

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

FACULTAD DE DERECHO



**Informe Jurídico sobre la Resolución N° 3092-2013/SPC
contenida en el Expediente N° 118-2013/ILN-PS0**

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

**JUAN ANTONIO VELAPATIÑO
HERRERA**

Asesora:

WENDY ROCÍO LEDESMA ORBEGOZO

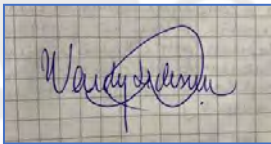
Lima, 2024

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° 3092-2013/SPC contenida en el Expediente N° 118-2013/ILN-PS0", del autor(a) VELAPATIÑO HERRERA, JUAN ANTONIO, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 32%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 17/06/2024.
- 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, 17 de junio del 2024

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

RESUMEN

La compensación en materia de consumidor es controvertida en distintos pronunciamientos por parte del Indecopi. Este es un problema que aún no ha sido resuelto. Por ello, el presente informe jurídico analiza la Resolución N° 3092-2013/SPC en concordancia con todo lo relevante dentro del expediente para adoptar una postura en torno al conflicto. En ese sentido, el trabajo analizará los aspectos relevantes de un procedimiento administrativo en materia de consumidor. Se inicia evaluando si existió vulneración a la idoneidad en el tipo de servicio financiero prestado por el proveedor. Posteriormente, se evalúa si es posible la compensación en cualquier tipo de cuenta. Además, se analiza si hubo afectación a principios administrativos como el principio de confianza legítima y predictibilidad dentro del procedimiento administrativo. Finalmente, se evalúa el alcance de las medidas correctivas complementarias que puede imponer la Comisión de Protección al Consumidor.

Palabras clave

idoneidad, compensación, principios administrativos, medidas correctivas

ABSTRACT

Compensation in consumer matters is controversial in different pronouncements by Indecopi. This is a problem that has not yet been resolved. Therefore, this legal report analyzes Resolution No. 3092-2013/SPC in accordance with everything relevant within the file to adopt a position regarding the conflict. In this sense, the work will analyze the relevant aspects of an administrative procedure in consumer matters. It begins by evaluating whether there was a violation of suitability in the type of financial service provided by the provider. Subsequently, it is evaluated whether compensation is possible in any type of account. In addition, it is analyzed whether there was an impact on administrative principles such as the principle of legitimate trust and predictability within the administrative procedure. Finally, the scope of the complementary corrective measures that the Consumer Protection Commission may impose is evaluated.

Keywords

suitability, compensation, administrative principles, corrective measures

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	5
1.1. Justificación de la elección de la resolución.....	5
1.2. Presentación del caso y análisis.....	6
II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Hechos relevantes del caso.....	8
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	15
IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A	16
4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios.....	16
4.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución.....	17
V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	18
PROBLEMA 1: En el marco del procedimiento administrativo materia de este expediente, ¿el proveedor afecta al deber de idoneidad?.....	18
PROBLEMA 2: A partir de los últimos pronunciamientos desde la jurisprudencia y de conformidad con el presente procedimiento administrativo, ¿se puede compensar deudas de cualquier tipo de cuenta?.....	27
PROBLEMA 3: En el marco del presente procedimiento administrativo, ¿se evidencia la vulneración al principio de confianza legítima conforme a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG)?.....	33
PROBLEMA 4: ¿Se evidencia la vulneración al principio de predictibilidad conforme a lo establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG) a partir de los acontecimientos presentados en este caso?.....	37
PROBLEMA 5: ¿Cuál es la naturaleza y alcance de las medidas correctivas complementarias que puede plantear la Comisión de Protección al Consumidor?.....	41
VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	44
BIBLIOGRAFÍA	47

PRINCIPALES DATOS DEL CASO

N° EXPEDIENTE	N° 118-2013/ILN-PS0
ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO	Derecho Administrativo/ Derecho del Consumidor
IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES	Resolución N° 218-2013/ILN-PS0 Resolución N° 476-2013/ILN-CPC Resolución N° 3092-2013/SPC
DEMANDANTE/DENUNCIANTE	Andrés Avelino Flores Venegas
DEMANDADO/DENUNCIADO	Banco de Crédito del Perú
INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL	Instancia administrativa
TERCEROS	---
OTROS	---

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación de la elección de la resolución

En el mundo de los procedimientos administrativos en temas de consumidor una interrogante importante continúa vigente: ¿Será posible la compensación bancaria en las cuentas de remuneraciones o de pensiones?. Al respecto, autores como Gomez (2020) han señalado la ausencia de un criterio claro y uniforme para resolver la controversia en torno a la compensación. Ello debido a los diversos pronunciamientos contradictorios que se han emitido a lo largo del tiempo.

