarias; (V) el tratamiento distinto del crédito inembargable y el bien inembargable; y (VI) la vulneración del derecho a la debida motivación de resolución administrativa, por parte de Indecopi.

El análisis de cada una de estas premisas permite concluir que la interpretación de Indecopi sobre los límites a la compensación bancaria no reside, en este caso en concreto, en el numeral 3 artículo 1290 del CC ni el numeral 6 del artículo 648 del CPC. Por lo tanto, el Banco sí realizó la compensación bancaria conforme a lo señalado en el ordenamiento jurídico peruano, con la finalidad de proteger el ahorro del público. No obstante, considero que, debido a la protección constitucional de la remuneración, la compensación bancaria, como parte de las buenas prácticas, debe realizarse por el exceso de la remuneración mínima vital.

Finalmente, para el desarrollo de este análisis se han utilizado instrumentos como la legislación peruana, jurisprudencia y doctrina nacional e internacional, en aras de identificar los intereses y derechos constitucionales que se protegen tanto en la esfera jurídica de los consumidores como en las ESF.

## **II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES**

### **II.1. Hechos relevantes del caso**

#### **Compensación bancaria**

El 26 de noviembre de 2012, el Área de Cobranza del Banco remitió al señor Flores un documento con el asunto "Verificación Personal", mediante el cual le requería el pago de la deuda exigible contraída en su Tarjeta de Crédito por S/ 3,811.75 soles.

El 30 de noviembre de 2012, el señor Flores realizó un pago de S/ 105 soles, a favor del Banco.

El 14 de diciembre de 2012, el señor Flores abrió una Cuenta de Ahorro Sueldo en el Banco, para el depósito de sus haberes por parte de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.

El 19 de enero de 2013, el Área de Cobranza vuelve a realizar el requerimiento de pago al señor Flores, por la deuda exigible contraída en su Tarjeta de Crédito por S/ 3,706.75 soles.

El 29 de enero de 2013, el señor Flores realizó un pago de S/. 150 soles a favor del Banco. En el mismo día, se registró un abono de sus haberes en la Cuenta de Ahorro Sueldo por la suma de S/ 2,497.45 soles. En razón de este depósito, el señor Flores realizó un retiro de S/ 1,200 soles, quedando un saldo de S/ 1,297.45 soles.

El 30 de enero de 2013, el Banco compensó la deuda contraída en la Tarjeta de Crédito con los fondos de la Cuenta de Ahorro Sueldo por S/ 1,296.41 soles y S/ 1,04 soles, quedando un saldo contable de S/ 0.80 céntimos.

#### **Interposición de denuncia ante Indecopi**

El 21 de febrero de 2012, el señor Flores interpuso una denuncia contra el Banco, ante el OR de Indecopi, por la infracción y violación de sus derechos como consumidor, consistente en el despojo, disposición, retiro arbitrario e inconsulto de dinero en moneda nacional de su Cuenta de Ahorro Sueldo; por lo tanto, se realizó una cobranza abusiva.

### **Se admite a trámite la denuncia**

El 5 de marzo de 2013, mediante Resolución N° 1, el OR admitió a trámite la denuncia, bajo las siguientes consideraciones:

- Primero, presuntamente se ha vulnerado el deber de idoneidad, acorde al artículo 19 del CPDC; debido a que, se afectó la expectativa del señor Flores, al habersele descontado de su Cuenta de Ahorro Sueldo, las sumas de S/ 1296,41 soles y S/. 1,04 soles, producto de su remuneración, con la finalidad de saldar la deuda exigible con el Banco.
- Segundo, la denuncia interpuesta por el señor Flores, se encuentra bajo competencia del OR, pues el monto cuestionado no supera las 3 UIT, así como cuenta con competencia territorial a partir de los criterios comprendidos en la Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI.

### **Contestación de la denuncia**

El 26 de marzo de 2013, el Banco presentó escrito de contestación a la denuncia y solicitó que se declare infundada en consideración de lo siguiente:

- Primero, el señor Flores aún registra una deuda contraída en su Tarjeta de Crédito por S/ 2,241.51 soles.
- Segundo, las prohibiciones de compensación aludidas en el artículo 1290 del CC son aplicables solo a la compensación legal, pero no para la compensación convencional. Esta es la que resulta aplicable, ya que el señor Flores ha manifestado su conformidad al firmar el Contrato, que contiene el artículo 1.b., el cual otorga al Banco la facultad de compensar los créditos a su favor; es decir, la deuda contraída en la Tarjeta de Crédito, con los activos que se encuentren bajo su poder; es decir, los fondos de la Cuenta de Ahorro Sueldo.

### **Resolución de primera instancia**

El 11 de abril de 2013, mediante Resolución Final N° 218-2013/ILN-PSO, el OR declaró infundada la denuncia por infracción del deber de idoneidad, referido en artículo 19 del CPDC, en consideración de lo siguiente:

- Primero, el señor Flores no acreditó que existiera un acuerdo de pago con el Banco por la deuda contraída, aludida en su denuncia, de conformidad con el artículo 162.2 de la LPAG.
- Segundo, el señor Flores firmó el Contrato, que contiene el artículo 1.b., el cual otorga al Banco la facultad de compensar los créditos a su favor con los activos del deudor que tenga en su poder. Por lo tanto, el señor Flores manifestó su voluntad de compensación.
- Tercero, se cita a la Resolución N° 3448-2011/SC2-Indecopi para reafirmar que las restricciones de compensación del artículo 1290 del CC son únicamente aplicables en la compensación legal, mas no en la compensación convencional.

### **Interposición de recurso de apelación**

El 25 de abril de 2013, el señor Flores apeló la Resolución Final N° 218-2013/ILN-PSO, y solicitó que se declare infundada la denuncia, en razón de lo siguiente:

- Primero, no solo interpuso la denuncia por la vulneración del deber de idoneidad, sino además por los métodos abusivos de cobranza y la no atención a los requerimientos de información. Esto no constituyó una ampliación de la denuncia, sino solo una precisión de la misma.
- Segundo, se vulneró el deber de idoneidad, porque no se informó debidamente el contenido de las CGC, y además se compensó activos intangibles, de acuerdo al artículo 1290 del CC y el numeral 11 del artículo 132 de la LGSF.

Por lo tanto, el señor Flores solicitó que el Banco asuma los costos y costas del proceso, pues incurrió en los siguientes gastos: S/ 38 nuevos soles por concepto de presentación de denuncia; S/ 50 nuevos soles por concepto de otros gastos como llamadas, traslado al BCP y pérdida de tiempo; y los gastos en asesoría legal que serán sustentados oportunamente.

### **Absolución del recurso de apelación interpuesto**

El 4 de junio de 2013, el Banco interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N° 218-2013/ILN-PSO, en razón de lo siguiente:

- Primero, la compensación realizada por la deuda contraída en la Tarjeta de Crédito contra la Cuenta de Ahorro Sueldo es conforme a derecho, ya que voluntariamente el señor Flores firmó el Contrato que contiene el artículo 1.b., el cual otorga al Banco la facultad de compensar las obligaciones adeudadas que este tenga con el señor Flores. Por lo tanto, se está ante una compensación convencional.
- Segundo, el Banco no ejecutó métodos abusivos de cobranza, pues la compensación es una figura jurídica reconocida que protege al acreedor ante el incumplimiento del deudor, y a su vez es una forma de protección del ahorro del público.
- Tercero, mediante Resolución N° 3448-2011/SC2-Indecopi, se reconoció que para la aplicación de la compensación convencional no resulta aplicable los artículos 1289 y 1290 del CC, ni el artículo 648 del CPC, ni el numeral 11 del artículo 132 de la LGSF.

#### **Resolución de segunda instancia**

El 26 de junio de 2013, mediante Resolución N° 476-2013/ILN-CPC, la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi revocó la denuncia y reformándola la declaró fundada por vulneración al deber de idoneidad, acorde al artículo 19 del CPDC. Al respecto emitió los siguientes pronunciamientos:

- Primero, la Comisión desarrolló los alcances de la Resolución N° 3448-2011/SC2-Indecopi, en el que se reconoce que, al pactar una compensación voluntaria, el Banco puede compensar los créditos a su favor con los fondos de la Cuenta de Ahorro Sueldo, incluso si es menor a 5 URP, debido a que los límites a la compensación establecidas en los artículos 1290 del CC, 648 del CPC y 132 de la LGSF solo aplican para las compensaciones legales.
- Segundo, la Comisión asumió la postura de que tanto para las compensaciones legales como convencionales resultan aplicables las

disposiciones normativas 1290 del CC, 648 del CPC y 132 de la LGSF. Por lo tanto, si bien el Banco estaba autorizado a realizar la compensación por el consentimiento del denunciante mediante la firma del Contrato, solo le correspondía compensar la tercera parte del exceso de los 5 URP, conforme al numeral 11 artículo 132 de la LGSF.

- Tercero, el Banco al no cumplir con la garantía explícita señalada en el artículo 20 del CPDC, referida a los límites del numeral 6 artículo 648 del CPC aplicables a la compensación bancaria, según la interpretación de Indecopi, vulneró el deber de idoneidad, acorde al artículo 19 del CPDC.
- Tercero, la Resolución N° 1 y la Resolución Final N° 218-2013/ILN-PSO cumplen con los requisitos de validez, de acuerdo al artículo 10 y 234.3 de la LPAG, actualmente, el artículo 3.5 y 254.1.3 del TUO de la LPAG

En consecuencia, Indecopi impuso las siguientes medidas:

- Primero, como medida correctiva, el Banco deberá cumplir con el extorno del importe de S/. 1081,63 nuevos soles a la cuenta de haberes del señor Flores, así como los intereses legales devengados.
- Segundo, ordenó al Banco, como medida correctiva complementaria, que no realice la compensación bancaria en caso de que no excedan las 5 URP, y en el caso sean mayores a esta, solo está facultada a compensar la tercera parte. Para ello, el Banco tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles para implementar los procedimientos internos u otros mecanismos que aseguren el cumplimiento de la medida ordenada, de acuerdo con los artículos 114, 115, 116 del CPDC.
- Tercero, impuso una sanción de multa de 5 UIT, de acuerdo al artículo 230 de la LPAG y 110 y 112 del CPDC

### **Interposición de recurso de revisión**

El 17 de julio de 2013, el Banco interpuso recurso de revisión de la resolución de segunda instancia, bajo los siguientes argumentos:

- Primero, Indecopi no cumplió con su labor de generar predictibilidad y uniformidad, acorde con el numeral 2.9 del artículo V de la LPAG
- Segundo, la medida correctiva y la medida correctiva complementaria ordenadas al Banco exceden la competencia de la Comisión, de acuerdo al artículo 125 del CPDC. En la misma fecha, informan que han cumplido con el pago de la multa de 5 UIT.

### **Nulidad de la resolución de segunda instancia**

El 18 de noviembre de 2013, mediante Resolución N° 3092-2013/SPC, la Sala Especializada en Protección al Consumidor declaró improcedente el recurso de revisión, en el extremo referido a la inaplicación del precedente de observancia obligatoria. Sin embargo, lo declaró fundado en el extremo referido a la vulneración del principio de confianza legítima, como causal de error de derecho, acorde al numeral 2 artículo IV del Título Preliminar de la LPAG. Por lo tanto, se declaró la nulidad de la resolución de segunda instancia y se ordenó que el OR emita un nuevo pronunciamiento.

### **Se emitió nuevo pronunciamiento**

El 23 de julio de 2014, mediante Resolución Final N° 932-2014/ILN-CPC, la Comisión revocó la Resolución Final N° 218-2013/ILN-PSO y reformándola la declaró fundada por infracción del artículo 19 del CPDC, ya que el Banco compensó indebidamente parte de sus acreencias, al no informar expresamente los términos en los que iba a ejecutarse la compensación.

### **Interposición de recurso de revisión y se declaró infundada la denuncia**

El 25 de noviembre de 2014, mediante Resolución N° 4036-2014/SPC, la Sala declaró fundado el recurso de revisión contra la Resolución Final N° 932-2014/ILN-CPC, ya que se aplicó indebidamente el principio de confianza legítima y se vulneró el principio del debido procedimiento en relación al deber de motivación. Por lo tanto, la Sala revocó la resolución y, reformándola, la declaró infundada en virtud del consentimiento otorgado para la compensación y del principio de confianza legítima.

### III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

**III. 1. Problema principal:** ¿La compensación realizada por el Banco de Crédito del Perú sobre los créditos a su favor con la Cuenta de Ahorro Sueldo del señor Andrés Avelino Flores Venegas se ha realizado conforme los límites de la compensación regulados en el ordenamiento jurídico peruano, para cautelar la estabilidad del sistema financiero y la protección del consumidor?

#### III.2. Problemas secundarios

**III.2.1. Primer problema secundario:** ¿El consumidor financiero tiene una protección especial en el ordenamiento jurídico peruano?

**III.2.2. Segundo problema secundario:** ¿Las remuneraciones depositadas en una Cuenta de Ahorro Sueldo tienen calidad de activos intangibles e inembargables?

**III.2.3. Tercer problema secundario:** ¿Existen límites para efectuar la compensación convencional y legal sobre las remuneraciones depositadas en una Cuenta de Ahorro Sueldo?

**III.2.4. Cuarto problema secundario:** ¿El consumidor tiene la facultad de negociar o permitir que el Banco de Crédito del Perú realice la compensación bancaria de las acreencias de este con los fondos de su Cuenta de Ahorro Sueldo?

**III.2.5. Quinto problema secundario:** ¿La interpretación de los límites de la compensación bancaria que realiza la Comisión de Protección al Consumidor sobre el artículo 648 numeral 6 del CPC, cumple con la finalidad de tutelar la remuneración sustancial y el ahorro del público?

**III.2.6. Sexto problema secundario:** ¿La Comisión de Protección al Consumidor vulneró el derecho a la debida motivación del Banco, por la interpretación sobre aplicación de los límites de la compensación?

#### IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A

##### IV.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

**Respuesta al Problema Principal:** Sí. El Banco ha realizado la compensación conforme a los límites que establece el ordenamiento jurídico, que tiene como fundamento aminorar los riesgos del ahorro del público. A su vez, el consumidor financiero también ha sido tutelado pues cuenta con una protección normativa especial respecto al deber de información que las ESF deben brindarles, así como la aprobación de las CGC por la SBS. Sin perjuicio de ello, se entiende que la finalidad de Indecopi, detrás de la interpretación extensiva para limitar la compensación bancaria, fue garantizar una remuneración sustancial. Para ello, si bien no hay una disposición normativa que limite la compensación bancaria sobre las remuneraciones de forma expresa, considero que una posible alternativa resultaría limitarla por el exceso de la RMV.

**Respuesta al Problema Secundario 1:** Sí. En el ordenamiento jurídico peruano se cuenta con serie de instrumentos normativos que protegen los derechos de los consumidores financieros, tanto el CPDC como los reglamentos de la SBS.

**Respuesta al Problema Secundario 2:** No. Las remuneraciones que son depositadas en una Cuenta Sueldo mantienen su calidad de tal; sin embargo, por la naturaleza del dinero, al ser depositados en la Cuenta Sueldo, se combinan con otros activos que no tienen la misma naturaleza. Por otro lado, las remuneraciones depositadas en una Cuenta Sueldo no tienen calidad de intangibles, mas sí tendrían calidad de inembargabilidad parcial cuando no excedan de 5 URP, según lo establecido en el numeral 6 del artículo 648 del CPC, en el marco de un proceso judicial.

**Respuesta al Problema Secundario 3:** No. Los límites de la compensación residen en el artículo 1290 del CC, entre las cuales no se encuentran las remuneraciones. Sin perjuicio de ello, considero que en aras de la protección y del reconocimiento constitucional que le brinda el Estado al consumidor y a la remuneración, el límite de la compensación debería ser la RMV.

**Respuesta al Problema Secundario 4:** No. El consumidor no tiene facultad de negociar que la entidad financiera compense sus débitos con los fondos de su Cuenta de Ahorro Sueldo. Sin embargo, sí tiene la facultad de permitir que se realice la compensación, siempre que las ESF cumplan con el deber de idoneidad e información.

**Respuesta al Problema Secundario 5:** No. Indecopi al realizar una remisión del artículo 1290 numeral 3 del CC al artículo 648 numeral 6 del CPC no cumple con la finalidad de garantizar una remuneración sustancial, y a su vez impide que las ESF puedan proteger adecuadamente el ahorro del público. Además, genera afectos al consumidor financiero respecto al acceso del crédito.

**Respuesta al Problema Secundario 6:** Sí. La Comisión ha vulnerado el derecho a la debida motivación del Banco, ya que no ha sido capaz de pronunciarse de forma debida sobre la regulación y aplicación de las figuras jurídicas involucradas.

#### **IV.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución**

Si bien comparto la decisión de Indecopi, en la Resolución Final N° 476-2013/ILN-CPC, respecto a que la facultad de compensación bancaria debería tener límites, no comparto las motivaciones de fondo para arribar a los criterios adoptados sobre la limitación de la compensación, debido a lo siguiente: primero, la Comisión no realizó un análisis sustantivo sobre la aplicación de la compensación realizada por el Banco de los créditos a su favor con los fondos de la Cuenta de Ahorro Sueldo, en el marco de una relación de consumo.

Segundo, no ha identificado adecuadamente cuáles son los límites de la compensación legal y convencional, para la aplicación en el caso en concreto. Tercero, en razón de lo mencionado, no ha explicado adecuadamente al Banco por qué ha infringido el derecho de consumidor del señor Flores; por ende, a su vez, vulneró el derecho a la debida motivación de las resoluciones administrativas.

## V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

**5.1. Problema jurídico principal: ¿La compensación realizada por el Banco de Crédito del Perú sobre los créditos a su favor con la Cuenta de Ahorro Sueldo del señor Andrés Avelino Flores Venegas se ha realizado conforme los límites de la compensación regulados en el ordenamiento jurídico peruano, para cautelar la estabilidad del sistema financiero y la protección del consumidor?**

Las remuneraciones depositadas en la Cuenta de Ahorro Sueldo no pierden su calidad de tal, puestas estas cuentas son únicamente instrumentales para que el empleador cumpla con su obligación de pago por la prestación de los servicios del trabajador. Sin embargo, por la naturaleza de los depósitos bancarios al ser depósitos irregulares, y del dinero como bien fungible, estamos ante una relación obligatoria entre el Banco, como deudor, y el señor Flores, como acreedor, por los fondos en la Cuenta de Ahorro Sueldo. A su vez, el Banco y el señor Flores tienen otra relación obligatoria en virtud de la Tarjeta de Crédito, en el que son acreedor y deudor, respectivamente. Es así como, estamos frente a dos relaciones obligatorias, que resultan compensables entre sí, al cumplir con los elementos de una compensación legal. Además, la LGSF le ha otorgado al banco la facultad de compensar sus acreencias con los activos bajo su poder, con la finalidad de aminorar los riesgos del ahorro del público, el cual también tiene un reconocimiento constitucional.

Ahora bien, el artículo 1290 del CC indica el listado de activos que no se pueden compensar, entre los cuales no se encuentra la remuneración. Por lo tanto, el Banco se encontraba facultado para realizar la compensación en su totalidad. No obstante, Indecopi ha realizado una remisión del artículo 1290 numeral 3 del CC referido a créditos inembargables al artículo 648 numeral 6 del CPC referida a la remuneración como bien inembargable, para indicar que el Banco compensó por exceso al límite establecido.

Sobre ello, considero que Indecopi no realiza un análisis sustantivo de aquella remisión, pues la única forma en que la remuneración indicada en el CPC sea un crédito inembargable es que sea un crédito salarial, el cual no es una situación aplicable a la relación de consumo, pues aquella deriva de una relación laboral.

Asimismo, del análisis jurisprudencial, también se desprende que la aplicación del artículo 648 numeral 6 del CPC, se realiza en el marco de procedimiento de ejecución coactiva, en el que la participación de las ESF es incidental pues solo obedecen al mandato de la administración sobre el embargo de la Cuenta de Ahorro Sueldo.

En ese sentido, el Banco ha realizado la compensación conforme a los límites que establece el ordenamiento jurídico, lo cual implica la protección del ahorro del público. A su vez, el consumidor financiero también ha sido tutelado pues cuenta con una protección normativa especial respecto al deber de información que las ESF deben brindarles, así como la aprobación de las CGC por la SBS.

Es así como, el Banco realizado la compensación conforme a los límites del ordenamiento jurídico, cumplió con la garantía legal para acreditar el deber de idoneidad. No obstante, Indecopi al señalar que no ha cumplido la garantía legal en base a una interpretación extensiva de la norma y sin justificar aquella remisión, ha vulnerado el deber de motivación de las resoluciones administrativas.

Sin perjuicio de ello, se entiende que la finalidad de Indecopi, detrás de la interpretación extensiva para limitar la compensación bancaria, es garantizar que el consumidor financiero goce de una remuneración sustancial. Para ello, si bien no hay una disposición normativa que limite la compensación bancaria sobre las remuneraciones de forma expresa, considero que una posible alternativa resultaría limitarla por el exceso de la RMV, la cual jurisprudencialmente ha sido equiparada a la remuneración sustancial.

## **5.2. Problemas jurídicos secundarios**

### **5.2.1. Primer problema secundario: ¿El consumidor financiero tiene una protección especial en el ordenamiento jurídico peruano?**

#### **Alcances normativos de la protección al consumidor**

El Perú por primera vez brindó protección especial a los consumidores en el artículo 110 de la Constitución Política de 1979, al indicar que lo siguiente: “[...] El Estado [...]. Con igual finalidad, fomenta los diversos sectores de la producción

y defiende el interés de los consumidores”. Con posterioridad, el 7 de noviembre de 1991, se promulga el Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor, la cual mediante el artículo 3 literal a), define a los consumidores como aquellas “personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios”.

Ahora bien, con la constitución de 1993 hubo apertura a un nuevo modelo económico en el país, a través de una economía social de mercado, en el que el rol del Estado se convirtió en subsidiario frente a la prestación de servicios y/o productos en el mercado, que inicialmente serían proveídos por las compañías privadas, bajo la supervisión de las entidades reguladoras, según su competencia. En este contexto, la constitución también reconoce la protección especial del consumidor en el artículo 65, al indicar que “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado [...]”.

Sin perjuicio de ello, mediante Resolución N° 101-96-TDC, la Sala de Defensa de la Competencia de Indecopi complementó la definición de consumidor predeterminada en la LPC, señalando que se considera consumidor a aquel que adquiere un producto o servicio para fines personales, familiares o de su entorno social mediato.

Esta definición continuó expandiéndose cuando, a través del Decreto Legislativo N° 1045, Ley Complementaria del Sistema de Protección al consumidor y el CPDC, se indicó que excepcionalmente también serían considerados como consumidores “los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio”. Por lo tanto, se evidencia que entre los sujetos con derecho a recibir una protección especial como consumidores por su posición asimétrica, además de las personas naturales en una relación de consumo, también se encuentran las pequeñas empresas.

### **El consumidor financiero en el Perú**

Ahora bien, la norma de carácter general para la protección y defensa de los derechos de los consumidores es el CPDC. Este, a diferencia de los dispositivos normativos previos, desarrolla en el Título IV, la regulación de los productos más sensibles que se ofrecen en el mercado, como, por ejemplo, los servicios financieros. Este se encuentra regulado en el Capítulo V, en el que señala que es consumidor financiero aquel que adquiere un servicio y/o producto prestado por una empresa supervisada por la SBS. Además, le resultan aplicables la Ley N° 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección del Consumidor en Materia de Servicios Financieros, así como las normas reglamentarias que garanticen su cumplimiento, según corresponda.

Al respecto, es preciso señalar que, la Ley Complementaria en materia de Servicios Financieros, principalmente, indica que para aminorar la asimetría informativa es necesario que las compañías bajo supervisión de la SBS cumplan con el deber de información. Esto implica, primero, que deben brindar a los consumidores toda la información sobre el producto que soliciten previa a la celebración del contrato; así como, dicha información deberá contener todas las condiciones tanto beneficiosas como perjudiciales del producto financiero.

Segundo, la información presentada en los formularios contractuales deberá contener una redacción que facilite la comprensión de los consumidores. Tercero, la información contenida en las CGC deberá someterse a la aprobación administrativa previa y obligatoria por la SBS. La adopción de estas medidas permitirá reducir la asimetría informativa inherente a toda relación de consumo, lo cual permitirá garantizar tanto el funcionamiento del servicio financiero como garantizar el derecho de los consumidores.

Asimismo, entre las normas reglamentarias que alude el CPDC, actualmente contamos con la Resolución SBS N° 3274-2017<sup>1</sup>, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, el cual indica que una adecuada conducta de las ESF en relación con sus consumidores “se manifiesta en sus prácticas de negocio respecto de la oferta de productos y servicios, en la transparencia de su información, y en la gestión de sus reclamos”. Sin perjuicio

---

<sup>1</sup> Esta resolución derogó a la Resolución SBS N° 8181-2012, Reglamento de transparencia de información y contratación con usuarios del sistema financiero. Esta, a su vez, derogó la Resolución N° 1765-2005.

de ello, el CPDC también reconoce y enfatiza que se rige la ley especial; es decir, por la LGSF, la regulación y supervisión de los productos y servicios que ofrecen las ESF.

Por lo tanto, en relación a lo expuesto, se evidencia que, el marco regulatorio establece las medidas que son de obligatorio cumplimiento para las ESF, las cuales deben implementarse en sus procedimientos internos en aras de garantizar los derechos del consumidor financiero. De forma que, estos puedan contar con información clara, transparente y entendible sobre los productos ofrecidos por las ESF.

### **Principios aplicables en la relación de consumo financiero**

Ahora bien, transversalmente a la relación de consumo financiero, se debe tener presente que operan los principios, los cuales tienen un rol importante en la interpretación y conciliación de los diferentes dispositivos normativos que regulan la materia. En este sentido Quintero Flores (2018), postula que, entre los principios indicados en el CPDC, específicamente el principio de soberanía del consumidor con el principio de transparencia y el derecho a la información tienen singular incidencia en la actividad bancaria, pues a través de estos se evalúa la idoneidad de la prestación del servicio y/o producto ofrecido (p. 364).

En efecto, el derecho a la información tiene su correlato, por un lado, con el principio de soberanía del consumidor<sup>2</sup>, el cual tiene como finalidad que “las normas de protección al consumidor fomenten las decisiones libres e informadas de los consumidores; de modo que, esta conducta oriente al mercado sobre la mejora de las condiciones de los productos ofrecidos”. Así como, por otro lado, tiene su correlato con el principio de transparencia<sup>3</sup>, este indica que las ESF “generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada [...]”. La sinergia de estos “contribuye a la transparencia del mercado y a una mayor competencia, al tiempo que permite al consumidor adoptar una decisión más meditada y responsable” (citado en Quinteros: 2018, p. 364).

---

<sup>2</sup> Numeral 1 del artículo V del CPDC

<sup>3</sup> Numeral 3 del artículo V del CPDC

Por lo tanto, bajo esta sinergia se percibe que las ESF tienen el deber de brindar información veraz, clara y oportuna a los consumidores de sus productos. Ello permitirá que se pueda garantizar el derecho de estos a tomar decisiones conscientes y claras sobre las ventajas y desventajas que puede conllevarles a adquirir productos financieros en determinadas ESF, en función a sus intereses personales.

### **Análisis y posición propia**

Como se ha expuesto, la regulación normativa para la protección del consumidor surgió como consecuencia de una mayor producción de las compañías sobre productos y/o servicios para atender las necesidades de la sociedad. Ello, evidentemente, propició el auge del desarrollo económico; sin embargo, fue necesario regular la provisión de estos servicios y/o productos, pues en el marco de una relación asimétrica, la transparencia, veracidad y claridad de la información brindada por las ESF, resultan ser indicadores de que el consumidor está tomando una decisión consciente no solo del producto y/o servicio *per se*, sino de las externalidades que trae consigo, que puede devenir en una situación no deseada por el consumidor.

Para garantizar ello, se ha concluido que el ordenamiento jurídico peruano sí cuenta con un conjunto de disposiciones normativas protectoras del consumidor financiero. Por un lado, se encuentran las medidas que son de obligatorio cumplimiento por las ESF y que deben ser implementadas en sus procedimientos internos en aras de que los consumidores puedan tomar una decisión clara y consciente para rechazar o aceptar la adquisición del producto y/o servicio. Por otro lado, se encuentran los principios aplicables en una relación de consumo financiero que resultan ser oportunos para una mejor interpretación y dirección de las actuaciones de las ESF y los consumidores.

Es así como, considero que contamos con un ordenamiento jurídico diseñado con una variedad de instrumentos normativos que tutelan los intereses de los consumidores financieros. No obstante, en situaciones como la abordada en la Resolución Final N° 476-2013/ILN-CPC, materia de análisis, no se realiza una valoración conjunta de todos los instrumentos normativos que resultan aplicables

a los consumidores financieros; es decir, los emitidos tanto por el CPDC y el Reglamento de Conducta.

Esta situación deviene en que (I) se realizó un análisis de la situación del consumidor en función a los principios transversales a toda relación de consumo, que si bien son acordes a derecho, no resultan ser los más idóneos en una relación de consumo financiero; (II) no se analizó el deber de información de las ESF en base al Reglamento de Conducta, sino únicamente desde la esfera jurídica del consumidor; y (III) no se realizó un análisis integral de la relación de consumo financiero, para lo cual hubiese sido idóneo que se solicite a la SBS emitir un informe técnico.

Por lo tanto, si bien en nuestro ordenamiento jurídico contamos con un diseño normativo que brinda una protección especial al consumidor financiero, en la realidad práctica se evidencia que los instrumentos jurídicos no son aplicados adecuadamente, lo cual, como se desarrollará con posterioridad, puede resultar un obstáculo para conciliar los derechos del consumidor financiero con la protección del ahorro del público, que es de especial interés de las ESF.

### **5.2.2. Segundo problema secundario: ¿Las remuneraciones depositadas en una Cuenta de Ahorro Sueldo tienen calidad de activos intangibles e inembargables?**

#### **Las remuneraciones en el ordenamiento jurídico peruano**

En nuestro ordenamiento jurídico, el derecho del trabajador a percibir una remuneración por la prestación de sus servicios tiene un reconocimiento constitucional, a través del artículo 24, que indica que “el trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y suficiente, que procure, para él y su familia, el bienestar material y espiritual”. Sin perjuicio de ello, una definición precisa sobre la remuneración nos la brinda la OIT, mediante Convenio N° 100, ratificado por el Perú el 01 de febrero de 1960, que indica que “el término remuneración comprende el salario o sueldo ordinario, básico o mínimo, y cualquier otro emolumento en dinero o en especie pagados por el empleador, directa o indirectamente al trabajador, en concepto del empleo de este último”.

Asimismo, el artículo 6 del D.S. N° 003-97-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, define a la remuneración como “[...] el íntegro de lo que el trabajador recibe por sus servicios, en dinero o en especie, cualquier sea la forma o denominación que tenga, siempre que sean de su libre disposición[...]”.

Por lo tanto, se evidencia dos aspectos: por un lado, la remuneración es aquella contraprestación otorgada por la prestación de sus servicios; y, por otro lado, esta remuneración debe ser de libre disposición del trabajador, lo cual, como señala Toyama y Feliciano (2010), “implica que el trabajador destinará esta a cubrir necesidades básicas (alimentación, vivienda, vestido, entre otros) principalmente, pero, en general, podría emplear la remuneración para todo aquello que crea necesario” (p.45).

Ahora bien, una de las características de la remuneración es que debe ser suficiente; es decir, que pueda responder a las demandas de su utilidad: cubrir necesidades básicas. Es por ello que, el TC (2012) alude a que “la remuneración suficiente posee una estrecha relación con el concepto de remuneración mínima [...]. [Esta,] en el ámbito nacional, puede tener un origen normativo o de negociación colectiva [...]. [El primero,] fija el monto de la Remuneración Mínima Vital (RMV) mediante decreto supremo, previa discusión con el Consejo Nacional de Trabajo. [...] [Mientras que, el segundo] se encuentra dirigido a garantizar la suficiencia de las remuneraciones con el establecimiento de salarios piso mediante negociación colectiva” (pp.14-16). Por lo tanto, si bien el monto dinerario de la remuneración puede variar dependiendo de la experiencia, la especialidad, entre otros, la remuneración será considerada suficiente y sustancial cuando el pago por la contraprestación sea la remuneración mínima vital.

### **Las Cuentas Sueldo y los depósitos bancarios**

En el Perú, los empleadores pueden realizar el pago de las remuneraciones, ya sea mediante efectivo o a través de depósito bancario en una cuenta elegida por el trabajador, acorde al artículo 18 del D.S N° 001-98-TR, Normas reglamentarias relativas a la obligación de los empleadores de llevar Planillas de Pago.

Al respecto, resulta indistinto si los depósitos de las remuneraciones se realizan en cualquier tipo de cuenta bancaria elegida por el trabajador, puesto que en cualquiera de estas (por ejemplo, cuenta corriente, cuenta de ahorro, cuenta sueldo, entre otras) se puede realizar el depósito de las remuneraciones, además de otros activos que puedan ser depositados por terceros o por el propio titular de la cuenta. En esa misma línea, Toyama y Feliciano (2010) indican que, si bien “las cuenta sueldo o cuentas de haberes son al final cuentas de ahorro normales, no es posible negarle la naturaleza de remuneración a aquel monto que el empleador paga al trabajador a través de este sistema” (p.51).

Ahora bien, si bien las cuentas bancarias son únicamente instrumentales para el pago de las remuneraciones, se debe tener en cuenta que, específicamente, los depósitos bancarios no son *per se* depósitos, sino son depósitos irregulares, mediante los cuales las ESF captan el ahorro del público. Estos depósitos irregulares como indica Rodríguez Azuero (1997), “se caracterizan porque el depositario adquiere la propiedad de los bienes que recibe y puede disponer libremente de ellos, en cuanto su obligación se reduce a tener que devolver una cantidad” (p.291). En ese sentido, los depósitos bancarios serán utilizados por las ESF, que estén autorizadas a realizar intermediación, para colocarlos en créditos, lo cual responde al fenómeno económico del banco como “multiplicador bancario”.

Por lo tanto, se debe tener en cuenta que si bien las remuneraciones depositadas en las cuentas bancarias no pierden su calidad de tal, al ser el dinero un bien fungible y en el marco de un depósito irregular, aquellos depósitos bancarios podrán ser utilizadas por las ESF; de forma que, lo que el consumidor tendrá a su favor será un derecho de crédito sobre los fondos depositados en su cuenta sueldo que podrá ser exigido en cualquier momento, mientras que el banco tendrá un débito sobre la misma.

### **Bienes intangibles**

Ahora bien, como se ha desarrollado previamente, las remuneraciones del trabajador son de su libre disposición; de forma que, este pueda destinarlos para cubrir necesidades básicas u otros intereses diversos a estas, en cualquier momento. Distinta es la situación de los bienes intangibles, los cuales para que

tengan dicha calidad deberán ser declarados por ley, pues implica incluso una restricción a la libre disponibilidad del bien por parte del mismo propietario.

Este, por ejemplo, es el caso del trabajador que es propietario de los depósitos a su favor por la CTS, la cual se encuentra restringida de uso por parte del trabajador hasta el cese de su relación laboral, debido a que han sido declarados como intangibles e inembargables, salvo por alimentos y hasta el 50%, acorde con el artículo 39 del Decreto Legislativo N° 650, Ley de CTS. La declaración de determinados bienes como intangibles se debe a que, como indica Castellares Aguilar (2010), “tienen un propósito y finalidad exclusivos, por lo que no pueden tener un destino distinto para el que están constituidos” (p.19).

En consecuencia, la intangibilidad *per se* implica que los fondos no puedan ser utilizados ni retirados para otro fin que no sea el de uso y disfrute de una persona que se encuentre desempleada, en el caso de la CTS. En ese sentido, mientras que la persona tenga aportes en la CTS, estos fondos, como indica Castellares Aguilar (2010), “no pueden ser donados, embargados, rematados, afectos en garantía, cedidos, afectado con medidas judiciales o administrativas, dispuesto o destinado para cualquier otro fin que no sea cumplir por lo dispuesto por la ley” (p.19).

### **Bienes inembargables**

El embargo es definido, en el artículo 642 del CPC, como aquella “afectación jurídica de un bien o derecho del presunto obligado, aunque se encuentre en posesión de tercero”; asimismo, cabe indicar que, “cuando la pretensión principal es apreciable en dinero, se puede solicitar un embargo”. Por lo tanto, resulta evidente que el embargo es una afectación jurídica al bien del deudor, en el marco de un proceso judicial; es decir, solo las autoridades judiciales y coactivas tienen la facultad para dictaminar el embargo.

Ahora bien, si bien con el embargo se busca garantizar que el deudor pueda cumplir con la deuda exigible, existen determinados bienes que por su naturaleza o finalidad resultan total o parcialmente inembargables. En el artículo 648 del CPC se establece este listado, entre los cuales se encuentra en el numeral 6, a “las remuneraciones y pensiones, cuando no excedan de cinco Unidades de

Referencia Procesal. El exceso es embargable hasta una tercera parte”. En alusión a este artículo, el TC mediante Exp. N° 00645-2013-PA/TC, indica que tiene como finalidad “permitir la existencia de una cantidad inembargable para asegurar que toda persona pueda tener un mínimo de ingresos para cubrir sus necesidades básicas, independientemente de que sus ingresos provengan de una remuneración laboral o de una contraprestación civil”.

En esa misma línea, se percibe que la embargabilidad de las remuneraciones puede ser parcial, cuando, por ejemplo, se señala que por encima del monto dinerario de 5 URP, es permisible embargar la tercera parte, para responder a las deudas contraídas por el trabajador frente a terceros. Cabe indicar que, estas situaciones se generan en el marco de un proceso judicial, mediante el cual una de las partes unilateralmente pretende afectar los bienes del deudor para garantizar su derecho de crédito.

### **Análisis y posición propia**

Como se ha desarrollado, tanto a nivel jurisprudencial como doctrinario, se considera que la remuneración suficiente aludida en la Constitución es equivalente a la RMV. Asimismo, la remuneración es de libre disposición del trabajador, y no solo puede ser usada para satisfacer sus necesidades básicas, sino que además puede disponerla para otros fines.

Ahora bien, es justamente en el marco de aquella libre disposición que se establecen restricciones cuando se pretende embargar las remuneraciones, pues esta se realiza en un contexto donde la remuneración pretende ser afectada por un tercero que tiene un derecho de crédito. Es en ese sentido que, las remuneraciones son inembargables parcialmente, en el marco de un proceso judicial, el cual se caracteriza por el derecho de acción del acreedor para efectuar su derecho de crédito ante el incumplimiento del deudor.

No obstante, cuando es el mismo trabajador quien, al tener libre disponibilidad sobre remuneración, dispone de esta para la satisfacción de sus propios intereses, estamos ante el acuerdo de las partes de saldar sus deudas mediante compensación; por lo tanto, las remuneraciones pueden ser compensadas en su totalidad, teniendo como único límite las normas imperativas.

Asimismo, si bien las remuneraciones, en el marco de un proceso de embargo tienen calidad de inembargables, *per se* no tienen calidad de intangibles, pues para ello requiere que sea declarado por ley. En esa misma línea, también se constata que, si bien las remuneraciones no dejan de ser tal al ser depositadas en una cuenta bancaria, se debe tener en cuenta que los depósitos bancarios son contratos de depósito irregulares y que el dinero es un bien fungible. Por lo tanto, por las remuneraciones depositadas en la cuenta bancaria del consumidor, este tendrá un derecho de crédito y el banco un débito.

En razón de lo expuesto, considero que en la Resolución Final N° 476-2013/ILN-CPC materia de análisis, no realiza un entendimiento adecuado de la aplicación de las figuras jurídicas como la inembargabilidad, intangibilidad, remuneración y depósitos bancarios. Esto debido a que, si bien se desarrolla que la remuneración tiene una protección constitucional y que esta es utilizada por el trabajador para satisfacer sus necesidades básicas, no tiene en cuenta que el carácter de la libre disponibilidad de la remuneración implica que el trabajador pueda disponer de su remuneración para los fines que este considere.

Asimismo, señalar ello resulta importante, pues nos permite atender otro aspecto no valorado por la Comisión que es que la inembargabilidad parcial de las remuneraciones, regulada en el artículo 648 numeral 6 del CPC, es aplicable a situaciones jurídicas en donde un tercero busca afectar unilateralmente la remuneración del trabajador. Mas no resulta aplicable en situaciones derivadas del pacto compensatorio, en el que el único límite serían las normas imperativas, como lo es que el contenido de la remuneración suficiente y sustancial es la remuneración mínima vital.

Asimismo, si bien resulta acertado, por parte de la Comisión, señalar que las remuneraciones no pierden su calidad de tal al ser depositados en cuentas bancarias, debido a que esta representa únicamente la forma de pago, el análisis resulta limitado al no desarrollar la naturaleza jurídica de los depósitos bancarios y las funcionalidades de la cuenta sueldo. De haberlo hecho, podría haber brindado mayores luces de por qué el Banco tenía un derecho de débito y el señor Flores un derecho de crédito, con lo cual resultaba factible que los fondos

de la cuenta sueldo pudiera ser compensada por las deudas contraídas en la Tarjeta de Crédito.

### **5.2.3. Tercer problema secundario: ¿Existen límites para efectuar la compensación convencional y legal sobre las remuneraciones depositadas en una Cuenta de Ahorro Sueldo?**

#### **El ahorro del público en los depósitos bancarios**

La crisis financiera internacional del 2009 ha puesto en evidencia una vez más que las medidas implementadas para evitar que se concrete un riesgo sistémico resultan insuficientes frente a un mercado mucho más globalizado, en el que las ESF tienen un rol importante en la estabilidad del sistema financiero tanto en los países en los que operan como su interconexión entre ellos. Por lo tanto, ya no solo resultó necesario el análisis del riesgo sistémico desde enfoque microprudencial, sino además era necesario abordar la implementación de políticas con un enfoque macroprudencial. En efecto, como indica Borio “el enfoque macroprudencial toma al riesgo como elemento endógeno respecto al comportamiento colectivo de todas las instituciones financieras, mientras que el enfoque micro prudencial trata al riesgo como elemento exógeno respecto al comportamiento de cada institución y del sistema en general” (citado en Castro: 2015, p. 77).

En razón de ello, para evitar el contagio de riesgo sistémico, se han emitido los Acuerdos de Basilea I, II y III los cuales, si bien son *soft law*, la SBS los ha incorporado a nuestro ordenamiento jurídico a través de las modificaciones realizadas en la LGSF y la regulación específica mediante reglamentos, de acuerdo a la realidad peruana. Entre las principales modificaciones realizadas se encuentran, como indica Camacho (2019), en “los principios para la adecuada gestión y supervisión del riesgo de liquidez, mayores requerimientos de capitales internacionales y otras medidas necesarias para reducir contingencias e incrementar la competitividad del sistema” (p. 201).

Ahora bien, el riesgo de liquidez es uno de los riesgos más recurrentes al que se encuentra expuesto una ESF. Esto debido a que, sin liquidez no podría cumplir

con sus obligaciones frente a terceros, ya sea por la contratación de servicios de carácter operativo que ponen en marcha a la entidad, o frente a sus propios consumidores quienes tienen a su favor un derecho de crédito. Es así como resulta esencial que las ESF puedan proteger el mayor activo que tienen en su poder que es su cartera de crédito; es decir, el ahorro del público mediante depósitos que han sido colocados en créditos a favor de terceros. Resulta de tal trascendencia que, el artículo 87 de la Constitución señala que “el Estado fomenta y garantiza el ahorro. La Ley establece las obligaciones y los límites de las empresas que reciben ahorros del público, así como el modo y los alcances de dicha garantía”. Ante lo cual se evidencia que el ahorro del público tiene una protección constitucional especial con la finalidad de mantener la estabilidad financiera del país.

Acorde a ello, entre las medidas para atenuar el riesgo del ahorro del público se encuentra la facultad que se le otorga al banco para que realice compensaciones entre sus acreencias y los activos del deudor que mantenga en su poder, siempre que no sean activos intangibles o excluidos de compensar, acorde al artículo 132 numeral 11 de la LGSF. Ahora bien, es preciso indicar que la compensación como tal es una figura jurídica que no tiene desarrollo alguno en la LGSF y, por ende, para la aplicación de esta resulta necesario remitirnos al CC. Esta remisión se encuentra habilitada por el artículo 4 de la LGSF que señala que las disposiciones del derecho mercantil y del derecho común, así como los usos y prácticas comerciales, son de aplicación supletoria a las ESF.

### **La compensación: compensación legal y compensación convencional**

Ante una situación en la que el deudor no cumpla el pago de una deuda exigible, uno de los medios extintivos de las obligaciones para garantizar el derecho de crédito del acreedor es la compensación. Para lo cual, como indica Osterling (2020), “opera cuando una persona es simultánea y recíprocamente deudora y acreedora de otras, respecto de créditos líquidos, exigibles y de prestaciones fungibles entre sí. [...] Se trata, en suma, de lo que numerosos autores consideran como un doble pago abreviado, que evita el doble desplazamiento de numerario o de otros bienes; y que cumple, además, una relevante función de garantía” (pp, 733-734). Es así como, mediante la compensación se pueden

reducir los costos transaccionales derivados del posible incumplimiento del deudor.

Ahora bien, el CC regula dos tipos de compensaciones: la compensación legal y la compensación convencional. La primera opera, principalmente, de forma unilateral, pero en ausencia de alguno de los elementos que la conforman, opera la compensación convencional, para lo cual se necesita el acuerdo de las partes.

Respecto a la compensación legal, para que esta opere debe cumplir con los requisitos establecidos señalados en el artículo 1288 del CC. Primero, las obligaciones serán recíprocas cuando “uno de los sujetos de la relación obligatoria ocupe simultáneamente la parte acreedora, respecto de una o más obligaciones, y la parte deudora, con relación a otra u otras obligaciones. [...] La reciprocidad versa, precisamente, en que los diversos créditos existan entre los mismos sujetos” (Osterling, 2020, pp. 734 - 735).

Segundo, las obligaciones serán líquidas cuando las partes tengan certeza sobre el monto adeudado en cada una de las obligaciones que son recíprocas, ello con la finalidad de no compensar en exceso. Tercero, las obligaciones serán exigibles una vez que haya vencido el plazo máximo para cumplir con la obligación de pago. De forma que, ante esta situación, como indica Osterling (2020), le asiste al acreedor la facultad de requerir judicial o extrajudicialmente al deudor el cumplimiento forzoso de la obligación (p.739).