En ese sentido, si bien no se ha llegado a emitir un criterio claro y uniforme sobre la compensación, en la realidad sigue presentándose problemas en torno a este tema. Las entidades financieras siguen realizando débitos de las cuentas de sus usuarios como consecuencia de sus obligaciones financieras, incluso cuando se trate de sus cuentas correspondientes a sus remuneraciones o pensiones.

De hecho, existen posturas que refuerzan este actuar de las entidades financieras como la de Ezcurra y Valencia-Dongo (2015) quienes señalan que la compensación no tiene carácter remunerativo y que una vez que se deposita en una cuenta bancaria se convierte en un depósito regular. Ello sería una justificación doctrinaria del débito que realizan las entidades financieras frente a los usuarios que presentan una acreencia.

Debido a ello, la elección del presente expediente se justifica en que permitirá analizar si ¿es posible la compensación bancaria en las cuentas que provienen de remuneraciones o pensiones? Con ello se permitirá tener un panorama más claro sobre la legalidad de este tipo de acciones por parte de las entidades del sector financiero y se proporcionará una comprensión más integral de los procedimientos administrativos en materia de consumo,

permitiendo conocer su normativa y aplicación. Ello podrá contribuir a mejorar las políticas y prácticas en beneficio de los consumidores.

1.2. Presentación del caso y análisis

En este informe, se analiza el caso del señor Andres Avelino Flores (en adelante, señor Flores) , quien se vio afectado por el débito de su cuenta de ahorros por parte del Banco de Crédito del Perú (en adelante, Banco), donde recibía sus ingresos como pensionista de la Municipalidad de Puente Piedra.

Ante lo ocurrido, presentó su denuncia ante el Instituto Nacional De Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi), cuestionando la legitimidad de la compensación y solicitando que se inicie un procedimiento administrativo para sancionar al Banco. Este hecho nos conduce nuevamente al debate de la compensación en los procedimientos administrativos en materia de consumo.

Para llegar a respuestas sobre esta interrogante dentro del procedimiento administrativo sancionador, se ha decidido desentrañar sobre si hubo alguna afectación al deber de idoneidad por parte del Banco en este caso. En segundo lugar, se analiza la legalidad de la compensación bancaria en el procedimiento administrativo y si esta es posible en todas las cuentas. Con este análisis, se pretende promover el camino a mejores decisiones sobre la compensación.

Posteriormente, se analiza dos de los principios administrativos que son materia de cuestionamiento en este procedimiento administrativo, como son la predictibilidad y confianza legítima; a fin de evaluar si, ¿se vulneraron dichos principios dentro del presente procedimiento?. Finalmente, se analiza la naturaleza de la medida correctiva complementaria impuesta por la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, Comisión), donde se examina si ¿esta medida correctiva complementaria puede tener alcance colectivo?.

Saber ello nos permite conocer los límites que tiene este Colegiado al momento de imponer este tipo de medidas.

Por otro lado, es necesario acotar que este informe se trata de un procedimiento administrativo en materia de consumo-financiero a cargo del Indecopi, por lo que se aplica como primer marco legal, las normativas establecidas en el Código de Protección al Consumidor y Defensa del Consumidor - Ley N° 29751 (en adelante, Código de Consumo) y supletoriamente bajo la Ley de Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444 (en adelante, LPAG), sin perjuicio de la aplicación de otras normas que sustentan el estándar de consumidor.

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

2.1. Antecedentes

El origen del conflicto empieza por las deudas generadas por el uso de la Tarjeta de Crédito Visa BCP N° 4634-****-****-7011, de titularidad del señor Flores; donde éste se vio imposibilitado a pagar, pese a los requerimientos que le realizó la entidad financiera.

Con fecha 14 de diciembre de 2012 se celebró un contrato entre el Banco y el señor Flores para la entrega de la tarjeta de ahorros. En este contrato se autorizó la compensación de las deudas.

Ese hecho generó que el 30 de enero del 2013, luego de registrarse el abono en la cuenta de ahorros N° 191-*****98-0-90 de titularidad del señor Flores, producto de sus haberes de 5ta Categoría como pensionista de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, se procediera a descontar de su cuenta las sumas de S/. 1,296.41 y S/. 1.04, para cancelar parte de la deuda que mantenía el señor Flores con el Banco. Como consecuencia, se registró S/.0.00 tanto en saldo contable como en saldo disponible.

Ante ello, el señor Flores considera que dicha acción del Banco fue indebida debido a que era dinero proveniente de sus remuneraciones como pensionista. Esto motivó a que el señor Flores presentara su denuncia contra el Banco con fecha 26 de febrero de 2013.

2.2. Hechos relevantes del caso

1. Denuncia por infracción al Código de protección al consumidor de fecha 26.feb.2013

El 26 de febrero del 2013, el señor Flores presentó una denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (en adelante, ORPS) contra el Banco en la medida que éste había debitado de su cuenta de ahorros los montos de S/. 1,296.41 y S/. 1.04, cobrando así una parte considerable del total de la deuda.