Cuarto, se podrá realizar la compensación legal, además, cuando las prestaciones sean fungibles y homogéneas, lo cual como indica Osterling implica que “el objeto de la prestación debida por una de las partes debe ser fungible con el objeto de la prestación adeudada por la otra parte. La homogeneidad requerida por nuestra norma alude, pues a una sintonía de género, especie y calidad entre los objetos de ambas prestaciones” (p. 740).

Sin embargo, ante la ausencia de alguno de estos elementos que caracterizan a la compensación legal, como ya se señaló, operará la compensación convencional, regulada en el artículo 1289 del CC. Esta opera por común acuerdo de los partícipes en la relación obligatoria. Esto se debe a que, de acuerdo con Moisset de Espanés (2008), “esta norma es una aplicación

particular del principio de la autonomía de la voluntad; nada obsta a que dos personas, de común acuerdo, resuelvan compensar las obligaciones, aunque no tengas los requisitos indispensables para que proceda la compensación legal” (p. 561).

Sin perjuicio de lo señalado, en el artículo 1290 del CC regula determinados supuestos en los que está excluida la compensación. Esta prohibición se debe a que, como indica Osterling, “existen determinados casos en que, por razones de ética, justicia, seguridad, orden público, política económica, etc. la ley considera preferible el cumplimiento total o independiente de las obligaciones” (p. 746). Estas prohibiciones son las señaladas el artículo 132 numeral 11 de la LGSF, cuando refiere que no está permitido compensar activos que se encuentren excluidos de este derecho.

Ahora bien, para efectos del análisis posterior sobre la Resolución materia del informe, es necesario señalar que existen posiciones difusas sobre si las remuneraciones se encuentran o no prohibidas de compensar. Al respecto, tanto Indecopi como el Tribunal Constitucional han vertido posiciones diversas y contradictorias que han puesto en cuestionamiento el principio de predictibilidad de las resoluciones. Las posiciones principales han sido las siguiente: por un lado, las remuneraciones pueden ser compensables parcialmente por la tercera parte del exceso de 5 URP, bajo el supuesto del artículo 1290 numeral 3 y la remisión de este al artículo 648 numeral 6 del CPC; y, por otro lado, también existen posiciones que señalan que las remuneraciones resultan compensables en su totalidad, puesto que no están prohibidos expresamente en ninguno de los supuestos señalados en el artículo 1290 del CC.

### **Análisis y posición propia**

En el presente caso, para determinar si los límites de la compensación señalados en el artículo 1290 del CC le resultan aplicables a la compensación realizada por el Banco, primero resulta necesario determinar las relaciones obligatorias que se pretenden compensar; puesto que, en razón de estas, se determinará el tipo de compensación que se ha realizado.

Es así como, en primer lugar, la compensación realizada por el Banco ha sido en virtud de dos relaciones obligatorias: una generada por el contrato de tarjeta de crédito, y la otra por el contrato de la Cuenta de Ahorro Sueldo. Ambos celebrados por el Banco y el señor Flores.

Respecto al contrato de tarjeta de crédito, en esta relación obligatoria, el Banco es el acreedor al haber otorgado un crédito a favor del señor Flores. Cabe indicar que, por la lógica bancaria de la intermediación financiera indirecta, los créditos que otorga el Banco provienen de los depósitos del público.

Respecto al contrato de la Cuenta de Ahorro Sueldo, en esta relación obligatoria, el titular de la cuenta tiene un derecho de crédito; debido a que, los fondos pasan a ser propiedad del Banco, quien coloca estos en créditos al mercado. Por lo tanto, el Banco tiene un débito a favor del titular de la cuenta.

En segundo lugar, se realizará el análisis de las relaciones obligatorias para determinar si son susceptibles de compensación. Para ello, se analizará, como regla general, si se cumplen con los elementos para realizar una compensación legal; de lo contrario, se continuará a analizar la compensación convencional en el caso en concreto.

Es así como, respecto al requisito de la reciprocidad, en función de lo señalado en apartados anteriores, se concluye que sí se cumple con este, ya que las dos obligaciones que se compensaron provinieron de fuentes distintas: el señor Flores es deudor del Banco en virtud de la tarjeta de crédito; y a su vez, el Banco es deudor del señor Flores en virtud de los depósitos realizados en la Cuenta de Ahorro Sueldo. De ahí que, el señor Flores y el Banco sean acreedor y deudor, recíprocamente.

Respecto al requisito de homogeneidad y fungibilidad, se cumple con estos en tanto que, en ambas relaciones obligatorias, las prestaciones tienen la misma naturaleza: dinerarias, las cuales son fungibles y homogéneas entre sí. Respecto al requisito de liquidez, como indica Moisset de Espanés (2008), se requiere "certidumbre de la existencia y certidumbre del monto" (p.567), lo cual sí se cumple en el caso de análisis, pues existe certidumbre de la existencia de una deuda contraída en virtud de la tarjeta de crédito por el monto de S/ 3,706.75

soles; así como de la deuda contraída en virtud de los depósitos irregulares provenientes de la Cuenta de Ahorro Sueldo, por el monto de S/. 1,297.45 soles.

Respecto a la exigibilidad, también se cumple en el caso en concreto, pues ambas obligaciones han devenido en exigibles cuando, por un lado, el Banco requirió el pago de la deuda de la tarjeta de crédito al señor Flores. Por otro lado, cuando el señor Flores podía exigir en cualquier momento el pago de los fondos de su Cuenta de Ahorro Sueldo, pues como indica Rodríguez Azuero (1997), “el cliente puede disponer de los recursos en cuanto existe un crédito a su favor, que será exigible de inmediato en los depósitos a la vista” (p.292).

Por lo tanto, se concluye que la compensación efectuada por el Banco ha sido una compensación legal, ya que se cumplen con todos los requisitos previstos en el artículo 1288 CC.

En tercer lugar, resulta necesario determinar si esta compensación no se realizó sobre los supuestos excluidos de compensar señalados en el artículo 1290 del CC. Al respecto, se debe indicar que, entre estos, no se encuentra alguno que refiera expresamente a la remuneración como límite a la compensación. Es así como, en principio, la compensación podría efectuarse en su totalidad al no estar prohibida por el listado taxativo. Sin perjuicio de ello, considero que en aras de la protección y del reconocimiento constitucional que le brinda el Estado al consumidor y a la remuneración, el límite de la compensación debería ser la RMV.

Cabe indicar que, posteriormente se analizará la posición de Indecopi sobre la equiparación de créditos inembargables y bienes inembargables, que son referidas en el artículo 1290 del CC y artículo 648 numeral 6 del CPC para determinar los límites de la compensación bancaria a los que estaba sujeto el Banco.

**5.2.4. Cuarto problema secundario: ¿El consumidor tiene la facultad de negociar o permitir que el Banco de Crédito del Perú realice la compensación bancaria de las acreencias de este con los fondos de su Cuenta de Ahorro Sueldo?**

## **Contratos de consumo**

Como ya se ha desarrollado en diversos apartados de este informe, debido a la secuencia de conflictos internacionales y el apogeo del desarrollo industrial y económico, surgió la necesidad colectiva de la producción en masa, lo cual, a su vez, trajo consigo la necesidad de regulación jurídica al respecto, pues la regulación para contratos paritarios en el CC no resultaba ser idónea por los altos costos de transacción generados por la negociación de las partes. Es así como, nacen los contratos de adhesión con el objetivo de atender aquellas necesidades en masa, a través de la redacción unilateral por el predisponente y la adhesión del adherente al contrato.

Ahora bien, en nuestro ordenamiento jurídico contamos con una definición de los contratos de adhesión en el artículo 1390 del CC, mas la interpretación sobre estos aplican tanto para la contratación con adherentes como con consumidores, quienes son destinatarios finales distintos. En efecto, como indica Espinoza (2021), “puede haber casos de contratos por adhesión (con cláusulas vejatorias) en las cuales el adherente no es un consumidor. Es el caso de la contratación que haría un banco para representar sus valores en anotaciones en cuenta con una empresa que ofrece este servicio” (p. 498). Es en razón de ello que, en el Título III del CPDC podemos evidenciar una regulación más específica sobre los contratos de consumo celebrados por contratos de adhesión y CGC, en los que el destinatario final es el consumidor.

Es así como, con la vigencia del CPDC, resultaron aplicables a las relaciones de consumo, las disposiciones de las CGC contenidas en el artículo 50 y 51 del CPDC; puesto que, las disposiciones reguladas sobre CGC en el CC y en el CPDC responden a finalidades distintas. En efecto, mientras que, las CGC reguladas en el CC, como indica De la Puente y Lavalle (1995), han sido diseñadas “con la finalidad principal de facilitar el tráfico masivo de bienes y servicios y que solo secundariamente buscan proteger a la parte débil en la negociación contractual”, el derecho del consumidor, como indica Espinoza (2021), “protege al destinatario final de bienes y servicios víctima de la asimetría informativa” (p. 503).

Por lo tanto, en razón a las finalidades distintas de las CGC reguladas en el CC y en el CPDC, que a su vez responden a una cuestión de especialidad de la materia, las disposiciones del CC resultan aplicables supletoriamente ante situaciones no reguladas en el CPDC, los cuales deberán ser interpretados acorde a los principios de protección a los consumidores, especialmente el pro consumidor:

Es así como, en razón de lo expuesto, se puede concluir que, por la lógica del mercado y la naturaleza de los contratos de consumo, es inherente la asimetría informativa, ya que los consumidores no tienen la capacidad de negociar las condiciones contractuales a las cuales se encontrarán sometidos de aceptar contratar; así como no gozan de la misma capacidad de información respecto del bien o servicio contratado.

Por lo tanto, debido al poder que detenta la compañía, en el marco de aquella libertad contractual, existe una gama de controles jurídicos que permitan restablecer esa asimetría informativa: el control de las cláusulas abusivas y las aprobaciones administrativas de las mismas; y el deber de idoneidad e información de la compañía.

Por un lado, respecto a las cláusulas abusivas o vejatorias, se reconoce *per se* la existencia de una relación asimétrica, pero implica además que el predisponente redacta unilateralmente condiciones más favorables para sí, en detrimento del consumidor. Al respecto, específicamente, es el artículo 49 del CPDC que nos ofrece una definición de las cláusulas abusivas; así como, se establece dos tipos de CGC abusivas: las de ineficacia absoluta y relativa, reguladas en el artículo 50 y 51 del CPDC, respectivamente.

En esa misma línea, Indecopi ha desarrollado lineamientos jurisprudenciales para determinar cuándo se está ante una cláusula abusiva, las cuales son aplicables tanto para las de ineficacia absoluta como relativa:

“(I) Que no haya existido una negociación entre el consumidor y proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor acredita la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada; y, (II) que exista desproporción injustificada entre

los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor”<sup>4</sup>.

Asimismo, cabe indicar que resulta imprescindible el impacto de la aprobación administrativa de los contratos de consumo. Específicamente, en los servicios financieros, acorde con el artículo 54 del CPDC y el artículo 50 del Reglamento de Conducta, la SBS será la entidad encargada de realizar las aprobaciones administrativas de las CGC de los contratos de consumo celebrados por las ESF bajo su supervisión. Sin perjuicio de ello, esta aprobación no exime a las ESF de la evaluación por parte de la SBS sobre las prácticas de negocio que aplican las ESF a sus usuarios, así como de requerir modificaciones en caso estas prácticas sean contrarias a las disposiciones de las CGC aprobadas.

Al respecto, se debe señalar que, la cláusula de compensación no es considerada como una cláusula abusiva, así como no ha sido cuestionada previamente o hasta la fecha ni por la SBS e Indecopi. Ello se constata en las resoluciones materia de aprobación administrativa de CGC de las Cuentas y Servicios<sup>5</sup> presentados por el Banco denunciado.

### **El deber de idoneidad e información**

Asimismo, otro de los controles jurídicos existentes para restablecer la asimetría informativa en el marco de una relación de consumo, es el cumplimiento del deber de idoneidad e información de las empresas proveedoras.

Respecto al deber de idoneidad, acorde con el artículo 18 del CPDC, es el deber por el que responde el proveedor sobre la idoneidad del producto ofrecido. Esta idoneidad es definida, en el artículo 19 del CPDC, como “la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido [...]”. Es así que, para determinar si se ha cumplido o no con la idoneidad del producto, el artículo 20 del CPDC indica que “debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las

---

<sup>4</sup> Resolución N° 1053-2024/SPC-INDECOPI; Resolución N° 0038-2024/SPC-INDECOPI; Resolución N° 0796-2024/SPC-INDECOPI; Resolución N° 0078-2012/SC2-INDECOPI

<sup>5</sup> En la Resolución SBS N° 12248-2011, de fecha 29 de diciembre de 2011; así como en la última Resolución SBS N° 2341-2022, de fecha 25 de julio de 2022.

que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio”.

A partir de lo expuesto, se deslinda que, con el cumplimiento, por parte de la compañía, del deber de información sobre las especificaciones del producto ofrecido, le permite al consumidor tomar una decisión según sus expectativas, como indica artículo 2 del CPDC. Es así como, el deber de información del proveedor contiene un factor medular en las transacciones del consumo y que, a su vez, como indica Espinoza (2021), “es indesligable del deber de idoneidad. Esto se ve claramente en el artículo 20 del CPDC” (p.352). Este regula los diversos tipos de garantías que son inherentes a las características del producto: garantías legales, explícitas o implícitas, que serán analizadas posteriormente.

Ahora bien, específicamente en el sector financiero, resulta de vital importancia que los términos y condiciones del producto sean claros y precisos; de forma que, esto permita al consumidor financiero, como indica Quinteros (2018), “conocer los pros y contras de todo producto o servicio que solicite, más aún si son productos complejos” (p. 365). Esto permitirá a su vez que, el consumidor pueda solicitar la prestación efectiva de lo contratado, que se restringirá específicamente a la información provista en su momento. Sin perjuicio de ello, autores como Maraví afirman que muchos de los problemas que surgen del deber de idoneidad “versan sobre la falta de coincidencia entre lo que un consumidor espera y lo que realmente recibe, tomando en cuenta la cantidad y calidad de la información que ha recibido” (citado en Quinteros, 2018, p.366).

En esa misma línea, el deber de información es transversal a la relación contractual de consumo. En efecto, acorde al artículo 20 de la Declaración Universal de Derechos de los Usuarios de los Servicios Bancarios y Financieros, “los usuarios tienen derecho a recibir la información adecuada de las entidades antes, durante y después de la celebración del contrato”. Acorde a ello, mediante sus artículos 23 y 24, se establece el derecho que tienen los usuarios a “recibir de las entidades financieras información comprensible relativa al producto o servicio solicitado [...]. [Así como, a] recibir información periódica de sus saldos deudores y de los conceptos a que se hayan aplicado los pagos”.

### **Análisis y posición propia**

Como se ha expuesto, los contratos de adhesión atienden de forma rápida y eficiente la provisión en masa de los productos y/o servicios, para lo cual se otorga al predisponente la facultad de redactar unilateralmente las CGC. Por lo tanto, la libertad contractual de las partes posee diversos contenidos: mientras que el predisponente redacta unilateralmente las disposiciones del contrato; el consumidor únicamente tendrá la libertad para elegir con quién contratar. Es así como, el predisponente detenta un poder mayor frente al consumidor, quien no tendrá la facultad de negociar el contenido de un contrato de consumo, como sí sucede en los contratos paritarios.

Específicamente, en la resolución materia de estudio, se está ante una situación similar, pues el señor Flores firmó un contrato de consumo para abrir una Cuenta de Ahorro Sueldo, aquel contenía las CGC de las Cuentas y Servicios presentados por el Banco, redactarlos unilateralmente. Es decir, el señor Flores no contaba con la facultad de negociar el contenido de las CGC; y, por ende, tampoco la cláusula de compensación.

Esto evidencia que la relación asimétrica es inherente en los contratos de consumo, y que se encuentra tanto en los términos del contrato como en el carácter técnico del producto. Es por ello que, nuestro ordenamiento jurídico cuenta con herramientas propias que permiten restablecer el equilibrio contractual, a través del control de las CGC abusivas, de las aprobaciones administrativas por las entidades competentes, y el cumplimiento del deber de idoneidad e información por las empresas.

Específicamente, respecto al deber de idoneidad e información de las empresas, el cumplimiento de esta idoneidad en la prestación del producto se constata a través del traslado de información relevante que reduce la brecha de conocimientos del consumidor sobre el producto. Es así como, el artículo 20 del CPDC, clasifica este tipo de información relevante en las siguientes garantías: legales, explícitas e implícitas.

Para efectos del análisis de la resolución materia del informe, resulta importante aludir a las garantías legales y explícitas, para determinar si se ha cumplido con el deber de idoneidad e información. Respecto a la garantía explícita, acorde al literal a) del artículo 20 del CPDC, esta es tal “cuando se deriva de los términos

y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato”. Al respecto, se puede verificar que en el literal II.b) de las Condiciones Generales del Contrato por la apertura de la Cuenta de Ahorro Sueldo del señor Flores, se encuentra la cláusula de compensación; por lo tanto, el Banco sí ha cumplido con regular la compensación bancaria en el contrato de consumo.

Sin perjuicio de ello, resulta imprescindible la presencia de garantías legales, las cuales como se indica en el literal a) del artículo 20 del CPDC, “no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita”. Es así como, respecto a la garantía legal, esta “es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio, sin cumplir con la referida garantía”. A partir de ello, se entiende que no se permitiría realizar la compensación bancaria si se transgrede, por mandato de ley u otra regulación vigente, los límites existentes sobre la compensación.

Al respecto, el numeral 11 del artículo 132 de la LGSF señala que “no será objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho”. Sobre este, el listado de activos excluidos de realizar la compensación se encuentra en el artículo 1290 del CC, mas, entre ellos, no se encuentra expresamente a la remuneración. Sin embargo, el razonamiento que sigue Indecopi, en la resolución analizada, es hacer una remisión directa del numeral 3 del artículo 1290 del CC referido a crédito inembargable, al artículo 648 del numeral 6 de CPC referido a los bienes que son inembargables, para así concluir que la remuneración únicamente puede ser compensada por la tercera parte del exceso de las 5 URP. Bajo esta interpretación de Indecopi, este concluye que el Banco no ha cumplido con los límites de la compensación bancaria y, por ende, no ha cumplido con la garantía legal propia del deber de idoneidad del producto.

Sobre el particular, los límites señalados por Indecopi no forman parte de la garantía legal a la que estaba obligado el Banco. Esto debido a que, por un lado, el límite para la compensación bancaria que alude Indecopi, no se deriva de un

mandato de ley, como claramente sí podrían calzar otros supuestos<sup>6</sup>, sino que se deriva de una interpretación extensiva de Indecopi, que además no comparto y será objeto de posterior análisis. Por otro lado, es sabido que Indecopi en otras resoluciones<sup>7</sup> había señalado que los bancos tienen la facultad de realizar la compensación bancaria con la totalidad de los fondos, incluso cuando ya existía artículo 648 del CPC. Situación que reafirma que la interpretación realizada por Indecopi no constituye una garantía legal a la que esté obligado el Banco.

En consecuencia, contrariamente a lo señalado por Indecopi en la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC<sup>8</sup>, materia de análisis, considero que el Banco no vulneró el deber de idoneidad e información. Esto debido a que, existe una correspondencia entre lo que el consumidor espera, en función a la información relevante provista por el Banco, a través del cumplimiento de las garantías explícitas y legales del producto contratado.

#### **5.2.5. Quinto problema secundario: ¿La interpretación de los límites de la compensación bancaria que realiza la Comisión de Protección al Consumidor sobre el artículo 648 numeral 6 del CPC, cumple con la finalidad de tutelar la remuneración sustancial y el ahorro del público?**

##### **Interpretación de Indecopi sobre los límites de la compensación bancaria**

La controversia en el presente caso reside en los límites de la compensación bancaria sobre las Cuentas de Ahorro Sueldo, donde se depositan las remuneraciones. Es así como, para efectos del análisis posterior de la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC materia del informe, únicamente<sup>9</sup> resulta pertinente analizar los activos excluidos del derecho de compensación indicados en el artículo 1290 del CC. Sobre el cual cabe indicar que no se encuentra a la remuneración.

---

<sup>6</sup> Por ejemplo, el artículo 82 del CPDC que señala que “los proveedores de servicios financieros están obligados a difundir y otorgar a los consumidores o usuarios, en todos los medios empleados que tengan por finalidad ofrecer productos o servicios, incluyendo el presencial, información clara y destacada de la tasa de costo efectivo anual (TCEA) y la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA), aplicable a las operaciones activas o pasivas, respectivamente”.

<sup>7</sup> Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOP

<sup>8</sup> Fundamento 85 al 89.

<sup>9</sup> No se abordará el desarrollo de los activos intangibles, pues como ya advertimos en otros apartados, estos solo son declarados por ley, y la remuneración como tal no ha sido declarada como intangible.

Sin embargo, en aras de brindar protección a la remuneración, al ser un bien jurídico constitucional protegido, en la *Sección III.3.6. Límites de Compensación* de la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC materia de análisis, la Comisión de Indecopi realizó una interpretación sistemática, señalando la remisión del artículo 1290 del CC que alude a los créditos inembargables, al artículo 648 numeral del CPC que alude a los bienes inembargables, entre los cuales se encuentra la remuneración.

Es así como, la Comisión equipara a los créditos inembargables con los bienes inembargables, sobre lo cual considero que se incurre en un error conceptual. Por lo tanto, resulta pertinente realizar un análisis sustantivo de la interpretación esbozada por Indecopi sobre los límites a la compensación bancaria. De forma que, nos permita afirmar o, en todo caso, reconsiderar si aquel cumple con los fines de la protección del ahorro del público y de la remuneración sustancial.

### **Créditos inembargables y bienes inembargables**

La resolución materia de análisis indica que se está ante al supuesto del artículo 1290 numeral 3 del CC referido a créditos inembargables y que al respecto el artículo 648 numeral 6 del CPC indica que entre los bienes inembargables se encuentran las remuneraciones; por lo tanto, el Banco no respetó los límites para la compensación, pues se ha realizado en exceso sobre los fondos de la Cuenta de Ahorro Sueldo del señor Flores.

Al respecto, conviene mencionar que los créditos inembargables como supuesto de ser incompensables responde a una lógica jurídica, pues como indica Osterling (2020) “ya que, no estando los créditos inembargables comprendidos en la prenda común de los acreedores, no pueden ser empleados para su pago, y siendo la compensación un doble pago abreviado, ella se descarta naturalmente respecto de tales créditos” (p. 752). Asimismo, como indica Barchi (s.f.) “es lógico puesto que la compensación solo se refiere a obligaciones-créditos” (p. 1034).

Ahora bien, el artículo 648 numeral 6 del CPC no se refiere a créditos inembargables, sino a bienes inembargables, entre los cuales se encuentra la remuneración. Es así que, la única forma de que la remuneración señalada sea

un crédito inembargable es que sea un crédito salarial; es decir, como indica Barchi (s.f.) “para que una remuneración tenga naturaleza de crédito debe haberse devengado, pero aún no pagado” (p. 1035). Esto sería el supuesto, por ejemplo, de que la ESF quiera compensar los créditos que tiene el trabajador sobre las remuneraciones que le depositan cada mes por la prestación de sus servicios, siempre que no hayan sido efectivamente pagados. No obstante, el problema de este supuesto es que, las ESF nunca tendrán bajo su poder este crédito salarial, a menos como indican Ezcurra y Valencia (2011) “cuando se trate de sus propios funcionarios” (p. 56).

Esto es reafirmado en los ejemplos sobre crédito inembargable como, por ejemplo, los provenientes de una relación laboral en los que, como señala Osterling (2020), “un empleador [...] debe abonar a su trabajador una renta derivada de un accidente de trabajo. Este crédito del trabajador es inembargable [...], y el empleador no podría oponer la compensación de dicha obligación a otra que le adeude el primero, como sería un préstamo, un adelanto de sueldo, etc. Tal compensación vendría a ser una retención indebida” (p. 753).

Por lo tanto, a partir de la interpretación sistemática realizada por la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi se concluye que el crédito inembargable es el crédito salarial entre el trabajador y su empleador, sobre el cual este último solo podría oponer parcialmente la compensación hasta por el límite que se indica. No obstante, en el caso de dos relaciones obligatorias en el que las ESF y sus consumidores tienen deudas recíprocas y exigibles no existe per se un crédito salarial en una de ellas que impida que se concrete la compensación bancaria en su totalidad.

### **Análisis jurisprudencial sobre la aplicación del artículo 648 numeral 6 del CPC**

El embargo es una de las medidas cautelares específicas que, acorde al artículo 642 del CPC, “consiste en la afectación jurídica de un bien o derecho de presunto obligado”. Es así como, indica Ledesma (2008), “el embargo se orienta a tener una cantidad de dinero para el futuro pago al acreedor [...]. Solo podrán ser susceptibles de embargo aquellos bienes que tienen contenido económico [...]; sin embargo, para que el embargo sea posible no basta la patrimonialidad, sino

que el bien sea inalienable” (p. 193). Es así como, los embargos tienen el carácter especial de afectar jurídicamente los bienes del deudor para asegurar su transmisión futura al acreedor.

Sin embargo, existen determinados bienes que por una protección jurídica especial resultan inalienables como, por ejemplo, las remuneraciones en el artículo 648 numeral 6 del CPC. Por lo tanto, solo podrá embargarse la tercera parte del exceso de 5 URP. Los pronunciamientos que han surgido en torno a la aplicación del artículo 648 numeral 6 del CPC son los siguientes:

Primero, mediante Exp. N° 0691-2004-AA/TC, el TC emitió sentencia sobre el recurso extraordinario interpuesto por José Salinas contra la sentencia de la Sala Civil que declaró improcedente su acción de amparo. Esta fue interpuesta contra la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote y el Banco de Crédito del Perú, por haber embargado en forma de retención su Cuenta de Ahorros por la suma de S/. 3,458 soles. Cabe indicar que, si bien el señor Salinas reconoce que contrajo una deuda impaga de arbitrios e impuesto predial, motivo por el cual se le inició un procedimiento coactivo, señala que la Cuenta de Ahorro sería inembargable al contener sus remuneraciones. En esa misma línea, se debe indicar que el señor Salinas recibía una remuneración neta mensual de S/. 1,292.04 soles. Sobre esta, el TC indicó que no podía ser afectada por medida cautelar alguna y, para ello, alude al numeral 6 del artículo 648 del CPC.

A partir de este caso, se aprecia que (I) el TC descarta que haya embargabilidad parcial, en base a los límites del artículo 648 numeral 6 del CPC; debido a que, el salario del señor Salinas no supera los 5 URP (como indica la sentencia, equivalente a S/. 1,550 soles), sin hacer un análisis y apreciar que la restitución solicitada equivale a S/. 3458 soles. Asimismo, (II) el TC alude a que aquellos límites de inembargabilidad tienen como finalidad permitir que exista un mínimo indispensable para la supervivencia del trabajador; así como, (III) estamos en el marco de una ejecución coactiva, mediante la cual se ha interpuesto una medida cautelar de embargo y, por ende, le es aplicable lo dispuesto por el CPC. Finalmente, resaltar que, (IV) la relación obligatoria de exigibilidad de la deuda es entre la Municipalidad y el señor Salinas, mas no con el Banco; y (V) no se está ante un supuesto de compensación.

Segundo, mediante Exp. N° 02044-2009-AA/TC, el TC emitió sentencia sobre el recurso extraordinario interpuesto por Juan Leiva Salazar contra la resolución de la Sala Mixta de Huancayo que declaró improcedente su acción de amparo. Esta fue interpuesta contra el ejecutor coactivo y la auxiliar coactiva de la Intendencia Regional Junín de la SUNAT, y se solicitó la inejecutabilidad de la Resolución Coactiva N° 1310070009274, pues vulneró su derecho fundamental a la tutela procesal. Mediante aquella resolución se pretendía ejecutar coactivamente los bienes de propiedad del señor Salazar, debido a que este no efectuó el pago de una Orden de Pago hace más de cinco años.

Al respecto, el TC indica que la SUNAT sí tiene la facultad de realizar una ejecución coactiva para trabar embargos. Esto conforme a los límites de la Constitución, y las formas de embargo previstas en el artículo 118 del Código Tributario. Asimismo, sobre el particular, el TC indica que entre uno de los límites de embargo se encuentra la afectación a la cuenta bancaria donde se abona la remuneración del trabajador, acorde al artículo 648 numeral 6 del CPC. Esto implica que el ejecutor coactivo debió respetar esta disposición legal sobre bienes inembargables como lo es la remuneración, pues está ligado directamente con la subsistencia de la persona.

A partir ello, se aprecia que (I) el TC alude a que los límites de inembargabilidad tienen como finalidad permitir que el trabajador conserve una remuneración que le permita su subsistencia; así como, una vez más, (II) estamos en el marco de una ejecución coactiva; por lo que resulta aplicable las disposiciones del CPC. Asimismo, (III) la relación obligatoria es entre la SUNAT y el señor Salazar, mas no con alguna ESF; y (IV) no se está ante un supuesto de compensación.

Finalmente, es preciso indicar que, (V) si bien el fundamento 13 de esta sentencia, el TC alude que tanto el ejecutor coactivo como las ESF deben respetar los límites de inembargabilidad, de los hechos y el fundamento que alude a Exp. N° 00691-2004-AA/TC, se entiende que esta corresponde al supuesto jurídico en el que existe una relación obligatoria, por exigibilidad de la deuda, entre la administración pública y el administrado. Situación en que la entidad financiera únicamente es un intermediario que obedece la orden de ejecución coactiva emitida por la administración, para efectuar el embargo.

Tercero, mediante Exp N° 01796-2020-PA/TC, el TC emitió sentencia sobre el recurso de agravio constitucional interpuesto por Humberto Ortíz contra la resolución de la Sala Especializada Civil de Tumbes que declaró improcedente su demanda de amparo. Esta fue interpuesta contra el Banco de la Nación, por haber retenido y haberse apropiado de forma ilícita del total de sus remuneraciones por un monto de S/. 16,793.71 soles. Al respecto, reconoce que tiene deudas impagas con el Banco, tanto en el Préstamo por Convenio como en la Tarjeta de Crédito. Asimismo, el Banco indica que el cobro se ha realizado legalmente, debido al acuerdo entre las partes, a partir del contrato de operaciones pasivas, en el que se ha pactado la compensación, y no producto de un proceso judicial en el que se pretenda el embargo.

Es así como, el TC indica que se debe determinar si a la relación obligatoria entre el Banco y el demandante le es aplicable el artículo 648 numeral 6 del CPC; o si debe primar el contrato entre las partes y, por ende, compensarse el íntegro de las remuneraciones. Para responder ello, mediante fundamento 4, realiza un análisis sobre la protección constitucional de la remuneración equitativa y suficiente, y relaciona ello con la finalidad del artículo 648 numeral 6 del CPC que, acorde al Expediente N° 00645-2014-PA/TC, se debe entender como “una cantidad inembargable para asegurar que toda persona pueda tener un mínimo de ingresos para cubrir sus necesidades básicas”.

Asimismo, el TC indicó que la aplicación del artículo 648 numeral 6 del CPC no solo se ha realizado en casos donde existía un procedimiento de cobranza coactiva o embargo, a nivel jurisdiccional o administrativo, sino que además en supuestos donde la ESF ha procedido a descontar casi el 100% de la remuneración percibida por el fiador.

No obstante, conviene aclarar que el citado expediente no aborda un supuesto en el que la entidad financiera haya compensado los créditos a su favor con las remuneraciones de la Cuenta Sueldo del trabajador, en el marco de un contrato de consumo, sino aspectos completamente diversos<sup>10</sup> que no encajan con el análisis que está realizando el TC.

---

<sup>10</sup> En efecto, la demanda de amparo es interpuesta por la señora Albina Cerrón contra el BBVA, para que le suspenda los efectos legales de la supuesta fianza otorgada a su cónyuge Jaime Damián Rojas. Este señala que no conocía ser

Ahora bien, continuando con lo expuesto, el TC también indicó que la autonomía privada encuentra su límite con la posible vulneración de otros derechos como lo es la remuneración; por lo tanto, consideró que debe ser interpretada en armonía del artículo 648 numeral 6 del CPC, como se expone a continuación:

#### Fundamentos

“14. [...] la libertad de contratar (artículo 62 y el artículo 2.14 de la Constitución) debe interpretarse en concordancia con el derecho a la remuneración (artículo 24 de la Constitución). Es decir, la compensación que realice el banco del acuerdo celebrado, debe ser interpretada en armonía con el artículo 648, inciso 6 del Código Procesal Civil, por lo que no resulta factible que el Banco de la Nación se apropie del íntegro de las remuneraciones del actor, pues solamente está permitido proceder en virtud del mencionado artículo”

A partir ello, se aprecia que (I) el TC no hace un distingo entre las figuras jurídicas de la compensación y el embargo, para determinar la aplicación o no del artículo 648 numeral 6 del CPC; así como (II) resulta acertado por el TC indicar que el meollo del conflicto es la forma en que se hizo efectivo el cobro de la deuda, mas no analiza si para efectos de la compensación resulta aplicable el artículo 648 numeral 6 del CPC. Asimismo, (III) el TC alude a que aquellos límites de inembargabilidad tienen como finalidad permitir que exista un mínimo indispensable para la supervivencia del trabajador. Finalmente, (IV) alude a que los límites de la embargabilidad también son aplicables a ESF, aunque no se encuentren en procedimientos jurisdiccionales o administrativos para hacer efectivo su derecho de crédito, para lo cual cita un expediente no pertinente con la situación analizada.

#### **El exceso de la tercera parte de las 5 URP como parámetro**

El artículo 648 del CPC indica que “son bienes inembargables [...] las remuneraciones y pensiones, cuando no excedan de cinco Unidades de

---

fiador solidario; es decir, lo colocaron como fiador solidario sin su consentimiento, lo cual tuvo como efecto que por el incumplimiento de la deuda se le retuvieran sus remuneraciones en la Cuenta Sueldo que tenía en el BBVA. Entonces, se abordan los siguientes aspectos: (I) se cuestiona la relación obligatoria entre el señor Rojas y BBVA; (II) la exigibilidad de la obligación, ya que el BBVA no le remitió el requerimiento de cumplimiento de la obligación; (III) el señor Rojas autorizó expresamente la afectación de su remuneración ante el incumplimiento del deudor principal. Entonces, el daño deriva en que se afectó sus cuentas indebidamente.

Referencia Procesal. El exceso es embargable hasta una tercera parte”. Sobre la cual se deslinda que este es un parámetro objetivo que pretende resguardar una remuneración sustancial para cubrir las necesidades básicas de una persona. No obstante, ni a nivel legislativo ni jurisprudencial se explica cuáles fueron las motivaciones para establecer aquel parámetro de 5 URP, sobre todo si nos referimos a la protección de derechos tan sensibles como lo es la remuneración. Asimismo, no existe explicación objetiva sobre cuál es la relación directa existente entre el parámetro de las 5 URP y la remuneración suficiente, la cual la jurisprudencia ha indicado que es equivalente a la RMV.

**Figura 1**

**Evolución de la URP y RMV en los últimos 20 años**

<b>Año</b>	<b>URP</b>	<b>RMV</b>
<b>2004</b>	S/. 3,200	S/. 460
<b>2005</b>	S/. 3,300	S/. 460
<b>2006</b>	S/. 3,400	S/. 500
<b>2007</b>	S/. 3,450	S/. 500
<b>2008</b>	S/. 3,500	S/. 550
<b>2009</b>	S/. 3,550	S/. 550
<b>2010</b>	S/. 3,600	S/. 550
<b>2011</b>	S/. 3,600	S/. 580
<b>2012</b>	S/. 3,650	S/. 675
<b>2013</b>	S/. 3,700	S/. 750
<b>2014</b>	S/. 3,800	S/. 750
<b>2015</b>	S/. 3,850	S/. 750
<b>2016</b>	S/. 3,950	S/. 750
<b>2017</b>	S/. 4,050	S/. 850
<b>2018</b>	S/. 4,150	S/. 850
<b>2019</b>	S/. 4,200	S/. 930

<b>2020</b>	S/. 4,300	S/. 930
<b>2021</b>	S/. 4,400	S/. 930
<b>2022</b>	S/. 4,600	S/. 1025
<b>2023</b>	S/. 4,950	S/. 1025
<b>2024</b>	S/. 5,150	S/. 1025

*Nota:* Elaboración propia. Esta figura muestra el avance individual y comparativo de la Unidad de Referencia Procesal y la Remuneración Mínima Vital en el Perú, en los últimos 20 años.

Sobre dicha información resulta importante apreciar que cada URP excede hasta en un quíntuple a la RMV; por lo tanto, mientras que cada URP ha tenido un avance exponencial, pues es un elemento que va de la mano con el desarrollo económico, el aumento de la RMV no ha tenido el mismo alcance. Es así como, bajo los criterios establecidos en el artículo 648 numeral 6 del CPC, no se termina de entender la interrelación directa o indirecta entre la URP y la RMV, que permita concluir que a través de aquel cálculo se va a procurar una remuneración sustancial para la persona, cuando objetivamente el límite de la compensación sobre la remuneración simplemente podría residir en la RMV.

Ahora bien, con ello no pretendo indicar que la RMV sea suficiente para cubrir todas las necesidades personales, pues este es un carácter subjetivo, sino que a nivel legislativo y jurisprudencial sí se ha considerado como parámetro objetivo que la remuneración sustancial es la RMV<sup>11</sup>. Es así como, considero que existe una incoherencia en el parámetro objetivo para brindar la protección a la remuneración sustancial a través de los límites de inembargabilidad señalados en el artículo 648 numeral 6 del CPC.

Por el contrario, la utilización del parámetro indicado en el CPC puede traer consigo aspectos adversos a los queridos tanto para las partes en conflicto, como para el sistema económico en general: (I) desprotección del ahorro del público, pues resultaría imposible o reducida la posibilidad de que el Banco pueda garantizar su derecho de crédito; (II) incentivaría el incumplimiento de las

<sup>11</sup> Sentencia N° 00013-2012-PI/TC

obligaciones; y (III) el encarecimiento del crédito, lo cual desfavorece al consumidor.

### **Límites a la práctica de compensación bancaria a nivel comparado**

Ahora bien, resulta necesario abordar el desarrollo legal sobre los límites de la compensación bancaria a nivel comparado, con la finalidad de reevaluar las herramientas de nuestro ordenamiento jurídico.

En Colombia, por ejemplo, la Superintendencia Financiera ha señalado que en los contratos de cuentas corrientes y las cuentas de ahorro es viable la aplicación de la compensación como modo de extinguir las obligaciones, de acuerdo con el numeral 5 del artículo 1625 del Código Civil Colombiano. Al respecto, autores como Rincón (2020) indican que, mientras que, en las cuentas corrientes, la compensación opera unilateralmente, salvo oposición del consumidor; en las cuentas de ahorro, solo opera la compensación convencional, debido a que se requiere la autorización del titular (p. 297).

Esto responde a su vez que, en Colombia, existe una gran apertura de cuentas de ahorro atada al pago de nóminas, la cual la convierte en una cuenta especial para depósitos salariales; por lo tanto, resulta congruente que sobre esta solo pueda operar compensación convencional. Sin embargo, esta disposición no significa *per se* que se pueda autorizar la compensación en su totalidad, sino que se encuentra sujeta a límites.

En efecto, Rincón (2020) indica que en Colombia “existe todo un desarrollo legal y jurisprudencial que se erige como una armadura para la protección de los trabajadores, que pretende, incluso desconociendo su propia voluntad, salvaguardar su derecho al mínimo vital [...]. Entonces, no tiene justificación que una entidad financiera, [...] pueda ordenar unilateralmente, [...] la retención total o parcial del mismo, sin tener en cuenta el límite que le impone el respeto y garantía de los derechos fundamentales del trabajador” (p. 307). Por lo tanto, se podrá aplicar la cláusula de compensación en cuentas de ahorro atadas a nómina, y siempre que el banco cumpla con su deber de información, hasta el límite de la RMV.

Asimismo, en España, la incorporación de cláusula de compensación en los contratos de adhesión no es considerada como cláusula abusiva, mas su aplicación se encuentra sujeta a determinadas obligaciones por parte del banco. En efecto, el Banco de España (2020) ha indicado que “para que el banco pueda hacerlo, no tiene la obligación de comunicar [al consumidor], pero sí deberá haber[selo] informado de forma clara en [su] contrato de cuenta”.

En esa misma línea, el Banco de España señala que “si bien esta práctica es legal, conviene saber que existe una normativa que establece límites para el caso de embargos de sueldos y pensiones en cuentas bancarias. Aunque este límite no afecta a la compensación, se considera una buena práctica bancaria que el banco, al compensar cuentas, evite traspasar la cantidad límite que forma parte del salario o pensión que la norma considera un mínimo vital” (p. s/n). Sobre ello, se evidencia que (I) la aplicación de la cláusula de compensación no está sujeta a límites; (II) el deber de información del banco únicamente se limita a que esté redactado de forma expresa y clara en el contrato de consumo; y (III) indica que el límite señalado para embargos de remuneraciones no afecta a la compensación.

Al respecto, si bien se ha sugerido a los Bancos aplicar como límites de la compensación la RMV o, lo que es lo mismo, los límites para los supuestos de embargo de remuneraciones, el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones ya se ha pronunciado al respecto y ha indicado que “las limitaciones que establece [el artículo 607 de] la LEC solo son, desde el punto de vista estrictamente legal, aplicables a embargos, y no a otros supuestos de utilización del saldo de cuenta, como la compensación para saldar deudas” (Citado en Banco de España, 2019, p. 346). Por lo tanto, en España la compensación bancaria no está sujeta a límites, así como no resultan aplicables los límites para embargo de remuneraciones regulado en su Ley de Enjuiciamiento Civil. Sin perjuicio de ello, se sugiere que su límite se encuentre en la RMV.

## **Figura 2**

### **La compensación bancaria en un contrato de consumo**

<b>Cláusula de compensación</b>	<b>Cláusula abusiva</b>	<b>Límite</b>	<b>Deber de información</b>
<b>Colombia</b>	No	Sí, remuneración Mínima Vital	Sí. De no cumplirse es considerada práctica abusiva
<b>España</b>	No	No, se sugiere aplicar la remuneración Mínima Vital	Sí

Nota: Elaboración propia. Esta figura nos muestra la regulación normativa sobre la compensación bancaria en Colombia y España

### **Análisis y posición propia**

Luego de analizadas todas las particularidades que trae consigo la aplicación del artículo 648 numeral 6 del CPC para limitar la facultad de compensar del Banco, es propicio arribar a una conclusión sobre el análisis realizado por Indecopi en la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC, con la finalidad de identificar si garantiza la protección de una remuneración sustancial y el ahorro del público.

En primer lugar, es preciso señalar que en el caso en concreto estamos ante dos relaciones obligatorias: una, en virtud del contrato de tarjeta de crédito; y otra, en virtud del contrato de Cuenta de Ahorro Sueldo, ambos celebrados por el Banco y el señor Flores en los que son recíprocamente acreedor y deudor. Ahora bien, como ya se desarrolló en apartados previos, el crédito inembargable aludido en el artículo 1290 del CC solo se corresponde con el artículo 648 numeral 6 del CPC, en cuanto estemos ante un crédito salarial, el cual proviene de una relación entre el empleador y trabajador. Es decir, esta situación está pensada para la compensación en el marco de una relación laboral. Situación que no resulta aplicable entre las relaciones obligatorias recíprocas y exigibles entre el Banco y el señor Flores, pues de estas no se desprende la existencia de un crédito salarial. Por lo tanto, en principio, el banco podría compensar en su totalidad los fondos de la Cuenta de Ahorro Sueldo del señor Flores.

En segundo lugar, del análisis jurisprudencial sobre la aplicación del artículo 648 numeral 6 del CPC, se deslinda que la aplicación de este artículo tiene como

finalidad permitir que la persona goce de una remuneración sustancial, para cubrir sus necesidades básicas, en el marco de un procedimiento de ejecución coactiva iniciado por la administración pública contra el administrado, en el que se pretenden afectar las remuneraciones de su Cuenta de Ahorro Sueldo; y, por ende, la participación del banco únicamente es instrumental<sup>12</sup>. También se evidencia que el TC<sup>13</sup> ha intentado traspasar la aplicación del artículo 648 numeral 6 CPC sobre bienes inembargables a créditos incompensables, aludiendo a la protección de una remuneración sustancial, mas no realizó un análisis sobre los supuestos jurídicos (compensación y embargo), para determinar si la consecuencia jurídica de tales resulta siendo el artículo cuestionado. Es decir, ha seguido la misma línea de Indecopi en la resolución materia de análisis.

Es así como, considero que Indecopi no se enfocó en analizar si una norma sustantiva, como lo son los artículos que regulan la compensación en el CC, le puede ser aplicable una norma adjetiva, como lo es el artículo 648 numeral del CPC en cuestión. Es decir, considerar la inembargabilidad de la remuneración por ser *per se* un bien inembargable es totalmente válido en un contexto procesal donde es aplicable la figura del embargo, pero en un contexto distinto como lo es la compensación, concluir que la remuneración pagada en una Cuenta de Ahorro Sueldo es inembargable y, por lo tanto, no compensable, considero sería aplicar una consecuencia jurídica a un supuesto de hecho distinto.

Sin perjuicio de ello, en tercer lugar, de la jurisprudencia desarrollada por el TC y de la posición de Indecopi, es notorio que el objetivo detrás de la limitación a la compensación bancaria es permitir que el consumidor no se vea privado de una remuneración sustancial que le permita cubrir sus necesidades básicas. Es por ello que, aquellos han indicado que el límite es la tercera parte del exceso de 5 URP acorde al artículo 648 numeral 6 del CPC.

No obstante, sobre el particular se debe indicar que no existe exposición de motivos que justifique el carácter objetivo de las 5 URP como límite para la inembargabilidad de las remuneraciones. Por el contrario, como se ha

---

<sup>12</sup> Exp. N° 0691-2004-AA/TC y Exp. N° 02044-2009-AA/TC

<sup>13</sup> Exp N° 01796-2020-PA/TC

desarrollado previamente, no existe una interrelación directa o indirecta entre la URP y RMV que permita concluir que a partir del cálculo de “la tercera parte del exceso de 5 URP” se pueda procurar una remuneración sustancial para la persona, cuando jurisprudencialmente, esta ha sido equiparada a la RMV. En ese sentido, la interpretación sistemática que pretende Indecopi al aludir a lo señalado en el CPC no se corresponde con la finalidad de la protección de la remuneración sustancial que jurisprudencialmente se ha equiparado a la RMV.