Los argumentos de la denuncia se basaron en la presunta violación del deber de idoneidad previsto en el Código de Consumo. Por lo tanto, como medida correctiva, el denunciante solicitó que se le reembolsará el dinero debitado y que se apliquen las sanciones correspondientes al Banco.

1. Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS)

Con fecha 05 de marzo de 2013, mediante Resolución N° 1 de imputación de cargos, se dio inició el PAS, el cual tiene un plazo máximo de 30 días hábiles desde que se notifica la imputación de cargos a la contraparte para emitir una resolución final. Mediante dicha resolución se admitió a trámite la denuncia por presunta infracción al deber de idoneidad, donde se señaló como único hecho infractor que el Banco habría debitado de la cuenta de ahorros del señor Flores las sumas de S/ 1,296.41 y S/ 1.04 , para cancelar parte de la deuda que mantenía con el Banco, sin informarle previamente.

Como medida correctiva, el señor Flores solicitó la reposición de los S/. 1, 297.45 indebidamente retenidos.

2. Descargos efectuados por el Banco

En sus argumentos de defensa, el Banco alegó que las sumas cuestionadas, S/. 1,296.41 y S/. 1.04, fueron compensadas con la finalidad de pagar una deuda vencida que mantenía en su tarjeta de crédito.

En relación a la autorización para compensar, el Banco alegó que, en la Solicitud de Apertura de la Cuenta de Ahorros N° 191-*****98-0-90, el señor Flores declaró haber leído y aceptado en su integridad la Hoja de Resumen y las Condiciones Generales en la cuenta de ahorros de su titularidad.

En ese sentido, de la lectura de dichas Condiciones Generales, el Banco estaba facultado por el señor Flores para realizar la compensación respecto de cualquiera de sus cuentas.

3. Resolución Final N° 218- 2013/ILN-PSO de fecha 11 de abril de 2013 efectuada por ORPS

El ORPS determinó que no hubo vulneración al artículo 19° del Código de Consumo debido a que el señor Flores había firmado en el contrato la posibilidad de que el Banco recurra a este tipo de operaciones contra sus cuentas de ahorro ante deudas impagas. En ese sentido, se declaró infundada la denuncia presentada por el señor Flores.

4. Escrito de apelación contra Resolución Final presentada por Andrés Avelino de fecha 25 de abril de 2013

El señor Flores presentó escrito de apelación contra la Resolución Final 218-2013/ILN-PS0, en el que alegó principalmente lo siguiente:

- El ORPS no consideró los otros hechos infractores denunciados como los métodos abusivos de cobranza y la falta de atención a los requerimientos de información.

Por lo tanto, no consideró las otras medidas correctivas solicitadas por el señor Flores, 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 empleen métodos abusivos de cobranza y f) las medidas correctivas complementarias previstas en los literales a) y e) del artículo 116º del Código de Consumo.

- El escrito que presentó el señor Flores con fecha 27 de marzo de 2013 no era la ampliación de su denuncia, simplemente era una precisión; esto al observar que la Resolución N° 1 no calificó los hechos denunciados de acuerdo a los términos de su denuncia.

5. Alegatos presentados por el Banco con fecha 3 de junio de 2013

El Banco absolvió el traslado del recurso de apelación presentado por el señor Flores, indicando principalmente lo siguiente:

- El señor Flores aceptó haber leído en su integridad la Hoja Resumen y las Condiciones Generales en la Cuenta de Ahorros de su titularidad. Por lo tanto, el derecho de compensación de acreencias se encontraba expresa y explícitamente acordado en los contratos suscritos; siendo un supuesto de compensación convencional.

- Por lo que, dicha práctica no constituye método abusivo de cobranza (hecho no imputado) debido a que revierte una especial importancia en el sector financiero, teniendo especial protección por parte del Estado.

6. Resolución Final N° 476-2013/ILN-CPC de fecha 26 de junio de 2013

La Comisión declaró fundada la denuncia y revocó la decisión de primera instancia. Esto al haber verificado que la entidad financiera compensa indebidamente la deuda del cliente con cargo a su pensión mensual, por encima del límite legal permitido. Es decir, la entidad financiera sí podía compensar la obligación financiera pendiente, pero únicamente sobre la tercera parte del exceso de cinco (5) Unidades de Referencia Procesal (URP).

En consecuencia, se ordenó el extorno del importe de S/. 1 081.63 a la cuenta de haberes del señor Flores, así como el pago de los intereses legales devengados.

Finalmente, la Comisión ordenó al Banco, como medida correctiva complementaria, la inaplicación de los mecanismos de compensación sobre remuneraciones y pensiones cuando éstas no excedan las 5 URP, siendo que en caso estas sean superiores, solo podrá ser ejercida sobre la tercera parte del exceso.

7. Recurso de Revisión contra la Resolución Final N° 476-2013/ILN-CPC presentada por el Banco de fecha 16 de julio de 2013

El Banco interpuso un recurso de revisión ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala), señalando principalmente que la resolución de Comisión se aparta de los principios del procedimiento administrativo contemplados en la LPAG.

7.1. La decisión de Comisión afecta los principios de predictibilidad y uniformidad, al terminar alterando una decisión que ya era cosa juzgada:

Mediante Resolución N° 696-2012/SC2-INDECOPI se ratifica un criterio desarrollado por Sala en la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI donde se había concluído que se puede compensar el 100% de los fondos existentes en una cuenta de ahorros siempre que se demuestre que contaba con autorización del cliente para dicha operación. Por lo tanto, dicha decisión uniforme sobre la compensación al 100% por los órganos resolutivos de INDECOPI había generado un precedente de observancia obligatoria, conforme al artículo V del Título Preliminar de la LPAG.

Por lo tanto, la decisión de Comisión, de no guiarse conforme se iba resolviendo en temas de compensación, vulnera los principios de predictibilidad y uniformidad, así como termina alterando una decisión que ya era cosa juzgada.

7.2. La decisión de Comisión afecta el principio de buena fe: El Banco había desarrollado su conducta respecto a la compensación siguiendo las reglas que el máximo órgano resolutivo había proporcionado en diversas resoluciones. Sin embargo, con la resolución cuestionada de Comisión se está generando imposibilidad de determinar cuál es la conducta que se espera del Banco en el Mercado.

7.3. Se cuestiona la medida correctiva complementaria ordenada por Comisión: La denuncia fue interpuesta ante ORPS debido a que la cuantía no excedía las 3 UIT. No obstante, la resolución de Comisión estableció una medida correctiva que supera dicho límite. Asimismo, estableció una medida que es de alcance colectivo y general, es decir, que solo puede darse en un procedimiento ordinario de intereses colectivos.

8. Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI de fecha 18 de noviembre de 2013

Mediante la referida resolución se resolvió el recurso de revisión interpuesto por el Banco, mediante el cual se determina lo siguiente:

8.1. Sobre el cuestionamiento por haberse vulnerado el principio de predictibilidad ante un precedente de observancia obligatoria: Al respecto, la Sala alega que el contenido de la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI, que recogió el criterio invocado por el Banco, no configura un precedente de observancia obligatoria. Por lo que no se advierte error de derecho en lo alegado. En consecuencia, se declara improcedente en ese extremo.

8.2. Sobre el cuestionamiento por vulneración al principio de buena fe: La Sala determinó que, si bien el Banco alegó vulneración a la buena fe, considera que lo señalado realmente califica como un error de derecho que vulnera el principio de confianza legítima. Por lo tanto, para que sea procedente el recurso de revisión se verificó en primer lugar, que sea un error de derecho contenido en la decisión de la Comisión y, en segundo lugar, que ese error podría variar el sentido de la resolución recurrida. Habiéndose verificado la procedencia del recurso, se procedió a analizar el fondo. La Sala alega que la compensación se encontraba sustentada en un criterio de interpretación anterior desarrollado por la Sala. En consecuencia, concluye que se vulneró el principio de confianza legítima.

Por lo tanto, se declaró fundado el recurso de revisión en ese extremo y solicitó que la Comisión emitiera un nuevo pronunciamiento.

8.3. Sobre el cuestionamiento de la medida correctiva complementaria: la Sala considera que carece de objeto pronunciarse al respecto debido a que alude al tema de fondo y sus consecuencias.

9. Suspensión del Procedimiento

Mediante Resolución N° 6 el procedimiento administrativo fue suspendido debido a que la Secretaría Técnica de la Comisión solicitó un informe técnico a la Gerencia Legal del Indecopi, a fin de que se analice la aplicación del principio de confianza legítima en los procedimientos administrativos.

10. Resolución Final N° 932-2014/ILN-CPC de fecha 23 de julio de 2014 - Nuevo pronunciamiento de la Comisión.

La Comisión nuevamente revocó el pronunciamiento emitido por el ORPS al considerar que el Banco compensó indebidamente la deuda del señor Flores con cargo al saldo disponible de su pensión mensual. Asimismo, se impone una amonestación al Banco por haber infringido el artículo 19° del Código de Consumo al no haber respetado los límites legales para la compensación.

11. Recurso de revisión presentado por el Banco con fecha 15 de agosto de 2014

Mediante el recurso de revisión, el Banco alegó que la resolución de Comisión incurrió en error de derecho al vulnerar los principios de buena fe y confianza legítima. Debido a que la actuación del Banco estuvo amparada por los distintos pronunciamientos emitidos por el Indecopi en materia de compensaciones. Inclusive, fue ratificado en el presente expediente por la misma Sala mediante la Resolución Final N° 3092-2013/SPC-INDECOPI. Por lo tanto, la resolución de Comisión nuevamente se aparta de esta posición y sanciona al Banco por presuntamente “compensar indebidamente”.