En cuarto lugar, Indecopi tampoco ha advertido que detrás de la facultad dada a los bancos para que puedan compensar, se encuentra otro interés objeto de protección como lo es el ahorro del público. En consecuencia, no ha tenido en cuenta los efectos perjudiciales que traería consigo la interpretación que se pretende con la aplicación del artículo en cuestión: (I) desprotección del ahorro del público, pues resultaría imposible o reducida la posibilidad de que el Banco pueda garantizar su derecho de crédito; (II) incentivaría el incumplimiento de las obligaciones; y (III) encarecimiento del crédito, lo cual desfavorece al consumidor.

A su vez, esto se condice con los parámetros legales sobre los límites a la compensación bancaria a nivel comparado, en donde se percibe que tanto en los países que existen límites, este reside en la RMV, y en los que no tienen límites, se sugiere como buena práctica que los bancos se limiten a la RMV. Además, resulta interesante como particularmente en España, pese a tener RMV como límite para determinar las remuneraciones inembargables en su LEC<sup>14</sup> (lo que para nosotros equivale al CPC), señala que este no le es aplicable a los límites de la compensación bancaria, provenientes de un contrato de consumo. Es así como, ello nos demuestra que un parámetro realmente objetivo para la protección de los bienes jurídicos protegidos (remuneración y ahorro del público) reside en la RMV como límite a la compensación bancaria, lo cual tiene amparo jurisprudencial como legal.

Finalmente, por todo lo expuesto, considero que si bien Indecopi ha realizado dicha interpretación sistemática del artículo 1290 numeral 3 del C y el 648 numeral 6 del CPC, para limitar la compensación bancaria con la finalidad de

---

<sup>14</sup> Artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil

brindar protección a la remuneración sustancial, considero que (I), en principio, su interpretación solo sería posible en razón de créditos salariales; (II) no se cumple con la finalidad, pues el cálculo señalado en el CPC no se corresponde con la remuneración sustancial desarrollada jurisprudencialmente; y (III) no advierte que la compensación bancaria se fundamenta en el ahorro del público para preservar la estabilidad del sistema financiero, lo cual también tiene protección constitucional; y, por ende, no advierte, no advierte los perjuicios económicos que traería con ello, dicha limitación.

**5.2.6. Sexto problema secundario: ¿La Comisión de Protección al Consumidor vulneró el derecho a la debida motivación del Banco, por la interpretación sobre aplicación de los límites de la compensación?**

Si bien el deber de motivación de las resoluciones administrativas no tiene un reconocimiento constitucional directo, este se desprende de forma implícita de otros preceptos constitucionales, en el marco de un Estado democrático de derecho. En efecto, ha señalado el TC, mediante Exp. N° 03891-2011-PA/TC, “el poder público está sometido al Derecho, lo que supone, entre otras cosas, que la actuación de la Administración deberá dar cuenta de esta sujeción a fin de despejar cualquier sospecha de arbitrariedad. Para lograr este objetivo, las decisiones de la Administración deben contener una adecuada motivación [...]”.

Es así como, para despejar cualquier acto de arbitrariedad, la Administración tiene el deber de motivar las resoluciones administrativas; no obstante, esta no implica la sola declaración de lo que la Administración considere como motivación, sino que nuestro ordenamiento jurídico se ha asegurado de establecer lineamientos o pisos mínimos que permitan identificar cuándo se está motivando. De no cumplirse con ello, el acto administrativo tendría un vicio de validez, acorde al artículo 3 del TUO de la LPAG. En razón de ello, el artículo 6.1 y 6.3 del TUO de la LPAG, indica los parámetros a seguir para motivar los actos administrativos.

En esa misma línea, el TC, mediante STC. N° 8495-2006-PA/TC, ha indicado que “motivar una decisión no solo significa expresar únicamente bajo qué norma legal se expide el acto administrativo, sino, fundamentalmente, exponer [...] las

razones de hecho y el sustento jurídico que justifican la decisión tomada”. Esto se corresponde con que se busca que la Administración ponga en evidencia que la decisión del acto administrativo que generará efectos, ya sean favorables o desfavorables, en la esfera jurídica del administrado, no solo se tenga como base una norma, sino que fundamente que los hechos analizados encajan o se corresponden con la misma.

Es en razón de lo expuesto que considero que Indecopi ha vulnerado el deber de motivación de las resoluciones administrativas; por lo siguiente: primero, la Administración indica en sus fundamentos del 64 al 66 que el artículo 1290 numeral 3 del CC se remite al 648 numeral 6 del CPC, para determinar los límites de la compensación bancaria en el marco de un contrato de consumo, sin realizar alguna mayor apreciación de los mencionados artículos.

Esto resultaba necesario en razón de que, como se ha cuestionado y analizado en los problemas secundarios previos, el artículo 1290 del CC es una norma que establece un listado taxativo de situaciones en las que se prohíbe compensar, entre las cuales no se encuentra la remuneración, mas Indecopi ha realizado una interpretación extensiva de créditos inembargables, aludiendo su aplicación al artículo 648 numeral 6 del CPC que refiere a las remuneraciones, sin motivación sustantiva sobre aquella remisión. Al respecto, mediante Cas. N° 4996-2012, en un caso en el que únicamente se ha realizado la remisión normativa para sustentar la decisión de la Administración, la Sala ha indicado que “el hecho que solo se hayan citado las normas legales sin que exista una verdadera conexión con los hechos relevantes del caso en concreto, nos lleva a que la misma no se adecua a lo dispuesto en el numeral 6.3 del [TUO de la LPAG]”.

Asimismo, esta interpretación extensiva no motivada realizada por Indecopi trajo consigo la imputación al Banco de haber vulnerado el deber de idoneidad por no haber cumplido con la garantía legal. En efecto, mediante sus fundamentos del 85 al 89, la entidad indica que el Banco no ha cumplido con la garantía legal, referido a los límites para la compensación bancaria indicado en el artículo 648 numeral 6 del CPC. Situación sobre la cual, como se ha desarrollado en otros problemas secundarios, los límites indicados por Indecopi no conforman parte de la garantía legal a la que estaba obligado el Banco. Esto debido a que, por un

lado, el límite referido no se deriva de un mandato de ley, como claramente sí podrían calzar otros supuestos, sino que se deriva de una interpretación extensiva de Indecopi.

Por lo tanto, Indecopi al no haber realizado un análisis sustantivo de la relación de los hechos y la norma jurídica aplicable, sino únicamente la remisión del artículo 1290 numeral 3 del CC al artículo 648 numeral 6 del CPC, para indicar la vulneración del deber de idoneidad, sin mayor sustento, considero que se ha vulnerado el deber de motivación de la resolución administrativa. Esto pues, la Administración no ha sido capaz de pronunciarse de forma debida sobre la regulación y aplicación de las figuras jurídicas involucradas. Asimismo, cómo el razonamiento que sigue para aludir a la vulneración del deber de idoneidad no es acorde a derecho.

## **VI. Conclusiones y recomendaciones**

1. El consumidor financiero goza de una protección especial en el ordenamiento jurídico peruano, a través de las disposiciones del CPDC y los Reglamentos de la SBS.

2. Las remuneraciones depositadas en una Cuenta de Ahorro Sueldo no pierden su calidad de tal, pues las cuentas bancarias son únicamente instrumentales para el cumplimiento del empleador sobre los créditos salariales. No obstante, en virtud de la naturaleza de los depósitos bancarios y del dinero, estamos ante un depósito irregular, por el cual el Banco y el señor Flores tienen una relación obligatoria de deudor y acreedor, respectivamente.

3. La LGSF le ha brindado a las ESF la facultad de realizar compensaciones de sus acreencias con los activos bajo su poder, con la finalidad de aminorar los riesgos del ahorro del público, lo cual tiene fundamento constitucional. No obstante, no se podrán realizar compensaciones bancarias sobre los activos que indica el artículo 1290 del CC. Entre estas no se encuentran a las remuneraciones.

4. Indecopi realiza una remisión del artículo 1290 numeral 3 del CC, refiero a créditos inembargables, al artículo 648 numeral 6 del CPC, referido a las

remuneraciones como bienes inembargables, para indicar que el Banco ha compensado indebidamente al compensar por encima de la tercera parte del exceso de las 5 URP. No obstante, ello resulta no acorde a derecho, pues no ha motivado debidamente, y ello ha traído consigo una falta de análisis en las figuras jurídicas de compensación y de embargo.

5. El Banco ha cumplido con la garantía legal, pues ha realizado la compensación conforme al ordenamiento jurídico peruano; así como, no ha cumplido con la garantía expresa, al indicar en su contrato de consumo la facultad de compensación. Por lo tanto, no ha vulnerado el deber de idoneidad.

6. Se evidencia que la finalidad de Indecopi, detrás de la interpretación extensiva para limitar la compensación bancaria, fue garantizar que el consumidor financiero goce de una remuneración sustancial. Para ello, si bien no hay una disposición normativa que limite la compensación bancaria sobre las remuneraciones de forma expresa, considero que una posible alternativa resultaría limitarla por el exceso de la RMV, la cual jurisprudencialmente ha sido equiparada a la remuneración sustancial.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Barchi, Luciano (s.f.). *El ojo de la Thundera: cuando se ve más allá de lo evidente. La compensación y los créditos inembargables.*

Banco Central de Reserva del Perú (S/F). BCRPData. Fecha de consulta: 05 de junio de 2024

Banco de España (2019). Memoria de Reclamaciones 2019. <https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/19/Documentocompleto.pdf#page=345>

Banco de España (2020). Compensación entre cuentas: hasta dónde puede llegar. *Portal Cliente Bancario.* <https://clientebancario.bde.es/pcb/es/blog/compensacion-entre-cuentas.html>

Banco de España (s.f.). Cláusula de compensación. *Portal Cliente Bancario*.

Camacho, Maria (2019). Derecho Económico, Financiero y Bancario. *Grjley*, Lima.

Castellares, Rolando y otros (2010). Compensación Bancaria e intangibilidad de remuneraciones. *Gaceta Jurídica*, Lima, pp. 15-56.

Castro (2015). Riesgo sistémico en el sistema financiero peruano. *Revista Estudios Económicos*.

Código de Protección y Defensa del Consumidor (2 de septiembre de 2010). Normas Legales, Ley N° 29571. Diario Oficial El Peruano.

Espinoza, Juan (2021). Derecho de los consumidores. *Instituto Pacífico*, Lima.

Ezcurra Rivero, H y Valencia Dongo, A. (2011). ¿Es Posible la Compensación Bancaria en Cuentas de Haberes? ¿Quién Gana y quién Pierde con la decisión de INDECOPI? *Revista de Derecho Administrativo*, (10), 51-56.

Gómez Ramos, C. (2020). Sobre gorilas, compensaciones, cegueras y salarios: ¿por qué el banco sí puede disponer de mi cuenta de remuneraciones? *Themis*, (19), 443-456.

Herrera, B. (2010). Una aproximación al novísimo derecho del consumo. *JURÍDICAS CUC*, 6(1), 56-66.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2024). Resolución N° 0038-2024/SPC-INDECOPI

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2024). Resolución N° 1053-2024/SPC-INDECOPI

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2024). Resolución N° 0796-2024/SPC-INDECOPI

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2024). Resolución N° 0078-2012/SPC-INDECOPI

Lesdesma, Marianella. (2008). *Comentarios al Código Procesal Civil*. Gaceta Jurídica.

Ley de Enjuiciamiento Civil (2001). Artículo 607 de la Ley 1/2000. Entrada en vigor: 08 de enero de 2001

Ley General del Sistema Financiero (9 de diciembre de 1996). Normas Legales, Ley N° 26702, Diario Oficial El Peruano.

Moisset de Espanés, Luis (2008). *Notas sobre la compensación y el Código Civil peruano*. Libro Homenaje a Felipe Osterling Parodi. *Palestra editores*, Lima.

Organización de las Naciones Unidas (2022). Protección del consumidor en el ámbito financiero, fomentando su educación y alfabetización financieras. Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo.

Organización de las Naciones Unidas (2022). Directrices para la Protección del Consumidor. Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo.

Osterling, Felipe y Castillo, Mario (2020). Compendio de Derecho de las Obligaciones. *Rimay*, Lima.

Puente y Lavalle, M. de la. (1995). Las cláusulas generales de contratación y la protección al consumidor. *THEMIS Revista De Derecho*, (31), 15-22.

Quinteros, Javier (2018). *Protección al consumidor del sistema financiero: avances y retos*. Temas de Protección al Consumidor y Regulación Financiera. Círculo de Derecho Administrativo: Lima, 2018.

Rincón, Angie (2020). Límites a la práctica de compensación bancaria en los contratos de depósito de cuenta de ahorros en modalidad de nómina como garantía de derechos mínimos de los consumidores financieros categorizados como 'trabajadores'. Un análisis de derecho colombiano. *Estudios Socio-Jurídicos*, 22(1), 293-320.

Rodriguez Azuero, S. (1997). Contratos bancarios: Su significación en América Latina.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resolución SBS N° 3274-2017. Reglamento de Gestión de Conducta del Mercado en el Sistema Financiero.

Toyama, Jorge y Feliciano, Magaly (2010). La ¿intangibilidad? de las remuneraciones y beneficios sociales. *Gaceta Jurídica*, Lima, pp. 43-57

TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General (25 de enero de 2019). Normas Legales, Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. Diario Oficial El peruano.

Tribunal Constitucional (2001). Expediente N° 01192-2001-AA/TC

Tribunal Constitucional (2004). Sentencia N° 00050-2004-PI/TC

Tribunal Constitucional (2004). Expediente N° 0691-2004-AA/TC

Tribunal Constitucional (2009). Expediente N° 02044-2009-AA/TC

Tribunal Constitucional (2014). Expediente N° 00645-2014-AA/TC

Tribunal Constitucional (2020). Expediente N° 01796-2020-AA/TC

Tribunal Constitucional (2021). Sentencia N° 00013-2012-PI/TC



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

162

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

## RESOLUCIÓN FINAL N° 476-2013/ILN-CPC

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LIMA NORTE

INTERESADO : ANDRÉS AVELINO FLORES VENEGAS (EL SEÑOR FLORES)

DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ (EL BANCO)

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD  
GRADUACION DE LA SANCIÓN  
MEDIDAS CORRECTIVAS

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** *en el procedimiento iniciado por el señor Andrés Avelino Flores Venegas contra Banco de Crédito del Perú ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte por infracción a la normativa de protección al consumidor, la Comisión ha resuelto lo siguiente:*

- (i) *Revocar la Resolución Final N° 218-2013/ILN-PSO en el extremo que declaró infundada la denuncia contra el Banco, y reformándola, declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera compensó sus acreencias con los fondos percibidos por el consumidor por concepto de pensión, por encima del límite máximo legal permitido.*
- (ii) *Ordenar al Banco como medida correctiva que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con extornar a la cuenta del denunciante el importe de S/. 1 081,63, incluyendo los intereses legales devengados.*
- (iii) *Ordenar al Banco como medida correctiva complementaria el cese en la aplicación de mecanismos de compensación sobre remuneraciones y pensiones cuando estas no excedan las cinco (5) Unidades de Referencia Procesal, siendo que en caso estas sean superiores, dicha facultad deberá sea ejercida únicamente sobre la tercera parte del exceso. A dichos efectos, el Banco contará con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente para implementar los procedimientos internos u otros mecanismos que aseguren el cumplimiento de la medida ordenada.*
- (iv) *Declarar improcedente la solicitud del denunciante para el pago de una indemnización a su favor.*
- (v) *Ordenar al Banco el pago de S/. 36,00 por concepto de costas del procedimiento, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de costos respectiva.*

**SANCIÓN: CINCO (5) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS**

Lima, 26 de junio de 2013

**I. ANTECEDENTES**

M-CPC-06/1A

1



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

163

#### I.1. Denuncia

1. Mediante escrito del 26 de febrero de 2013, el señor Flores denunció al Banco ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte (en adelante, el ORPS) por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), por cuanto el 30 de enero de 2013 el Banco sin su consentimiento procedió a descontar de su cuenta de ahorros las sumas de S/. 1 296,41 y S/. 1,04 para con ello cancelar una parte de la deuda que mantiene pendiente, lo cual considera arbitrario e ilegal, debido a que dicho dinero proviene de sus haberes como pensionista de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.
2. El señor Flores solicitó como medida correctiva la reposición de los S/. 1 297,45 indebidamente retenidos, el pago de los gastos incurridos como consecuencia de la infracción administrativa y los daños y perjuicios ocasionados. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento

#### I.2. Cargo imputado

3. Mediante Resolución N° 1 del 5 de marzo de 2013, el ORPS admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Flores señalando lo siguiente:

*"(...) admitir a trámite la denuncia presentada por el señor Andrés Avelino Flores Venegas contra Banco de Crédito del Perú por presunta infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que habría descontado de la cuenta de ahorros del señor Andrés Avelino Flores Venegas las sumas de S/. 1 296,41 y S/. 1,04 para cancelar parte de la deuda que mantiene con dicha entidad, lo cual considera indebido por ser dinero proveniente de sus remuneraciones como pensionista."*

#### I.3. Descargos del Banco

4. El 25 de marzo de 2013, el Banco presentó sus descargos señalando lo siguiente:
  - (i) las sumas de S/. 1 296,41 y S/. 1,04 cuestionadas en el presente procedimiento, fueron compensadas el 30 de enero de 2013 de la cuenta de ahorros N° 191-25016698-0-90 de titularidad del señor Flores con la finalidad de pagar la deuda vencida que mantiene por su Tarjeta de Crédito Visa N° 4506-4615-0334-7630;
  - (ii) a la fecha el señor Flores registra una deuda total por el importe S/. 2 241,51 correspondiente a la Tarjeta de Crédito Visa N° 4506-4615-0334-7630 de su titularidad;
  - (iii) el señor Flores voluntariamente autorizó cargar a su cuenta de ahorros el pago de las obligaciones que mantiene con su representada; y,
  - (iv) finalmente, las exclusiones previstas en el artículo 1290° del Código Civil son únicamente aplicables al caso de la compensación legal, más no a la convencional o voluntaria, es decir a aquella que opera contra la voluntad del deudor.

#### I.4. Resolución Final N° 218-2013/ILN-PSO

5. Por Resolución Final N° 218-2013/ILN-PSO del 11 de abril de 2013, el ORPS resolvió declarar infundada la denuncia por presunta infracción al artículo 19° del Código, al considerar que el Banco

M-CPC-06/1A

2



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

164

se encontraba autorizado para efectuar la compensación de la deuda pendiente de pago con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante.

#### I.5. Apelación del denunciante

6. El 25 de abril de 2013 el señor Flores apeló la Resolución Final N° 218-2013/ILN-PS0 señalando lo siguiente:
- (i) su denuncia también versaba sobre los métodos abusivos de cobranza y falta de atención a sus requerimientos de información, lo cual no fue considerado por el ORPS;
  - (ii) el pronunciamiento emitido por la primera instancia no consideró las medidas correctivas solicitadas, referidas a que se ordene al Banco: (a) el cese del abuso de su posición; (b) no retener indebidamente los ahorros de sus clientes; (c) la no retención de haberes; (d) que brinde una adecuada información; (e) que no emplee métodos abusivos de cobranza; y, (f) las medidas correctivas complementarias previstas en los literales a) y e) del artículo 116° del Código;
  - (iii) por otro lado, el escrito que presentó el 27 de marzo de 2013 fue calificado por el ORPS como una ampliación de denuncia, sin embargo no constituía tal, pues únicamente era una precisión, teniendo en cuenta que la Resolución N° 1 no calificó los hechos denunciados de acuerdo a los términos de su denuncia;
  - (iv) los hechos citados en su escrito del 27 de marzo de 2013 si estuvieron considerados en su escrito de denuncia del 21 de febrero de 2013, por lo que no constituyen una ampliación bajo el supuesto previsto en el artículo 428° del Código Procesal Civil; sin perjuicio de ello, cuando un escrito se presenta fuera de plazo el mismo debe ser declarado inadmisibles y no improcedente;
  - (v) su número de tarjeta de crédito es N° 4634020127467011 y no el N° 45064615-0334-7630; sin embargo, el Banco no presentó la liquidación detallada de la deuda por dicha tarjeta, incumpliendo así con el requerimiento formulado por la primera instancia, así como tampoco acreditó que hubiese formulado una autorización expresa para que se proceda a la compensación ni mucho menos que se le haya informado de ello;
  - (vi) no es materia de controversia el determinar la existencia de una deuda, sino el determinar los métodos abusivos de cobranza empleados por el Banco, consistente en el retiro arbitrario de sus fondos correspondiente a la remuneración que percibe como pensionista de la Municipalidad de Puente Piedra;
  - (vii) la conducta del Banco perjudica gravemente la confianza y seguridad que deben tener los ahorristas en una institución bancaria. El denunciado dispuso de sus fondos sin que exista un proceso judicial o un mandato judicial expreso previo, que ordene y autorice ello;
  - (viii) por otro lado, si cumplió con presentar medios probatorios que acreditaban que llegó a un acuerdo con el Banco sobre la forma de pago de su deuda, tal como el voucher de pago de la suma de S/. 105,00 y S/. 150,00, donde claramente se consigna que son a cuenta de la tarjeta Visa, con indicación del nombre del titular y número de tarjeta correspondiente;

M-CPC-06/1A

3



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

165

- (ix) en ese sentido, se verifica que los pagos efectuados y acordados como consecuencia de los requerimientos de pago de noviembre de 2012 y enero de 2013, corresponden a la deuda por su tarjeta de crédito Visa, respecto a la cual el Banco procedió a compensar de sus ahorros, debiendo precisar que los mismos se realizaron a fines de mes en concordancia con la fecha de depósito de sus pensiones;
- (x) lo antes expuesto acredita que había llegado a un acuerdo con el Banco como consecuencia de los requerimientos antes citados, en virtud a las tratativas y coordinaciones efectuadas con la señorita de cobranza, Isela Mendoza Morales, designada expresamente en las comunicaciones;
- (xi) como prueba de su voluntad de pago es que con fecha 14 de diciembre de 2012, abrió su cuenta de ahorro sueldo N° 191-25016698-0-90, respecto a la cual el Banco procedió a compensar indebidamente su acreencia;
- (xii) los pagos efectuados se hicieron en mérito del acuerdo de pago, de conformidad con el contenido de los requerimientos, por lo que no resultaba procedente que el Banco compense su acreencia con el dinero existente en su cuenta de ahorro sueldo, producto de sus haberes como pensionista, despojándolo del total de dinero existente;
- (xiii) por otro lado, si bien consignó en el cargo de recepción que recibió copia del contrato, lo revisó y aceptó las condiciones generales de las cuentas y servicios del Banco, así como que se absolvieron todas sus consultas, de ello no se puede concluir que ha sido debidamente informado respecto a su contenido; pues no se le hizo mención expresa sobre la condición establecida a favor del Banco para cargar los montos de las obligaciones que el cliente mantenga frente a su entidad respecto a las cuentas que tenga en la entidad financiera;
- (xiv) en ese sentido, ante dicha omisión, el ORPS debió tener en consideración que de acuerdo a lo previsto por la Resolución N° 2251-2010/SC2-INDECOPI, se requiere que las disposiciones contenidas en el contrato que regula las condiciones generales de las cuentas y servicios del Banco sean informadas a los clientes como condición indispensable para su aplicación;
- (xv) en el presente caso, el denunciado no ha demostrado que las condiciones opuestas le hayan sido debidamente informadas, por lo que las mismas no pueden aplicarse en su contra, sin perjuicio de que no sería posible para el caso de la compensación que el Banco señaló haber realizado;
- (xvi) de acuerdo a ello, corresponde disponer que las referidas condiciones no le sean aplicables, no solo porque no le fueron debidamente informadas, sino también porque existe una prohibición legal para compensar los activos legalmente declarados como intangibles o inembargables, conforme se establece en el numeral 11) del artículo 132° de la Ley de Banca, Seguros y AFPs (en adelante, la Ley de Bancos), así como el numeral 3) del artículo 1290° del Código Civil;
- (xvii) la condición contractual evaluada por el ORPS es una condición establecida unilateralmente por el Banco, la misma que colisiona y contradice expresamente las prohibiciones expresas para compensar contenidas en el numeral 11) del artículo 132° de la Ley de Bancos, en el numeral 3) del artículo 1290° del Código Civil, y en el artículo 648° del Código Procesal Civil que define los bienes inembargables;