12. Resolución N° 4036-2014/SPC-INDECOPI de fecha 25 de noviembre de 2014 - Segundo pronunciamiento de la Sala Especializada

La Sala, en una revisión posterior, declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Flores. Sostuvo que el Banco había actuado correctamente al

cumplir con el principio de confianza legítima. Con ello, se concluyó procedimiento administrativo.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1. Problema principal

- En el marco del procedimiento administrativo materia de este expediente, ¿el proveedor afecta al deber de idoneidad ante la compensación realizada?

3.2. Problemas secundarios

- De conformidad con el presente procedimiento administrativo, ¿se puede compensar deudas de cualquier tipo de cuentas?
- En el procedimiento administrativo, ¿se evidencia que hubo vulneración al principio de confianza legítima?
- En el procedimiento administrativo, ¿se evidencia que hubo vulneración al principio de predictibilidad?

III.3. Problemas complementarios

- ¿Cuál es la naturaleza y alcance de las medidas correctivas complementarias que puede plantear la Comisión de Protección al Consumidor?

IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A

4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

En el marco del presente procedimiento administrativo, se analiza como problema principal si el Banco había vulnerado el deber de idoneidad ante la compensación realizada. Al respecto, en base a los últimos pronunciamientos de la jurisprudencia, se determinó que la compensación defraudó las expectativas del señor Flores debido a que las retenciones realizadas por el Banco fueron por un monto superior al límite establecido normativamente. Por tal motivo, se acredita una infracción al deber de idoneidad por parte del Banco y, en consecuencia, este es responsable administrativamente.

Posteriormente, se analizan tres problemas secundarios. En primer lugar, se analiza si es posible compensar deudas de cualquier tipo de cuenta. Al respecto, se concluye que no es posible compensar deudas de cualquier tipo de cuenta debido a que la normativa mediante el Código Civil y el Código Procesal Civil, respaldada en el pronunciamiento del Tribunal Constitucional, establecen límites a la compensación en los supuestos en que la cuenta de ahorros y haberes provenga de remuneraciones o pensiones.

En segundo lugar, se analiza si en el procedimiento administrativo la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC vulneró los principios de predictibilidad y confianza legítima. Al respecto, se concluye que ambos se vulneraron. El primero, se vulneró debido a que se produjo la ruptura con las expectativas legítimas del Banco para poder compensar. Ello en virtud de pronunciamientos del Indecopi emitidos en anteriores oportunidades. Por otro lado, el principio de predictibilidad se vulneró debido a que se generó falta de claridad en las decisiones del INDECOPI, pues a pesar que existía resoluciones de Sala donde se permitía la compensación, la Comisión decidió apartarse de este criterio sin justificación y solo basándose en la norma. Ello produjo

incertidumbre y afectó la coherencia que debe seguir la autoridad administrativa en sus pronunciamientos.

Finalmente, como último problema, el Banco cuestionó la medida correctiva complementaria ordenada por la Comisión debido a que consideraba que no tenía facultades para tener alcances colectivos. Sobre ello, se concluye que la Comisión posee facultades para establecer medidas correctivas complementarias y a su vez, estas medidas tienen la finalidad de prevenir que el hecho infractor vuelva a suceder. Y en ese sentido, sí podrían tener alcance colectivo.

4.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución

La Sala, mediante la Resolución 3092-2013/SPC-INDECOPI concluyó que en la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC se vulneró el principio de confianza legítima al quebrar las expectativas del Banco en permitir la compensación en concordancia con los criterios resueltos por el Indecopi. Además, señaló que la falta de coherencia en lo resuelto por Comisión terminó generando un error de derecho y creando una situación de incertidumbre, por tanto decidió declarar la nulidad de la resolución N° 476-2013/ILN-CPC y ordenar que la Comisión emita un nuevo pronunciamiento.

Al respecto, consideramos estar de acuerdo que la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC vulneró el principio de confianza legítima pero además consideramos que se vulneró el principio de predictibilidad. Ello debido a que se vulneró un criterio de interpretación que la Sala había estado adoptando. Si bien era posible que la Comisión pudiera adoptar un nuevo criterio sobre las compensaciones, era necesario que se encuentre debidamente motivado. No obstante, del presente caso, se evidencia que el nuevo criterio adoptado por la Comisión no se encontraba debidamente fundamentado.

Por último, si bien la Sala determinó que carecía de objeto pronunciarse sobre el cuestionamiento a las medidas correctivas complementarias, consideramos relevante señalar que dichas medidas impuestas por Comisión sí fueron debidamente impuestas, y que estas podían tener alcance colectivo.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

PROBLEMA 1: En el marco del procedimiento administrativo materia de este expediente, ¿el proveedor afecta al deber de idoneidad?

Previo a analizar si el proveedor afectó el deber de idoneidad corresponde analizar las siguientes cuestiones previas: (i) Competencia administrativa del Indecopi en el presente caso, (ii) Relación de consumo entre el señor Flores y el Banco, (iii) Naturaleza del deber de idoneidad. Posterior a ello, se identificará el hecho infractor materia de análisis en el presente procedimiento y, por último, se determinará si el Banco es responsable o no administrativamente.

1.1. La competencia administrativa de Indecopi

La competencia del Indecopi no solo tiene como fuente a la ley sino además a la Constitución, conforme a lo señalado en el artículo 72 del TUO de la LPAG, por lo que, la protección de los derechos del consumidor es un mandato que surge de la Constitución, específicamente, del artículo 65º de la referida Carta Magna, donde se señala que el Estado es quien defiende el interés de los consumidores y usuarios. Al respecto, Sosa (2011) señala que dicho mandato es como un deber especial de protección y dirigido al Estado.

Sobre la competencia del Indecopi, este se encuentra regulado en el artículo 105º del Código de Consumo. Al respecto, el Indecopi es la autoridad competente para resolver presuntas infracciones del referido Código a través de un procedimiento administrativo. En el procedimiento se determina si existe

o no vulneración a los derechos de los consumidores, tales como información relevante, idoneidad y otros. (Rejanovinschi, 2015, p.233).

En el presente caso, el señor Flores denunció al Banco porque debitó indebidamente de su cuenta de ahorros las sumas de S/. 1,296.41 y S/. 1.04 para cancelar parte de la deuda que mantenía con el Banco, sin tener en cuenta que dicho dinero provenía de sus haberes como pensionista.

Por lo tanto, el señor Flores cuestionó que la compensación realizada por el Banco defraudó sus expectativas como consumidor, siendo un cuestionamiento a la idoneidad en la prestación de servicios bancarios. En razón de lo mencionado, Indecopi es competente para conocer el hecho denunciado.

1.2 Relación de consumo entre el señor Flores y el Banco

En materia de protección al consumidor, el Indecopi se encuentra obligado a revisar, inclusive de oficio, los requisitos de procedencia de la denuncia. Mediante el artículo III del Título Preliminar del Código de Consumo se establece su ámbito de aplicación, esto es, la protección al consumidor, ya sea directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar.

Por tal motivo, la existencia de una relación de consumo, entendida por la doctrina como “la relación jurídica que existe entre dos sujetos-consumidor y proveedor- que los vincula en calidad de deudor-acreedor” (Ferrer, 2010, p.233), es también uno de los presupuestos para analizar el fondo de los reclamado por el administrado. Asimismo, su importancia radica en la asimetría informativa con la que se presenta, donde el proveedor cuenta con mayor información que el consumidor y lo deja en un estado de vulnerabilidad.

En ese sentido, es que en materia de protección al consumidor, se otorga tutela administrativa en casos donde existe una relación de consumo o en las etapas

precontractuales o , inclusive, en los servicios de postventa producto de la interacción entre el consumidor y proveedor.

Habiendo mencionado la importancia de la relación de consumo, corresponde entender su definición. Según el artículo IV numeral 5 del Título Preliminar del Código de Consumo, esta se define como la relación en la que un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio del proveedor, quien recibe a cambio una contraprestación económica. En ese sentido, corresponde analizar 2 cuestiones: por un lado, la relación de consumo per sé y , por otro lado, los elementos que la conforman.

En el caso la denuncia fue presentada por el señor Flores contra el Banco con fecha 26 de febrero de 2013. En la denuncia se cuestionó que el Banco, sin consentimiento del señor Flores, 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 mantenía pendiente con el Banco, siendo ello arbitrario e ilegal, debido a que dicho dinero provenía de sus haberes como pensionista de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.

El consumidor es el señor Flores, quien es titular de la cuenta de ahorros N° 191-*****98-0-90, desde donde empezaba a recibir prestaciones económicas correspondientes a la pensión recibida por los años de trabajo en la municipalidad referida. Por otro lado, el proveedor es el Banco, quien administraba dicha cuenta de ahorros y por el cual obtenía una contraprestación económica. Asimismo, el objeto es la tarjeta de ahorros N° 191-*****98-0-90 materia de análisis.

Por lo tanto, se acredita la existencia de una relación de consumo entre el señor Flores y el Banco.