M-CPC-06/1A

4



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

166

- (xviii) aun en el supuesto que se aceptara la compensación establecida en los contratos de adhesión elaborados por el Banco, el ORPS debió tomar en consideración lo previsto en el numeral 30) de la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI que reconoció que las condiciones contractuales redactadas unilateral y previamente por el Banco son limitativas de la voluntad del cliente y no le permite expresar libremente su voluntad, por lo que no deben resultar vinculantes;
- (xix) a diferencia del caso resuelto en la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI, en este caso el Banco no ha acreditado que él haya firmado un documento autorizándolo de forma expresa para realizar descuentos de su cuenta de haberes; sin embargo, incluso en dicho caso, si en virtud de la condición establecida en el literal b) del numeral 1 de las Condiciones Generales del Contrato se determinara que tal autorización existió, esta sería nula por contravenir normas sustantivas y procesales que limitan y prohíben la compensación respecto a bienes inembargables, dentro de los que se enumera a la remuneración cuyo monto sea menor a cinco (5) Unidades de Referencia Procesal (en adelante, URP);
- (xx) en el caso de la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI, la denunciante autorizó el descuento de una suma cierta, líquida y determinada de acuerdo a un plan de pagos, situación que no se repite en su caso en el que se aplicó el descuento al total del saldo disponible de su cuenta, razón por la que la referida resolución no debería aplicarse a su caso en tanto resolvió sobre supuestos de hecho distintos a los que son materia de la presente denuncia;
- (xxi) el ORPS no detalló los considerandos o las partes específicas de la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI que tomó en cuenta para establecer la relación cierta y determinada de sus hechos con los del presente caso, es decir, no motivó de forma debida su decisión lo que afecta su derecho al debido procedimiento;
- (xxii) la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI a la que se remite el ORPS, consideró que la compensación es un acto de disposición patrimonial y que toda persona es libre de disponer de su patrimonio; no obstante, olvidó que la autonomía de la voluntad encuentra un límite en la ley que, en este caso, prohíbe efectuar la compensación de créditos inembargables como la remuneración cuyo monto sea menor a cinco (5) URP, constituyendo este un mandato imperativo, pues sostener lo contrario contraviene el artículo V del Título Preliminar del Código Civil que señala que la Ley no ampara el abuso de derecho, supuesto en el que incurrió el Banco en este caso, violando normas de orden público;
- (xxiii) las resoluciones citadas por el Banco, en las que incluso ha sido parte, tiene considerandos no citados por este en tanto no resulta de su conveniencia, los que deben tomarse en cuenta para resolver su apelación;
- (xxiv) el numeral 3) del artículo 1290° del Código Civil no restringe el derecho de las personas a disponer libremente de su patrimonio, como se señala en la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI, si fuera así, todos los numerales del referido artículo serían restrictivos y ese no es el sentido de la norma citada;
- (xxv) no se ha acreditado en el procedimiento que el personal del Banco le haya informado de manera cierta, expresa, determinada o inequívoca los alcances, efectos y riesgos de aceptar la condición establecida en el literal b) del numeral 1 de las Condiciones Generales del

M-CPC-06/1A

5



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

167

Contrato; y,

- (xxvi) las pensiones depositadas en su Cuenta Ahorro Sueldo constituyen un crédito que el Banco tiene en su poder y son un activo intangible por lo establecido en el numeral 6) del artículo 648 del Código Procesal Civil y, por tanto, excluidas expresamente del derecho a compensar, en virtud de lo establecido en el numeral 3 del artículo 1290° del Código Civil, encontrándose así en el supuesto de prohibición contenido en el numeral 11) del artículo 132° de la Ley de Bancos, el mismo que dispone formas de atenuar riesgos para los ahorristas, es decir se trata de una norma protectora del derecho de los clientes y ahorristas bancarios.

#### I.6. Alegaciones del Banco

7. El 3 de junio de 2013 el Banco absolvió el traslado del recurso de apelación presentado por el señor Flores, reiterando los argumentos expuestos en sus descargos y señalando adicionalmente lo siguiente:

- (i) contrariamente a lo afirmado por el cliente, el señor Flores aceptó haber leído en su integridad la hoja resumen y las condiciones generales en la cuenta de ahorros de su titularidad;
- (ii) de acuerdo a ello, en el caso de los clientes del Banco el derecho de compensación de acreencias con montos depositados en las cuentas que aquellos mantienen con su entidad, se encuentra expresa y explícitamente acordado en los contratos suscritos por tales clientes, lo que constituye un supuesto de compensación convencional;
- (iii) ahora bien, respecto a que dicha práctica constituiría un método abusivo de cobranza (hecho no imputado), es importante precisar que el derecho de compensación es un instrumento plenamente reconocido por el ordenamiento jurídico, el mismo que busca amparar al acreedor ante el incumplimiento del deudor, y que revierte especial importancia en el sector financiero, ya que además es una forma de protección al ahorro público, por lo que el Estado le otorga especial protección; y,
- (iv) finalmente, y dado los recientes pronunciamientos del INDECOPI que reconocen la posibilidad de la existencia de compensación convencional –como ocurre en el presente caso- debe tenerse en cuenta lo resuelto por Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI emitida el 15 de diciembre de 2011.

#### I.7. Alegaciones del señor Flores

8. El 18 de junio de 2013 el denunciante presentó un escrito solicitando el uso de la palabra y la convocatoria a una audiencia pública de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 182° de Ley de Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup>.

#### II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

9. La Comisión considera que en el presente caso corresponde analizar lo siguiente:

<sup>1</sup> Pedido reiterado mediante escritos del 24 de junio de 2013.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

168

- (i) si corresponde otorgar el informe oral y la citación a audiencia pública solicitada por el señor Flores;
- (ii) si la Resolución N° 1 del 5 de marzo de 2013 y la Resolución Final N° 218-2013/ILN-PS0 del 11 de abril de 2013, cumplen con todos los requisitos de validez para su emisión;
- (iii) si el Banco descontó indebidamente los fondos de la cuenta de ahorros del denunciante para cubrir parte de la deuda que mantenía pendiente; y de ser así, si infringió el artículo 19° del Código;
- (iv) si corresponde imponer una sanción al Banco;
- (v) si corresponde ordenar las medidas correctivas solicitadas por el consumidor; y,
- (vi) si corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

### III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

#### III.1. Solicitud de informe oral y audiencia pública

10. El artículo 16° del Decreto Legislativo N° 1033 – Ley de Organización y Funciones del Indecopi-, establece en su Título V, aplicable a la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, que quedará a criterio del órgano colegiado convocar o denegar la solicitud para la actuación del informe oral.
11. En el presente caso, la Comisión ha verificado que en el transcurso del procedimiento, el denunciante ha tenido la oportunidad de plantear su posición respecto a los argumentos expuestos por la parte denunciada. En efecto, el consumidor ha tenido la oportunidad de manifestar su posición a lo largo del procedimiento mediante la presentación de medios probatorios, por lo que resulta razonable suponer que ha planteado todas las alegaciones pertinentes, siendo estos suficientes para crear convicción en la Comisión sobre el sentido de la presente resolución, por lo que corresponde denegar el uso de la palabra solicitado por el señor Flores.
12. Por otro lado, el consumidor también solicitó la convocatoria a una audiencia pública debido a que el presente procedimiento involucraría derechos de los consumidores, por lo que el acto administrativo que se emita incidirá sobre tales derechos, conforme a lo previsto por el artículo 182.1° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Sobre el particular, el artículo antes citado señala lo siguiente:

**"Artículo 182.- Audiencia pública**

182.1 Las normas administrativas prevén la convocatoria a una audiencia pública, como formalidad esencial para la participación efectiva de terceros, cuando el acto al que conduzca el procedimiento administrativo sea susceptible de afectar derechos o intereses cuya titularidad corresponda a personas indeterminadas, tales como en materia medio ambiental, ahorro público, valores culturales, históricos, derechos del consumidor, planeamiento urbano y zonificación; o cuando el pronunciamiento sobre autorizaciones, licencias o permisos que el acto habilite incida directamente sobre servicios públicos".



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

16

13. Conforme se aprecia del texto de la norma en cuestión, la convocatoria a audiencia pública resulta ser una modalidad de participación en el procedimiento de aquellos terceros que puedan verse afectados por el pronunciamiento de la autoridad administrativa, cuando su objeto incida sobre intereses o derechos de un conjunto indeterminado de sujetos.
14. Sin embargo, en el presente caso el objeto del procedimiento versa en la presunta afectación particular generada en el consumidor como consecuencia de la conducta del Banco consistente en la compensación sobre sus pensiones, por lo que no existe un interés colectivo o difuso que pueda verse afectado con el presente pronunciamiento y que amerite la convocatoria a una audiencia pública. De acuerdo a ello, este Colegiado considera que corresponde denegar la solicitud del señor Flores en este extremo.

### III.2. Validez de la Resolución N° 1 y la Resolución Final N° 218-2013/ILN-PSO

15. El artículo 10° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG) establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto<sup>2</sup>.
16. En ese orden de ideas, el artículo 234.3° de dicha ley dispone que para el ejercicio de la potestad sancionadora se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos que se les imputan a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuye tal competencia<sup>3</sup>.

#### <sup>2</sup> 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.

Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)

2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación. (...)
5. Procedimiento regular.- Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

#### <sup>3</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 234°.- Caracteres del procedimiento sancionador

Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción, cuando la organización de la entidad lo permita.
2. Considerar que los hechos declarados probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a las entidades en sus procedimientos sancionadores.
3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.
4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 162.2 del artículo 162, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

170

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

17. El artículo 145° de la LPAG, dispone que la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia<sup>4</sup>. En el presente caso, el ORPS calificó la conducta denunciada contra el Banco, constituida por el descuento indebido de los fondos de la cuenta de ahorros del denunciante donde percibía su pensión mensual, como una presunta infracción al artículo 19° del Código.
18. En su apelación, el señor Flores indicó que su denuncia también versaba sobre los métodos abusivos de cobranza y falta de atención a sus requerimientos de información, lo cual no fue considerado por el ORPS.
19. Sobre el particular, cabe precisar que si bien de la revisión del formato de denuncia de fecha 26 de febrero de 2013<sup>5</sup> se aprecia que el denunciante consignó que la misma se refería a la presunta falta de atención de sus requerimientos de información y los métodos abusivos de cobranza, lo cierto es que sus argumentos y los hechos expuestos en su denuncia se centraron en cuestionar el descuento indebido del Banco por el monto de S/. 1 297,45, sin mencionar alguna omisión de parte del denunciado en la atención de algún requerimiento de información o el empleo de métodos abusivos de cobranza.
20. En este último caso, resulta pertinente indicar que una conducta será calificada como un método abusivo de cobranza, atendiendo al medio utilizado por el proveedor para hacerse cobro de sus acreencias y que puedan afectar la imagen del consumidor, de acuerdo a lo indicado por el artículo 62° del Código, lo que no ocurrió en el presente caso.
21. En ese sentido, este Colegiado comparte la tipificación efectuada por el ORPS en su Resolución N° 1 al imputar el hecho denunciado como una presunta infracción al deber de idoneidad, cumpliendo con el principio de congruencia al considerar todos los hechos denunciados por el consumidor y encausando su calificación de acuerdo a la norma legal aplicable.

### III.3. Sobre el deber de idoneidad

22. El artículo 18° del Código establece que 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<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 145°.- Impulso del procedimiento

b. La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

<sup>5</sup> Ver a foja 2 del expediente.

<sup>6</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18°.- Idoneidad.- Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

171

23. Asimismo, el artículo 19º del mismo cuerpo normativo, señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos 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 los que corresponda<sup>7</sup>.
24. Por su parte, el artículo 104º de la referida norma, señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado<sup>8</sup>.
25. El artículo 162.2º de la LPAG establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones<sup>9</sup>. En ese sentido, y considerando lo establecido en el Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
- **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
  - **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.
26. Por Resolución Final N° 218-2013/ILN-PSO, el ORPS declaró infundada la denuncia contra el Banco, debido a que consideró que el denunciante mantenía una deuda pendiente de pago con la entidad financiera y se encontraba expresamente autorizada para efectuar la compensación de la misma en su respectiva cuenta de ahorros.

<sup>7</sup> 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; 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.

<sup>8</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 104.- **Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

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

<sup>9</sup> LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 162.- **Carga de la prueba**

(-.)

162.2. Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

172

27. En su apelación, el señor Flores cuestionó el pronunciamiento emitido por la primera instancia, reiterando los argumentos expuestos en su denuncia y señalando que de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 1290° del Código Civil y el artículo 648° numeral 6) del Código Procesal Civil, no es posible realizar compensación sobre remuneraciones o pensiones.
28. De la revisión de los argumentos expuestos por ambas partes del procedimiento, que han sido detallados en los párrafos precedentes (ver *supra* 6 y 7), resulta pertinente hacer una breve mención a los alcances y conclusiones de la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) con su anterior conformación, a fin de determinar si el criterio adoptado en dicha oportunidad resulta aplicable al presente caso, de acuerdo a la posición que desarrollará este Colegiado en los párrafos siguientes.

### III.3.1. Alcances de la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI

29. El pronunciamiento en mención fue emitido en razón a la denuncia presentada por la señora Pilar Ana Huaranga Acosta (en adelante, la señora Huaranga) contra Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante, Scotiabank), debido a que se cuestionaban los descuentos efectuados sobre la cuenta de ahorros de la denunciante, por los importes de S/. 395,11 y S/. 383,73, realizados a fin de cobrar una deuda pendiente de pago frente a la entidad financiera, debido a que dichos fondos provenían de sus remuneraciones.
30. Al respecto, la Sala, en vía de apelación, resolvió revocar el pronunciamiento de primera instancia (que declaró fundada la denuncia debido a que la remuneración de la denunciante no superaba las 5 URP), apartándose de las resoluciones emitidas previamente, declarando infundada la denuncia presentada en base a los siguientes fundamentos:
  - (i) se constató que la señora Huaranga autorizó expresamente al Banco a cobrar el saldo deudor de su acreencia con cargo a su cuenta de ahorros donde percibía su remuneración mensual;
  - (ii) no existe una disposición que de manera expresa prohíba a las entidades del sistema financiero a compensar sus acreencias con las remuneraciones o pensiones menores a cinco (5) URP, pues dicha conclusión es producto de una interpretación concordada de leyes ubicadas en cuerpos normativos distintos, con ámbitos de aplicación y fines diferentes;
  - (iii) la prohibición de afectar remuneraciones y pensiones menores a cinco (5) URP requiere diferenciar dos supuestos: (a) cuando el consumidor libre y voluntariamente decide afectar los fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones para el pago de las obligaciones que mantiene con una entidad financiera; y, b) cuando un acreedor recurre a la autoridad jurisdiccional para lograr forzosamente una medida de embargo sobre dichos fondos a fin de asegurar el cumplimiento de la prestación debida;
  - (iv) en el supuesto (a), el acto no siempre será perjudicial para el consumidor como para generar una regla de prohibición absoluta; por ejemplo, puede decidir que las cuotas del préstamo hipotecario, tarjeta y crédito vehicular sean cobradas mensualmente con cargo sus fondos de remuneraciones. Dicho cargo automático, es una facilidad para el consumidor, quien se libera de la responsabilidad de acercarse a una agencia bancaria para lograr el cumplimiento de la obligación y puede administrar de mejor manera sus distintas deudas y su propio tiempo, pues en virtud de una autorización previa, el Banco compensará automáticamente los activos en su poder (cuenta de ahorros) con las acreencias que el Banco tiene frente a aquel;

M-CPC-06/1A

11



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

173

- (v) por otro lado, en el supuesto (b) el consumidor imprevistamente ve afectada sus remuneraciones debido a la propia naturaleza del embargo, que además es *inaudita parte*, lo que podría afectar la proyección y provisión de ingresos realizada por el consumidor para la atención de sus necesidades y poner en riesgo su propia subsistencia. En la misma condición se encontraría aquel consumidor que ve afectado sus haberes sin haber previamente consentido la compensación a favor de su acreedor, supuestos en los cuales cobra sentido la protección que el sistema normativo otorga a la remuneración de los trabajadores al considerarla inembargable;
  - (vi) la compensación es un acto de disposición patrimonial y toda persona es libre de disponer su patrimonio, por lo que cualquier limitación debe ser interpretada restrictivamente a fin de no afectar la esfera de libertad propia de toda persona. Cuando un consumidor decide que sus remuneraciones pueden servir para atender obligaciones que mantiene con un Banco, actúa en el marco de la autonomía privada que le es reconocida desde la propia constitución;
  - (vii) una interpretación en sentido contrario: (a) validaría el incumplimiento de obligaciones generando una excepción a favor de los deudores, que se opone a su proceder anterior cuando voluntariamente dieron su consentimiento para una eventual compensación; (b) incidiría en las condiciones de otorgamiento de créditos, por ser dicho mecanismo una facilidad de cobro para las entidades financieras; y, (c) tornaría más costoso el crédito para aquellas personas que tienen rentas bajas, debido al mayor riesgo crediticio;
  - (viii) el derecho de compensación de las entidades bancarias es una de entre otras medidas diseñadas para atenuar el riesgo crediticio, permitiendo que los créditos sean colocados a tasas de interés menores. La prohibición de compensación con cargo de haberes o pensiones aumenta el costo del crédito, y en el peor de los casos, puede originar la contracción de la oferta de crédito por parte del sistema financiero;
  - (ix) por lo expuesto, es necesario diferenciar el embargo sobre haberes o pensiones de aquel supuesto en que el consumidor afecta voluntariamente su remuneración o pensión para atender sus obligaciones en vía de compensación; y,
  - (x) finalmente, se sugirió a la SBS exigir a las entidades financieras que estos pactos de compensación no formen parte de las condiciones contractuales redactadas unilateralmente, sino que se encuentren en formatos donde el consumidor pueda libremente elegir una condición u otra, es decir, si acepta o no la compensación.
31. Teniendo en consideración los fundamentos que motivaron la emisión del pronunciamiento antes citado, este Colegiado desarrollará el marco legal aplicable a las figuras jurídicas vinculadas al caso materia de controversia.

### III.3.2. La compensación

32. Las calidades de acreedor y de deudor pueden concentrarse: un sujeto que en el ámbito de cierta relación obligatoria sea acreedor frente a otro puede figurar también como deudor de este último, en el contexto de una relación distinta. En esta situación, el artículo 1288° del Código Civil dispone que las deudas se extinguen si se verifican determinados presupuestos y condiciones. De este modo, el referido artículo establece que por la compensación se extinguen las obligaciones recíprocas,

M-CPC-06/1A

12



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

174

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

líquidas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas, hasta donde respectivamente alcancen, desde que hayan sido opuestas la una a la otra<sup>10</sup>.

33. Que de acuerdo con la doctrina, la compensación es un medio extintivo de obligaciones que opera cuando una persona es simultáneamente y recíprocamente deudora y acreedora de otra, respecto a créditos líquidos, exigibles y prestaciones fungibles entre sí<sup>11</sup>.
34. No obstante, aún en ausencia de los requisitos o presupuestos antes señalados, la compensación podría realizarse por voluntad de las partes interesadas, las cuales, además podrían fijar previamente las condiciones. En tal caso, la compensación cobra carácter negocial y, para mayor precisión, contractual.
35. Este tipo de compensación es denominada compensación voluntaria o convencional, que se encuentra regulada por el artículo 1289° del Código Civil, el cual establece que puede oponerse la compensación por acuerdo entre las partes, aun cuando no concurren los requisitos previstos en el Artículo 1288° del referido cuerpo normativo, agregando que los requisitos para tal compensación pueden establecerse previamente<sup>12</sup>.
36. En ese sentido, observamos que la compensación puede ser unilateral o convencional. En el primer caso, la compensación opera a instancia de parte; esto es, sin que se requiera del asentimiento de la contraparte —vale decir, apoyándose en lo dispuesto por la ley—. En tanto que en el segundo caso, tratándose de la compensación convencional, se requiere del acuerdo entre acreedor y deudor, configurándose como un medio bilateral de extinción de obligaciones.

### III.3.3. La compensación y el débito automático:

37. Las figuras de la compensación (legal o convencional) y el débito automático constituyen operaciones de naturaleza distinta, jurídica y operativamente.
38. De acuerdo con la doctrina, la compensación es un medio extintivo de obligaciones que opera cuando una persona es simultáneamente y recíprocamente deudora y acreedora de otra, respecto a créditos líquidos, exigibles y prestaciones fungibles entre sí<sup>13</sup>. Así, el artículo 1288° del Código Civil, define a la compensación como un medio de extinción de las obligaciones, la misma que puede ser opuesta de cumplirse con determinados requisitos, conforme a lo siguiente:

*"las deudas se extinguen si se cumplen determinados requisitos, tales como que se traten de obligaciones recíprocas, líquidas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas, hasta donde respectivamente alcancen, desde que hayan sido opuestas la una a la otra. La compensación no opera cuando el acreedor y el deudor la excluyen de común acuerdo".*

<sup>10</sup> CÓDIGO CIVIL, Artículo 1288°.- Por la compensación se extinguen las obligaciones recíprocas, líquidas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas, hasta donde respectivamente alcancen, desde que hayan sido opuestas la una a la otra. La compensación no opera cuando el acreedor y el deudor la excluyen de común acuerdo.

<sup>11</sup> OSTERLING PARODI, Felipe; CASTILLO FREYRE, Mario. "Tratado de las obligaciones" T. IX Pontificia Universidad Católica del Perú – PUCP, primera edición, Lima, 1999, p. 20.

<sup>12</sup> CÓDIGO CIVIL, Artículo 1289.- Puede oponerse la compensación por acuerdo entre las partes, aun cuando no concurren los requisitos previstos por el Artículo 1288. Los requisitos para tal compensación pueden establecerse previamente.