1.3 Sobre la naturaleza del deber de idoneidad

El deber de idoneidad es un pilar fundamental en las relaciones de consumo y asegura que los consumidores puedan tener confianza y certeza que los productos o servicios que están adquiriendo cumplirán con sus expectativas. Como lo señala Rodríguez (2009), la idoneidad se relaciona con la satisfacción del consumidor respecto al producto o servicio brindado por el proveedor. En ese sentido, es que el Código de Consumo, a través de su artículo 18° ha definido a la idoneidad como la correspondencia entre lo que espera el consumidor y lo que efectivamente recibe, en concordancia con su naturaleza, las condiciones acordadas entre las partes y la normativa que se haya establecido sobre el particular.

Además, de que la idoneidad se encuentra regulado en la normativa, numerosos pronunciamientos del Indecopi han señalado que, en la aplicación del deber de idoneidad, “los proveedores tienen la obligación de ofrecer productos y servicios en las condiciones acordadas y en las condiciones previsibles, de acuerdo con la naturaleza de las mismas” (Thorne León , 2015, p. 64).

En tal sentido, si el proveedor incumple con las características del producto o servicio acordado, aquel tendrá la responsabilidad sobre la idoneidad. Ante ello, Espinoza (2012) indica que este deber se materializa en que estos productos o servicios respondan a las expectativas del consumidor razonable, las cuales están cubiertas a través de la garantía. En caso de no satisfacer dichas expectativas, se genera responsabilidad del proveedor.

El deber de idoneidad se ha construido en base a las garantías, las cuales pueden ser implícitas, explícitas y legales, conforme al artículo 20° del Código de Consumo. Sobre las garantías, Durand (2007) las ha conceptualizado de la siguiente forma: i) garantía implícita es la obligación del proveedor de replicar por el bien o servicio en caso no sea idóneo para satisfacer las expectativas del consumidor, (ii) la garantía expresa es referida a los términos y condiciones

ofrecidas de forma expresa por el proveedor y (iii) garantía legal es aquella establecida por ley.

Como puede percibirse, la idoneidad sigue ciertas consideraciones importantes vinculadas a las expectativas del consumidor frente al producto o servicio. Y son estas consideraciones las que llevan a que la autoridad administrativa proteja las expectativas del consumidor y obligue a los proveedores a cumplirlas.

En ese sentido, es que el artículo 19º del Código de Consumo establece la responsabilidad que tienen los proveedores por la idoneidad y calidad de sus productos y servicios que son ofrecidos en el mercado. Asimismo, según Aldana (2016) la Sala ha señalado que cuando un producto o servicio presente defectos en su funcionamiento será responsabilidad de los proveedores.

1.4 Servicio prestado por el Banco: Identificación del hecho infractor materia de análisis del presente procedimiento

En este apartado, corresponde analizar cuál es el hecho infractor objeto de análisis en el presente procedimiento. En ese sentido, el señor Flores, mediante la denuncia, alega que los descuentos de las sumas de S/. 1 296.41 y S/. 1.04 pertenecientes a su cuenta de ahorros fueron indebidos por ser dinero proveniente de su pensión. Por lo tanto, se habría generado infracción al artículo 19º del Código de Consumo conforme al siguiente detalle:

FECHA	DESCRIPCIÓN	MONTO (S/.)
30/01/2023	PAGO TARJ CR	1 296.41
30/01/2023	PAGO TARJ CR	1.04

Fuente: Elaboración Propia.

Ante lo alegado por el señor Flores, corresponde que el órgano resolutorio competente realice la imputación de cargos y delimite qué hecho infractor será materia de análisis del presente procedimiento.

Al respecto, el artículo 145º de la LPAG dispone que la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia. En este caso, el competente a conocer la denuncia es el ORPS, por lo que calificó la conducta denunciada contra el Banco como una infracción al artículo 19º del Código de Consumo. Esta calificación de la denuncia fue emitida mediante la Resolución N° 1 de imputación de cargos de fecha 5 de marzo de 2013.

Sin embargo, para el ejercicio de la potestad sancionadora, el artículo 234.3º de la LPAG señala que, entre otros, se debe de cumplir con notificar a los administrados los hechos que se les imputan a título de cargo. Por tal motivo, en atención a la referida norma, la Resolución N° 1 emitida el 5 de marzo de 2013 fue notificada al Banco con fecha 15 de marzo de 2013. De esta manera, ORPS puso en conocimiento del Banco la denuncia presentada por el señor Flores.

En conclusión, corresponde evaluar únicamente el hecho infractor que fue imputado con la resolución de imputación de cargos, esto es, **analizar si la compensación realizada por el Banco contra una cuenta de ahorros del señor Flores por ser dinero que proviene de su pensión corresponde a una infracción al deber de idoneidad.**

1.5 El Banco es responsable administrativamente ante la compensación realizada: infracción al deber de idoneidad a partir de los últimos pronunciamientos de la jurisprudencia

Como se mencionó en el apartado anterior, se analizará si se generó infracción al deber de idoneidad ante la compensación cuestionada por el señor Flores. Ante lo expuesto, es pertinente formular la siguiente pregunta: ¿Cómo

determinar si el Banco es responsable administrativamente ante la compensación realizada? Bullard (2011) señala que se debe de comparar el modelo de idoneidad con lo que el consumidor recibió. Es decir, si lo que recibió el consumidor es menos que el modelo, no hay idoneidad y, en consecuencia, hay responsabilidad del proveedor.