<sup>13</sup> OSTERLING PARODI, Felipe; CASTILLO FREYRE, Mario. "Tratado de las obligaciones" T. IX Pontificia Universidad Católica del Perú – PUCP, primera edición, Lima, 1999, p. 20.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACION N° 082-2013/ILN-CPC)

175

39. Por otro lado, el artículo 1289° del Código Civil establece que la compensación puede ser opuesta por acuerdo entre las partes (compensación convencional), aun cuando no concurren los requisitos previstos en el artículo 1288°, siempre que los requisitos para dicha compensación se establezcan previamente:

*"Puede oponerse la compensación por acuerdo entre las partes, aun cuando no concurren los requisitos previstos por el artículo 1288°. Los requisitos para tal compensación pueden establecerse previamente".*

40. Las referidas disposiciones, otorgan un derecho potestativo que se traduce en la facultad de extinguir un débito determinado, oponiendo a éste un derecho de crédito frente a la misma contraparte. El presupuesto para el ejercicio del derecho potestativo a compensar contemplado en el artículo 1288° del Código Civil, lo constituye la concurrencia de dos sujetos que tengan la calidad de acreedor y deudor respecto de dos o más obligaciones recíprocas, líquidas, exigibles, fungibles y homogéneas, originadas por distintos títulos.
41. En relación a la exigibilidad de la obligación, una obligación es exigible a partir del momento en que el acreedor se encuentra legitimado para exigir su inmediato cumplimiento. Así, la exigibilidad de una obligación supone que (i) no existe plazo de vencimiento en beneficio del deudor; o, (ii) que dicho plazo ha transcurrido en su integridad.
42. En relación a la existencia de obligaciones no sujetas a plazo, las obligaciones son exigibles de manera inmediata de conformidad con lo dispuesto por el artículo 1240° del Código Civil<sup>14</sup>. Por otro lado, tratándose de obligaciones sometidas a plazos de vencimiento, debemos precisar que el mismo puede ser establecido en beneficio del deudor o del acreedor o de ambos. Sin embargo, en caso de no haberse establecido ello, de conformidad con el artículo 179° del Código Civil, el plazo se presume en beneficio del deudor, a no ser que del título u otras circunstancias se desprenda lo contrario<sup>15</sup>.
43. En ese sentido, cuando el plazo ha sido establecido en beneficio del deudor, éste puede realizar el pago en cualquier momento dentro del lapso concedido; sin embargo, el acreedor sólo podrá exigir el pago al vencimiento de dicho plazo.
44. De acuerdo a ello, tanto la compensación legal como la convencional deben ser "opuestas" o "alegadas" a la contraparte, siendo que el débito (deuda) de aquel que opone la compensación puede no resultar exigible (de acuerdo al artículo 1289° del Código Civil); sin embargo, su crédito (acreencia frente a la contraparte) debe resultar exigible, teniendo en cuenta que el plazo de pago resulta en beneficio del deudor (a menos que se pacte lo contrario).
45. En ese sentido, encontramos una primera distinción entre las figuras de la compensación y el débito automático, en relación a la exigibilidad del crédito<sup>16</sup> pues la compensación solo es admisible cuando

<sup>14</sup> CÓDIGO CIVIL

Artículo 1240.- Si no hubiese plazo designado, el acreedor puede exigir el pago inmediatamente después de contraída la obligación.

<sup>15</sup> CÓDIGO CIVIL

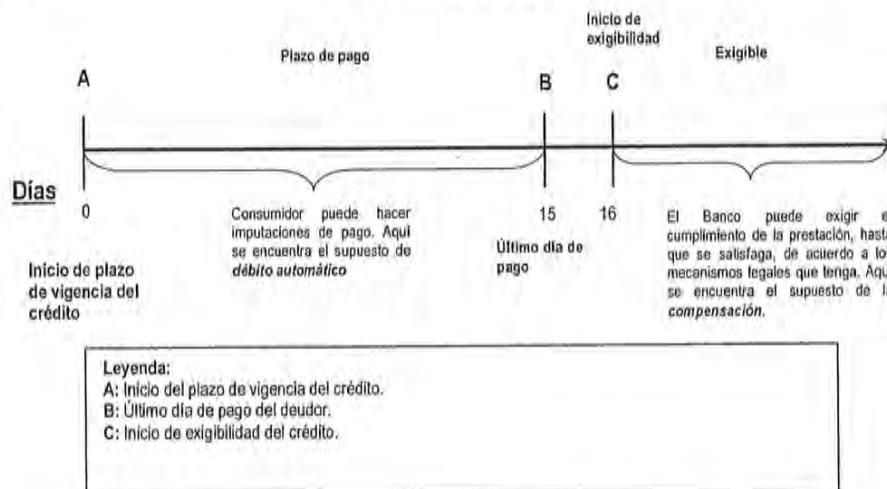
Artículo 179.- El plazo suspensivo se presume establecido en beneficio del deudor, a no ser que el tenor del instrumento o de otras circunstancias, resultase haberse puesto a favor del acreedor o de ambos.

<sup>16</sup> Von Tuhr, Tratado de las Obligaciones, Madrid-España, Editorial Reus, 1934, pag. 160.



el compensante puede exigir la prestación a él debida, conforme podemos observar en el siguiente diagrama:

DIAGRAMA N°1



46. Como podemos observar en el diagrama antes citado, el débito automático constituye una operación bancaria usualmente aceptada por los clientes a fin de cumplir con los pagos oportunos de las cuotas de sus créditos y de diversas obligaciones, con cargo a los fondos de sus cuentas; sin embargo, dicha operación siempre se ejecuta dentro del plazo de pago que tiene el deudor para el cumplimiento de su prestación, pues de lo contrario su uso carecería de utilidad práctica, siendo justamente en este punto que se distingue de la compensación, la misma que se hace efectiva o se opone una vez que el crédito resulta exigible, esto es, habiendo transcurrido el plazo otorgado al deudor para el cumplimiento de su prestación.
47. Por otro lado, el débito automático entendido como la imputación de pago no es ejercicio de un derecho potestativo cancelatorio o una facultad que el compensante busca ejecutar mediante su "oposición" a la contraparte, pues es una obligación ejecutada por la entidad financiera, es decir, no es expresión de su "voluntad", sino el ejercicio de una prestación asumida con el cliente, quien mediante una orden de pago expresa, encarga la aplicación automática de pagos de acuerdo a determinadas condiciones con cargo a sus fondos.
48. Aquí encontramos una **segunda distinción** entre ambas figuras, en relación a que en el caso de la compensación estamos frente a un "derecho potestativo o facultativo" de la entidad financiera, que puede ejercer o no, mientras que en el débito automático resulta la realización de una "prestación" derivada de las obligaciones asumidas con el cliente que forzosamente debe ejecutar<sup>17</sup>.

17. Figura que se puede asimilar al contrato de comisión establecido en el Código de Comercio, artículo 237<sup>a</sup>, a través del cual el Banco se obliga a realizar cierto acto en nombre del comitente. En el caso de las cuentas de ahorros, dicha función formaría parte de las obligaciones de gestión del Banco que permite a sus clientes la disposición de sus fondos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

177

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

49. Por otra parte, una **tercera diferencia** la encontramos en el hecho que el débito automático no afecta la vigencia del crédito ni busca su extinción, pues únicamente afecta a la cuantía del mismo y persisten los elementos de la relación jurídica obligatoria y las prestaciones a cargo de ambas partes hasta que las mismas sean satisfechas en su integridad; distinto a la compensación, cuya naturaleza y finalidad es la extinción del crédito, por lo que constituye un modo de extinción de las obligaciones según lo previsto en el Código Civil.
50. En ese sentido, este Colegiado reconoce la utilidad de las operaciones de débito automático en el sistema financiero que fue invocada por la Sala en su anterior conformación y los efectos negativos que su limitación sobre remuneraciones podría generar; sin embargo, una eventual limitación a la compensación no alcanzaría a dichas transacciones, pues nos encontramos ante un supuesto distinto de acuerdo a lo desarrollado precedentemente.

#### III.3.4. Interpretación del marco legal vigente

51. La compensación constituye una figura civil que se encuentra regulada en el Código Civil, marco legal que contiene el conjunto de normas jurídicas y principios del derecho que regulan las relaciones patrimoniales o vínculos subjetivos de las personas, considerándolas como sujetos de derecho.
52. Sin embargo, existen otros marcos legales especiales, como es el caso del derecho bancario, conjunto de normas que regulan la actividad bancaria y financiera en general, referida a sus relaciones con el Estado y los particulares. En nuestro país, dichas normas se encuentran contenidas en la Ley General del Sistema Financiero, Banca, Seguros y AFPs, que constituye la norma especial aplicable a dichas relaciones jurídicas, así como las normas reglamentarias de desarrollo que se emitan de acuerdo a las facultades previamente establecidas.
53. Ahora bien, se puede dar el caso que un supuesto de hecho se encuentre regulado por dos marcos distintos, como ocurre en el caso de la compensación, los mismos que podrían contraponerse afectando la coherencia del sistema normativo; sin embargo, a dichos efectos, existen principios o criterios para subsanar dichos conflictos cuando se presenten, a fin de preservar la normativa sistémica y el principio de coherencia normativa<sup>18</sup>.
54. En el presente caso, el numeral 11) del artículo 132° de la Ley N° 26702 ha incluido dentro de las medidas previstas para reducir los riesgos para el ahorrista, el derecho a realizar la compensación entre sus acreencias y los activos del deudor, conforme a lo siguiente:

*"LEY 26702. Artículo 132°.- Formas de atenuar los riesgos para el ahorrista.- En aplicación del artículo 87° de la Constitución Política, son formas mediante las cuales se procura, adicionalmente, la atenuación de los riesgos para el ahorrista:*

*(...)*

11. *El derecho de compensación de las empresas entre sus acreencias y los activos del deudor que mantenga en su poder, hasta por el monto de aquellas, devolviendo a la masa del deudor el exceso resultante, si hubiere. **No serán objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho (...)**"*

*(Énfasis y subrayado agregado)*

<sup>18</sup> Ver Expediente N° 47-2004-AI-TC.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

178

55. Encontramos entonces que la norma sectorial hace mención a la figura de la compensación, que también se encuentra recogida en el artículo 1288° del Código Civil, y establece la facultad de compensación de las entidades financieras ante un eventual incumplimiento de parte del deudor — consecuencia jurídica— con cargo a los activos que tenga en su poder, salvo para los activos excluidos de este derecho —objeto de la norma jurídica— legal o contractualmente.
56. En ese sentido, el objeto de la norma jurídica previsto en el artículo 132° de la Ley de Bancos en este caso, es completado vía remisión a las normas legales o contratos que excluyan el derecho de la compensación sobre determinados activos, las mismas que no necesariamente se encontraran inmersas en el marco legal especial, por lo que en este caso deberá realizarse una interpretación sistemática de las disposiciones legales vigentes.
57. Lo expuesto concuerda a su vez con lo señalado por el propio artículo 4° de la Ley General del Sistema Financiero, que establece lo siguiente:

**"LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO, DE BANCA, SEGUROS Y AFPs**

**Artículo 4°.-APLICACIÓN SUPLETORIA DE OTRAS NORMAS.**

Las disposiciones del derecho mercantil y del derecho común, así como los usos y prácticas comerciales, son de aplicación supletoria a las empresas".

58. Asimismo, el artículo IX del Título Preliminar del Código Civil establece que las disposiciones del mencionado cuerpo normativo se aplican supletoriamente a las relaciones y situaciones jurídicas reguladas por otras leyes, siempre que no sean incompatibles con su naturaleza.
59. Dicha conclusión se condice con una interpretación sistemática de las normas legales, pues la existencia de un marco legal especial no genera que las situaciones jurídicas sean reguladas únicamente por este de forma aislada de las otras disposiciones legales, pues ello generaría inobservar los principios de coherencia normativa y plenitud jurídica, que exige una interpretación conjunta de las normas que conforman el ordenamiento jurídico vigente.
60. Siguiendo a Neves<sup>19</sup>, la relación de supletoriedad supone la existencia de la norma uno (Ley N° 26702) a la que por ser especial le corresponde regular un hecho (exclusiones de la facultad de compensación), pero no lo hace (solo establece que existen tales exclusiones), denominada suplida, y la norma dos (Código Civil), que sí contiene regulación para el hecho (artículo 1290°) llamada supletoria.

### III.3.5. Principios constitucionales de protección al consumidor

61. El artículo 65° de la Constitución prescribe la defensa de los consumidores y usuarios, a través de un derrotero jurídico binario, a saber: a) establece un principio rector para la actuación del Estado; y, b) consagra un derecho personal y subjetivo.
62. De conformidad con lo establecido por el Tribunal Constitucional, el deber especial de protección del consumidor que asume el Estado, de acuerdo a lo establecido por el artículo 65° de la Constitución, implica que los órganos administrativos asuman un papel garantista de los intereses y derechos de

<sup>19</sup> Neves Mujica, Javier, Introducción al Derecho Laboral. Fondo Editorial de la PUCP, Lima 2003, pag. 124.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

179

los consumidores frente a las amenazas o violaciones que pudieran provenir de los proveedores, adoptando todas las medidas necesarias, oportunas y eficaces para contrarrestar apropiadamente las lesiones que se produzcan contra estos<sup>20</sup>.

63. En ese sentido, el Tribunal Constitucional ha desarrollado los principios contenidos en el referido precepto constitucional<sup>21</sup>, señalando los siguientes:

- (i) El principio pro consumidor: Plantea la acción tuitiva del Estado a favor de los consumidores y usuarios en razón de las objetivables desventajas y asimetría fácticas que surgen en sus relaciones jurídicas con los proveedores de productos y servicios.
- (ii) Principio de proscripción de abuso del derecho: Plantea que el Estado combate toda forma de actividad comercial derivada de prácticas y modalidades contractuales perversas que afectan el legítimo interés de los consumidores y usuarios.
- (iii) Principio de isonomía real: Plantea que las relaciones comerciales entre los proveedores y los consumidores y usuarios debe establecerse en función de trato igual a los iguales y trato desigual a los desiguales.
- (iv) Principio de transparencia: Plantea que el Estado asegure que los proveedores generen una plena accesibilidad de información a los consumidores y usuarios, acerca de los productos y servicios que les ofertan.
- (v) Principio de veracidad: Plantea que el Estado asegure la autoridad y realidad absoluta de la información que el proveedor transmite a los consumidores y usuarios en relación con las calidades, propiedades o características de los productos y servicios que las ofertan.
- (vi) El principio indubio pro consumidor: Plantea que los operadores administrativos o jurisdiccionales del Estado realicen una interpretación de las normas legales en términos favorables al consumidor o usuarios en caso de duda insalvable sobre el sentido de las mismas. En puridad, alude a una proyección del principio pro consumidor.
- (vii) Principio pro asociativo: Plantea que se facilite la creación y actuación de asociaciones de consumidores y usuarios, a efectos de que estos puedan defender corporativamente sus intereses.

### III.3.6. Límites a la compensación

- 64. Existen determinados supuestos en los cuales el legislador ha optado por limitar la aplicación de la compensación como medio de extinción de obligaciones, considerando preferible el cumplimiento total e independiente de estas, por razones de seguridad jurídica, orden público, política económica, etc.
- 65. Dichos supuestos han sido previstos de manera taxativa en el artículo 1290° del Código Civil, donde señala lo siguiente:

<sup>20</sup> Ver Resolución del Tribunal Constitucional, expedida en relación al expediente N° 0858-2003/AA/TC.

<sup>21</sup> Ver Expediente N° 01865-2010-PA/TC del 20 de julio de 2011.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

180

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

"Artículo 1290°.- Se prohíbe la compensación:

1. En la restitución de los bienes de los que el propietario haya sido despojado.
2. En la restitución de bienes depositados o entregados en comodato.
3. Del crédito inembargable.
4. Entre particulares y el Estado, salvo en los casos permitidos por la ley".

66. Sobre el particular, y como desarrollo por remisión del supuesto previsto en el inciso 3) del artículo 1290° del Código Civil, el artículo 648° del Código Procesal Civil señala de manera taxativa cuáles son los bienes calificados como inembargables, dentro de los cuales incluye las remuneraciones y pensiones cuando no excedan de cinco (5) Unidades de Referencia Procesal, siendo el exceso embargable hasta una tercera parte.
67. Estos supuestos vienen a ser excepciones a todas las clases de compensación, sea legal o convencional, sobre los denominados créditos incompensables, cada uno de los cuales debido a su origen o fuente no puede ser objeto de compensación bajo ninguna circunstancia. Cabe precisar que esta disposición resulta aplicable a todos los sujetos de derecho que pretendan oponer la compensación como medio de extinción de las obligaciones, pues su contenido no se encuentra limitado.
68. Sobre el particular, es importante tener en cuenta que de acuerdo al principio de autonomía privada que inspira el derecho civil patrimonial, las personas se encuentran facultadas para regular libremente sus propios intereses en el ámbito del ordenamiento jurídico, libertad que se expresa en el poder de crear, modificar y extinguir relaciones jurídicas obligacionales<sup>22</sup>. Esta concepción se fundamenta en el reconocimiento de una esfera de libertad de actuación reservada a los particulares, dentro de la cual estos tengan la posibilidad de determinar por sí mismos los efectos de las relaciones entabladas entre ellos, dado que tal autorregulación constituye el mecanismo que permite a los individuos la consecución de fines que, si bien están dirigidos a la satisfacción de intereses privados, son considerados valiosos por el Derecho para garantizar un adecuado desarrollo de la sociedad y, por tanto, resultan merecedores de protección.
69. El ordenamiento jurídico ha provisto a los particulares de instrumentos que les permiten autorregular sus relaciones jurídicas de la forma más conveniente para sus intereses. Dichos instrumentos son el acto jurídico y, principalmente, como una especie de aquél, el contrato, de acuerdo a la definición establecida por el Código Civil<sup>23</sup>.
70. Ahora bien, la autonomía otorgada a los privados para regular sus intereses no es irrestricta, encontrando su límite en aquel ámbito regulado por normas de obligatorio cumplimiento o de carácter prohibitivo o sancionador, sin que los destinatarios de las mismas puedan pactar en contrario. El fundamento de tal limitación radica en la existencia de un conjunto de reglas generales de organización social que deben ser respetadas por todos los integrantes de la sociedad para la

<sup>22</sup> DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel. El Contrato en General. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, tercera edición, tomo I, Lima, 1996, p. 262. El autor señala lo siguiente: "(...) Podremos decir, pues, que la autonomía privada es el poder reconocido a las personas para regular, dentro del ordenamiento jurídico, sus propios intereses y crear libremente relaciones jurídicas entre sí. (...)".

<sup>23</sup> CÓDIGO CIVIL, Artículo 140.- El acto jurídico es la manifestación de voluntad destinada a crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas. (...)  
Artículo 1351.- El contrato es el acuerdo de dos o más partes para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

181

preservación del orden establecido, para lo cual el Estado compromete el uso de su poder de coerción a través de la expedición de normas imperativas.

71. En esta línea, el artículo 1354º del citado dispositivo legal prescribe que las partes pueden determinar libremente el contenido del contrato, siempre que no sea contrario a norma legal de carácter imperativo<sup>24</sup>. Por tanto, los particulares sólo se encuentran habilitados para regular sus relaciones jurídicas dentro del ámbito de actuación que el ordenamiento jurídico les reconoce, encontrándose obligados a observar las normas imperativas vigentes<sup>25</sup>.
72. Dicha interpretación sistemática de las normas en mención resulta válida, mas aun considerando que en el marco constitucional de protección al consumidor rigen los principios pro consumidor e in dubio pro consumidor, los mismos que establecen que los operadores administrativos deberán interpretar las normas legales vigentes en los términos favorables al consumidor<sup>26</sup>.
73. En ese sentido, el caso en controversia debe ser analizado considerando la base constitucional sobre la cual descansa la limitación a la compensación sobre remuneraciones o pensiones, así como los principios que rigen la protección al consumidor en nuestro sistema.
74. El salario o remuneración es comúnmente definido como aquello que percibe el trabajador como contraprestación por los servicios prestados a su empleador, sea en dinero o en especie. En nuestro ordenamiento jurídico, el derecho a la remuneración se encuentra consagrado en el artículo 24º de nuestra Constitución Política, cuyo texto es el siguiente:

*"Artículo 24º.- El trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y suficiente, que procure, para el y su familia, el bienestar material y espiritual.  
El pago de la remuneración y de los beneficios sociales del trabajador tiene prioridad sobre cualquiera otra obligación del empleador.  
Las remuneraciones mínimas se regulan por el Estado con participación de las organizaciones representativas de los trabajadores y de los empleadores".*

75. Como se aprecia, la remuneración reviste características especiales que permiten confirmar que no solo se trata de una acreencia derivada de la mera contraprestación por los servicios realizados por el trabajador, sino que constituye una institución de radical importancia en el marco de las relaciones laborales.
76. Así, del artículo citado se desprende que el derecho a la remuneración se protege constitucionalmente con el fin de procurar el bienestar "material y espiritual" del trabajador y su familia. En otras palabras, el salario tiene una función garantizadora de la adecuada subsistencia del trabajador y, de ser el caso, también de sus dependientes. Por tal razón es que se reconoce el carácter alimentario de la remuneración, lo cual también es aplicable a la pensión.

<sup>24</sup> CÓDIGO CIVIL, Artículo 1354.- Las partes pueden determinar libremente el contenido del contrato, siempre que no sea contrario a norma legal de carácter imperativo.

<sup>25</sup> Sin embargo, existe la posibilidad de que los destinatarios de tales normas pretendan, a través de una utilización fraudulenta de los instrumentos que la Ley les otorga para la satisfacción de sus intereses privados, eludir el cumplimiento de las mismas bajo la apariencia de una actuación sujeta al marco legal. Esta figura jurídica ha sido denominada por la doctrina como "negocio jurídico en fraude a la ley".

<sup>26</sup> Ver Expediente N° 1865-2010/PA-TC del 20 de julio de 2011.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

182

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

77. Precisamente, dicho carácter ha determinado la existencia de un sistema de protección especial en los diferentes ordenamientos jurídicos. En el caso peruano, tal régimen particular derivado del carácter alimentario, proviene principalmente de la propia Constitución, de la cual se puede desprender las siguientes atribuciones de la remuneración: (i) debe ser equitativa y suficiente; (ii) su pago debe ser prioritario con relación al resto de obligaciones del empleador; y, (iii) debe ser establecida a partir de mínimos remunerativos.
78. Asimismo, la protección de la remuneración del trabajador por su carácter alimentario, ha sido reconocida por la Corte Suprema, señalando que la remuneración está dirigida a cubrir necesidades vitales y familiares del trabajador<sup>27</sup>.
79. Lo expuesto, permite concluir a este Colegiado que en atención a la especial naturaleza de la remuneración o pensión (debido a su directa relación con el derecho a la dignidad por constituir un ingreso que permite la subsistencia de las personas), el legislador ha optado por su protección normativa, estableciendo por ejemplo la limitación legal de compensación (tanto para la legal como la convencional, pues la norma no ha hecho ninguna distinción) como medio de extinción de obligaciones, en el caso que se trate de remuneraciones.
80. Cabe precisar que si bien se puede alegar la pérdida de la naturaleza remunerativa de los fondos al pasar a formar parte de los activos que mantiene el cliente en una cuenta bancaria, dicha posición implicaría desnaturalizar y vaciar de contenido la finalidad tuitiva de dichos fondos, lo que guarda correspondencia con lo dispuesto por el Tribunal Constitucional mediante sentencia emitida en la acción de amparo tramitada en el Expediente N° 0691-2004-AA/TC seguido por el señor José Linder Salinas Aguilar en contra del Banco de Crédito del Perú. En dicha sentencia el Tribunal Constitucional señaló que las remuneraciones se encuentran protegidas incluso cuando han sido depositadas en cuentas bancarias<sup>28</sup>:

*"7. De lo expuesto, queda acreditado que se vulneraron los derechos constitucionales del accionante, pues el hecho de que el recurrente haya contraído obligaciones tributarias, las cuales se encuentran pendientes de pago, no autoriza una actuación al margen de la ley por parte de la Administración Tributaria, a fin de garantizar el cobro de la deuda sobre depósitos de naturaleza intangible. Por consiguiente, el artículo 33°, inciso d), de la Ley 26979, respecto al embargo en forma de retención sobre depósitos en poder de terceros, de ninguna manera puede ser interpretado de forma tal que permita el embargo de cuentas bancarias –cuando se acredite que corresponden a pago de haberes–, desconociendo el artículo 648°, inciso 6), del Código Procesal Civil, puesto que no es posible autorizar en sede administrativa lo que ni siquiera un juez en la vía judicial está facultado para afectar."*

81. A mayor abundamiento, es importante precisar que actualmente, en virtud de lo dispuesto por el artículo 18° del Decreto Supremo N° 001-98-TR (modificada por los Decretos Supremos N° 15-2005-TR y 0018-2007-TR) que establece que el pago de la remuneración podrá efectuarse directamente por el empleador o por intermedio de terceros, siempre que en este caso permita al trabajador disponer de aquella en la oportunidad establecida, en su integridad y sin costo alguno. Conforme se desprende del dispositivo citado, nuestra legislación laboral permite que el empleador pague los

<sup>27</sup> Casación N° 924-2001-Lambayeque, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 5 de noviembre de 2001.

<sup>28</sup> La presente referencia se realiza únicamente para invocar la continuidad de la naturaleza remunerativa de los fondos al margen de su depósito en cuenta bancaria.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

183

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

salarios de sus trabajadores de manera directa o a través de terceros, tales como las entidades financieras.

82. Así, el pago de remuneraciones que se efectúa transfiriendo depósitos a las cuentas de ahorros abiertas por los trabajadores tiene la misma naturaleza que el pago realizado directamente por el empleador (que sin ninguna duda tiene naturaleza salarial), por lo que no puede sostenerse válidamente que la utilización de entidades del sistema financiero para el pago de salarios conlleve que dichos depósitos pierdan su carácter de remuneración.

#### III.4. Aplicación al caso

83. La cuestión que se plantea en relación al hecho materia de controversia, es determinar si el Banco se encontraba facultado a compensar la deuda del señor Flores con cargo a la cuenta de ahorros en donde se depositaba su pensión mensual, de acuerdo a las facultades contenidas en el contrato de crédito suscrito por el consumidor o el marco legal vigente.
84. Como una cuestión previa, corresponde indicar que a diferencia del caso que motivó el cambio de criterio por parte de la Sala, seguido bajo el Expediente N° 067-2010/CPC-INDECOPI, en este caso el denunciante no otorgó una expresa autorización para disponer de los fondos de su pensión, pues la facultad opuesta por el denunciado se basa únicamente en lo establecido en la cláusula b) de las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco que señala lo siguiente:

**"Condiciones Generales**

- (i) EL CLIENTE autoriza de manera expresa al BANCO, respecto de sus cuentas, depósitos, tarjetas, bienes o valores, a:

(...)

b. Cargar los montos de las obligaciones directas o indirectas que EL CLIENTE le adeude a EL BANCO, incluso aquellas adquiridas de terceros acreedores de EL CLIENTE y/o derivadas de terceros que éste haya garantizado, ya sea por capital, intereses, comisiones o gastos, incluidos los gastos de cobranza directa o encargada a terceros, contra los montos de las obligaciones que EL BANCO mantenga a favor de EL CLIENTE por concepto de los créditos originados en depósitos efectuados por EL CLIENTE o a favor de EL CLIENTE en las cuentas que éste mantenga en EL BANCO, cualesquiera sea el origen, concepto o naturaleza de las sumas depositadas que originaron el crédito. Para estos efectos, EL CLIENTE autoriza al BANCO a bloquear temporalmente sus cuentas."

85. Sobre el particular, resulta pertinente indicar que en el marco normativo de protección al consumidor, el deber de idoneidad que deben observar los proveedores no se encuentra delimitado únicamente por los términos y condiciones previstos en el contrato (garantía explícita), sino también por las normas imperativas vigentes (garantía legal), respecto a las cuales no se puede pactar en contrario.
86. En tal sentido, es adecuado considerar que un consumidor esperaría que el servicio ofrecido se efectivice respetando las normas jurídicas aplicables, por lo que la contravención de dichas normas por parte del proveedor conlleva tornar el servicio en uno no idóneo, pues vulnera la garantía legal de la cual está premunida su prestación.
87. Sobre el particular, el Código Civil ha previsto la figura de la compensación convencional como un modo válido de extinción de las obligaciones, con excepción de aquellos supuestos previstos en el



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

184

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

artículo 1290° de dicho cuerpo normativo, entre los cuales se encuentra el crédito inembargable. A fin de completar el referido precepto legal, el artículo 648° del Código Procesal Civil establece un listado de aquellos bienes calificados como inembargables, dentro del cual se incluye a las remuneraciones que no excedan las cinco (5) Unidades de Referencia Procesal.

- 88. De una interpretación conjunta del marco legal y la cláusula contractual citada precedentemente, se evidencia que el consumidor autorizó de manera general que se proceda a la compensación con cargo a los fondos que mantenga con la entidad financiera, por lo que un consumidor podrá interpretar válidamente que la entidad financiera se encuentra facultada a oponer la compensación a fin de hacerse cobro de su crédito, siempre que su ejercicio respete los límites previstos en el artículo 1290° del Código Civil y el 648° del Código Procesal Civil que lo complementa.
- 89. Es importante tener en cuenta que una interpretación contraria a la expuesta implicaría validar un ejercicio abusivo del derecho de compensación<sup>29</sup> (originado en virtud a la cláusula contractual incorporada por el denunciado) por encima de las disposiciones constitucionales y legales que buscan tutelar un interés superior basado en el carácter alimentario de las remuneraciones y pensiones que garantizan la subsistencia del consumidor.
- 90. En ese sentido, en el presente caso se evidencia que con fecha 30 de enero de 2013 el Banco procedió a compensar sus créditos con cargo a la pensión del denunciante ascendente a S/. 2 497,45 en dicho periodo, por el importe de S/. 1 296,41; sin embargo, si bien la pensión superaba las 5 URP (equivalente a S/. 1 850,00), el exceso (de S/. 647,45) solo podía ser compensado hasta una tercera parte (equivalente a S/. 215,82), lo cual no fue respetado pues el Banco compensó el importe total de S/. 1 297,45.
- 91. En virtud a lo antes expuesto, este Colegiado considera que corresponde revocar la Resolución Final N° 218-2013/ILN-PSO, que declaró infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción al artículo 19° del Código; y, reformándola, declararla fundada, al haberse verificado que la entidad financiera compensó indebidamente la deuda del cliente con cargo a su pensión mensual, por encima del límite legalmente permitido.

### III.5. Medida correctiva

- 92. El artículo 105° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para imponer las sanciones y medidas correctivas a los proveedores por infracciones a dicho cuerpo normativo conforme a las competencias otorgadas por Ley al Indecopi<sup>30</sup>.

<sup>29</sup> Ver Expediente EXP. N.° 05859-2009-PATC, donde se señaló lo siguiente:

*"6. (...) la proscripción genérica, que tiene como punto de partida la figura del abuso del derecho, es categórica desde el análisis constitucional: la Constitución no ampara el abuso del derecho, afirmación que se encuentra en el párrafo final del artículo 103 de la Constitución. La figura del abuso del derecho, así como la del fraude de ley (la prohibición de ambas) tienen la propiedad de lograr combatir el formalismo que sirve de cubierta para transgredir el orden jurídico constitucional. Mientras que en el abuso del derecho se presenta un conflicto entre, por un lado, las reglas que confieren atributos al titular de un derecho subjetivo, y por otro, los principios que sirven de razones últimas para su ejercicio; el fraude de ley es la contraposición entre una regla que confiere un poder y un principio, que como tal, es de cumplimiento imperativo (...) por lo que, frente a ambos supuestos, no basta que una conducta sea compatible con una regla de derecho, sino que se exige que dicha conducta no contravenga un principio. Resaltando la preeminencia de los principios, la Constitución niega validez a todo acto contrario a su contenido principista, pese a que encuentre sustento prima facie en una regla (...)"*

<sup>30</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 105°.- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

185

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

93. Los artículos 114º, 115º y 116º del Código<sup>31</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para que, 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.
94. En el presente caso, el señor Flores solicitó como medida correctiva la devolución de los S/. 1 297,45 descontados de su cuenta de haberes y el pago de los gastos incurridos como consecuencia de la infracción administrativa. Asimismo, solicitó: (a) el cese del abuso de su posición; (b) no retener indebidamente los ahorros de sus clientes; (c) la no retención de haberes; (d) que brinde una adecuada información; (e) que no emplee métodos abusivos de cobranza; y, (f) las medidas correctivas complementarias previstas en los literales a) y e) del artículo 116º del Código.
95. En relación a lo solicitado por el consumidor relativo a la devolución de los S/. 1 297,45 descontados por el Banco, si bien se ha verificado una infracción administrativa en dicho extremo, de acuerdo al desarrollo expuesto previamente el concepto de haberes registrado por el señor Flores como pensión del mes de enero de 2013 ascendió a S/. 2 497,45, monto superior a las cinco (5) URP, por lo que la entidad financiera sí podía compensar, pero únicamente sobre la tercera parte del exceso.
96. En ese sentido, considerando que las 5 URP en el 2013 equivalen a S/. 1 850,00, el exceso asciende a S/. 647,45, y su tercera parte a S/. 215,82, monto que el Banco podía descontar para el cobro de su acreencia. De acuerdo a ello, este Colegiado considera que corresponde ordenar al Banco que en un plazo máximo de cinco (5) días contados a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con el extorno del importe de S/. 1 081,63 a la cuenta de haberes del denunciante, así como los intereses legales devengados.

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 sumarísimos 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.

<sup>31</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo 114º.- 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 115º.- 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 116º.- Medidas correctivas complementarias**

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

186

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

97. Por otro lado, el consumidor también solicitó el pago de los gastos incurridos como consecuencia de la infracción administrativa; sin embargo, no detalló cuáles habrían sido estos ni la cuantía de los mismos, por lo que no corresponde ordenar una medida correctiva al respecto, sin perjuicio de lo cual queda expedito su derecho de solicitar la liquidación de costas y costos conforme se indicará en los párrafos siguientes ante el órgano administrativo correspondiente.
98. Cabe precisar que si bien mediante escrito del 27 de marzo de 2013 el consumidor solicitó el reembolso de los gastos incurridos haciendo referencia a los gastos por llamadas y traslado, ascendentes a S/. 50,00, dicha solicitud fue presentada con posterioridad a la notificación de cargos del proveedor, por lo que en aplicación de lo dispuesto por el artículo 115.3° del Código, no corresponde a este Colegiado emitir una medida correctiva al respecto.
99. Finalmente, el señor Flores también solicitó se disponga (a) el cese del abuso de su posición; (b) no retener indebidamente los ahorros de sus clientes; (c) la no retención de haberes; (d) que brinde una adecuada información; (e) que no emplee métodos abusivos de cobranza; y, (f) las medidas correctivas complementarias previstas en los literales a) y e) del artículo 116° del Código<sup>32</sup>.
100. En relación a los puntos d), e) y f) de la solicitud del consumidor, no corresponde a este Colegiado ordenar una medida correctiva al respecto, pues dichos aspectos no se encuentran relacionados a la infracción acreditada en el presente procedimiento.
101. De acuerdo a ello, este Colegiado considera necesario evaluar la pertinencia de ordenar una medida correctiva complementaria destinada a revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro, en aplicación de la facultad prevista en el artículo 114° del Código.
102. Al respecto, en el presente caso ha quedado evidenciado que el Banco aplica la cláusula contractual referida a su facultad de compensar o cargar los importes adeudados por el cliente sobre los fondos que este último mantenga, incluso cuando se traten de conceptos que provienen de remuneraciones o pensiones.
103. En ese sentido, resulta conveniente ordenar al Banco como medida correctiva complementaria que cese en la aplicación de mecanismos de compensación sobre remuneraciones y pensiones cuando estas no excedan las cinco (5) Unidades de Referencia Procesal, siendo que en caso estas sean superiores, dicha facultad deberá sea ejercida únicamente sobre la tercera parte del exceso. A dichos efectos, el Banco contará con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente para implementar los procedimientos internos u otros mecanismos que aseguren el cumplimiento de la medida ordenada.
104. Debe advertirse al denunciado que el incumplimiento de las medidas correctivas ordenadas será considerado como una infracción grave a los derechos del consumidor. De incumplirse las medidas

<sup>32</sup>

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

(a) Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.

(...)

(f) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

M-CPC-06/1A

25

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

Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú. Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

187

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

correctivas, cualquiera de los denunciantes podrá interponer una denuncia por incumplimiento ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos que resulte competente, de conformidad con lo establecido en el artículo 125° del Código<sup>33</sup>.

105. Cabe señalar que conforme a lo establecido en el artículo 115.6° del Código, el extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva a favor del consumidor constituye título ejecutivo, en concordancia con lo dispuesto por el 688° inciso 11) del Código Procesal Civil. Así, en caso que se produzca el incumplimiento de una medida correctiva dispuesta por la Comisión, el consumidor tendrá la posibilidad recurrir directamente al INDECOPI para informar dicho incumplimiento<sup>34</sup>, mientras que para requerir su directa ejecución deberá acudir a la sede judicial.

### III.6. Sobre la solicitud de indemnización

106. Con respecto a la solicitud de la indemnización por daños y perjuicios solicitada por el señor Flores como medida correctiva, la Comisión considera necesario hacer mención a que este tipo de pretensión solo puede ser solicitada en la vía judicial o arbitral correspondiente, es decir, no puede ser conocida por la vía administrativa. Por lo tanto, carece de competencia para pronunciarse sobre dicho pedido.
107. En atención a ello, corresponde declarar improcedente la solicitud de indemnización interpuesta por los denunciantes, dejando a salvo su derecho que pueda solicitarla ante el Poder Judicial.

### III.7. Graduación de la sanción

108. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas cometidas por el Banco, corresponde determinar la sanción aplicable.
109. De acuerdo con los criterios previstos en el Código y en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad<sup>35</sup>, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la

<sup>33</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero (...)

<sup>34</sup> El incumplimiento de la medida correctiva puede acarrear la imposición de una sanción al denunciado con una multa de hasta doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), de conformidad con lo establecido en el artículo 117° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>35</sup> 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 el orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

188

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.

110. Por otro lado, de acuerdo con los artículos 110º y 112º del Código, al momento de aplicar y graduar la sanción, esta Comisión podrá atender a la gravedad de la infracción, 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, y otros criterios que considere adecuado adoptar, asimismo establece los criterios para determinar las atenuantes o agravantes correspondientes en cada caso<sup>36</sup>.

- a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción;
- b. El perjuicio económico causado;
- c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e. El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

<sup>36</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones Administrativas. El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108º con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

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

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPG)

189

111. En ese sentido, la Comisión para graduar la sanción a imponer considerará lo siguientes aspectos:

- (i) **El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción:** el beneficio obtenido por el Banco, el cual, como acreedor de una deuda evitó los costos en que debía ocurrir para hacerse pago de la misma, utilizando indebidamente un mecanismo restringido por la ley para obtener la suma de S/. 1 081,63, en detrimento de la pensión del denunciante. Adicionalmente, debe incluir los costos en los que hubiera incurrido el denunciado si hubiera implementado los mecanismos idóneos a fin de exigir el cumplimiento de las obligaciones del señor Flores conforme a nuestro ordenamiento jurídico. Esta Comisión no cuenta con información que le permita cuantificar dicho ahorro; sin embargo, ello no evita que pueda asumirse, en términos razonables y proporcionales, un monto aproximado, tal como lo ha sostenido la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal del Indecopi en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI<sup>37</sup>.
- (ii) **Daño resultante de la infracción:** retención e imposibilidad del señor Flores de acceder al total de su pensión, con el consiguiente riesgo para su manutención al constituir un medio de satisfacción de sus necesidades vitales.
- (iii) **Probabilidad de detección:** la Comisión considera que la conducta infractora tiene una posibilidad de detección alta en la medida que un consumidor tendrá conocimiento de la aplicación del marco legal vigente a fin de advertir los descuentos indebidos aplicados en sus fondos y ponerlo en conocimiento de la autoridad administrativa.

Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

- a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
- b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
- c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
- d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
- e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
- f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
- 5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

<sup>37</sup> Resolución 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA) emitido en el procedimiento seguido por el señor Jesús Alfredo Uribe Uribe contra el Banco Continental: "(...) Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atiende consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revolvaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

190

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

- (iv) **Efectos generados en el mercado:** este Colegiado advierte que se ha producido un daño al mercado de servicios financieros, que se materializa en la desconfianza que generan prácticas como las sancionadas en el sector que ofrece dichos servicios y en los consumidores, puesto que trasmite a los mismos una situación de inseguridad frente a las compensaciones convencionales que pacten frente entidades bancarias, lo cual tiene especial importancia en un sector tan sensible como el de los servicios de intermediación financiera. Ello en la medida que dada la naturaleza de las prestaciones ofrecidas por este tipo de entidades, los consumidores esperan válidamente que el servicio brindado resulte conforme al marco normativo.
- (v) **Gravedad de la falta:** en el presente caso, esta Comisión considera que la compensación a pensiones por encima del límite legalmente permitido resulta muy grave, pues genera un riesgo para la subsistencia del consumidor. No obstante, teniendo en cuenta que la actuación del Banco se sustentaba en un pronunciamiento emitido por la Sala de forma previa, se debe considerar la misma como grave.
- (vi) **Principio de Razonabilidad:** la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En ese sentido, la sanción a ser impuesta debe ser suficiente para generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

112. En atención a lo expuesto, este Colegiado considera que se debe sancionar al denunciado con una multa ascendente a cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias en este extremo.

### III.8. Costas y costos del procedimiento

113. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>38</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
114. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por el Banco, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas incurridas por el señor Flores. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante la suma de S/. 36,00<sup>39</sup>.
115. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el interesado podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar la liquidación de costos correspondiente.

<sup>38</sup> DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI  
Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión o Dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, 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 o Dirección del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el artículo 38 inciso b) del Decreto Legislativo 716.

<sup>39</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

191

#### IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

**PRIMERO:** denegar el informe oral y la convocatoria a audiencia pública solicitada por el señor Andrés Avelino Flores Venegas mediante escrito del 18 de junio de 2013.

**SEGUNDO:** revocar la Resolución Final N° 218-2013/ILN-PS0 del 11 de abril de 2013, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte, en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por el señor Andrés Avelino Flores Venegas contra Banco de Crédito del Perú por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y reformándola, declarar fundada la denuncia en ese extremo, al verificarse que la entidad financiera compensó sus acreencias con la totalidad de los fondos percibidos por el consumidor por concepto de pensión, por encima del límite máximo legal permitido, sancionándolo con una multa de cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias.

**TERCERO:** ordenar al Banco de Crédito del Perú como medida correctiva que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con extornar a la cuenta del denunciante el importe de S/. 1 081,63, incluyendo los intereses devengados a la fecha.

**CUARTO:** ordenar al Banco de Crédito del Perú como medida correctiva complementaria el cese en la aplicación de mecanismos de compensación sobre remuneraciones y pensiones cuando estas no excedan las cinco (5) Unidades de Referencia Procesal, siendo que en caso estas sean superiores, dicha facultad deberá sea ejercida únicamente sobre la tercera parte del exceso. A dichos efectos, contará con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente para implementar los procedimientos internos u otros mecanismos que aseguren el cumplimiento de la medida ordenada.

**QUINTO:** ordenar al Banco de Crédito del Perú que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas incurridas por el señor Andrés Avelino Flores Venegas durante el procedimiento, ascendentes a S/. 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de los costos una vez que la presente resolución haya quedado consentida.

**SEXTO:** informar al Banco de Crédito del Perú que la multa impuesta mediante la presente Resolución deberá ser abonadas en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI Sede Lima Norte<sup>40</sup> o Sede Lima Sur, ubicadas en la Av. Carlos Izaguirre N° 988-990, Urb. Las Palmeras, Los Olivos y en Calle de La Prosa N° 104, San Borja, respectivamente.

**SÉPTIMO:** Disponer la inscripción del Banco de Crédito del Perú en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente resolución quede consentida<sup>41</sup>.

<sup>40</sup> Cabe precisar que en la Sede Lima Norte no acepta dinero en efectivo como medio de pago, únicamente podrá efectuar algún pago con el comprobante de depósito en alguna de las cuentas bancarias (en nuevos soles) del Indecopi:

- Banco de la Nación (Cuenta Corriente) 000-282545
- Banco de Crédito del Perú (Cuenta Corriente) 193-1161125-0-34
- Scotiabank (Cuenta Corriente) 170-0186511

<sup>41</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.- El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

192

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

**OCTAVO:** 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 el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de revisión<sup>42</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida<sup>43</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Nancy Aracelly Laca Ramos, Natalia Rey de Castro Hernández de Agüero y Daniel Schmerler Vainsten. Con la abstención del señor Víctor Humberto Lazo Láinez Lozada.**

*Nancy Aracelly Laca Ramos*  
**NANCY ARACELLY LACA RAMOS**  
Presidenta

en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

<sup>42</sup> DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor, aprobada mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 159-2010-INDECOPI/COD publicada en el diario oficial El Peruano el 14 de noviembre de 2010.

**5.3. Recurso de revisión**

5.3.1. El recurso de revisión es de puro derecho, no cabe la adhesión ni la actuación de pruebas. Este recurso se presenta ante la Comisión correspondiente, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, incluyendo la oportunidad del recurso.

5.3.2. La Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI evalúa la procedencia del recurso verificando si la pretensión del recurrente plantea la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria; notificando a las partes dicha decisión. Si dicha Sala declara la procedencia del recurso, en el mismo acto, podrá disponer la suspensión de la ejecución de la resolución recurrida.

5.3.3. Conjuntamente con la notificación de procedencia, la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI informará a las partes que la causa está expedida para ser resuelta, fijando la fecha límite para estos efectos. En este periodo podrá convocarse a audiencia de informe oral si las partes lo han solicitado o de oficio a criterio del Tribunal, quien puede desestimar motivadamente tal solicitud en el mismo acto en que se pronuncie sobre el recurso de revisión.

5.3.4. El pronunciamiento del Tribunal es irrecurable en vía administrativa. La improcedencia del recurso tampoco puede cuestionarse a través de un reclamo en queja.

**5.4. Agotamiento de la vía administrativa**

La resolución de la correspondiente Comisión o, de ser el caso, de la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI agota la vía administrativa.

<sup>43</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

(...)

Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi.

El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.