En virtud de lo mencionado, para determinar si hubo infracción ante la compensación realizada, se tendrá que evaluar si existió correspondencia entre lo esperado y lo recibido. Para ello, se tendrá como referencia los siguientes aspectos: (i) la naturaleza o finalidad del producto o servicio según los usos y costumbres del mercado, (ii) las condiciones acordadas entre las partes o lo informado explícitamente al consumidor y (iii) a la normativa que se haya establecido sobre el particular.

El problema jurídico materia de análisis fue la expectativa del señor Flores que su cuenta de ahorros proveniente de su remuneraciones como pensionista iba a estar custodiada de forma segura ante la administración del Banco. No obstante, esta fue compensada indebidamente por el Banco ante una deuda impaga que tenía con la misma entidad financiera. Como respuesta, el Banco alega que dicha compensación tenía como fundamento el contrato suscrito con el señor Flores donde le autorizaba realizar.

Durante el desarrollo del presente procedimiento, el ORPS y la Comisión de Protección al Consumidor tienen posiciones distintas. Como resultado, resolvieron totalmente lo opuesto. Por un lado, ORPS señala que el Banco no habría infringido el deber de idoneidad debido a que se encontraba autorizado para efectuar la compensación de la deuda pendiente de pago por parte del señor Flores, con cargo a su cuenta de ahorros. Por lo tanto, resolvió declarar infundada la denuncia.

Por otro lado, la Comisión alega que el Banco habría infringido el deber de idoneidad ante la compensación realizada. Si bien existía un contrato

celebrado entre el señor Flores y el Banco, este estableció su potestad de realizar cargos en la cuenta de ahorros del señor Flores para cobrar sus acreencias, omitiendo especificar cómo ejecutaría la compensación en caso se trate de fondos provenientes de la remuneración o pensión mensual del señor Flores. Por tal motivo, declaró fundada la denuncia interpuesta por el consumidor.

En ese sentido, para determinar si el Banco es responsable administrativamente por dicha falta de correspondencia debemos considerar lo acordado entre las partes mediante el contrato suscrito que contenía de forma expresa las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco, así como las disposiciones legales sobre la materia.

Mediante el contrato celebrado entre el Banco y el señor Flores con fecha 14 de diciembre de 2012, el señor deja constancia de haber recibido una copia de las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco. Del referido contenido contractual, el Banco se encontraba facultado para compensar sus acreencias contra los fondos que mantenía el señor Flores. No obstante, esta estipulación del contrato debe ser analizado conforme las normas del Código Civil y Procesal Civil, así como lo señalado en Casación 11823-2015 y la sentencia del Tribunal Constitucional N° 670-2021, la cual establecen límites legales a la compensación y que el Banco se encuentra obligado a seguir.

Debido a que la cuenta del señor Flores tenía depósitos efectuados por conceptos de su pensión, el derecho que le asiste al Banco de compensar la deuda contraída e impaga por el señor Flores, en mérito del contrato suscrito, **alcanza solo al exceso de 5 URP y hasta por una tercera parte del mismo.** Debido a que lo esperado por el señor Flores es que el Banco actúe conforme al parámetro legal establecido y, en consecuencia, proceda a compensar la deuda, de acuerdo a lo pactado, con la limitación legal vigente.

No obstante, en el presente caso, el Banco no tuvo en cuenta la garantía legal (Art. 1290 numeral 3 CC y Art. 648 numeral 6 CPC) al prestar el servicio. Por lo tanto, la compensación realizada no fue conforme al parámetro legal establecido. En consecuencia, su accionar constituye infracción al deber de idoneidad.

Para ello, se ilustra todos los movimientos bancarios realizados en la cuenta de ahorros del señor Flores donde se evidencia que los únicos ingresos provenientes era de su pensión, conforme al siguiente detalle:

FECHA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE (S/.)
29/12/2012	HABERES 5TA CATEGORÍA	1 218.14
29/12/2012	RETIRO EFECTIVO	1 200.00
02/01/2013	PAGO DEUDA VISA	18.14
29/01/2013	HABERES 5TA CATEGORÍA	2 497.45
29/01/2013	RETIRO EFECTIVO	1 200.00
30/01/2013	PAGO TARJ CR	1 296.41
30/01/2013	PAGO TARJ CR	1.04
	SALDO CONTABLE	0.00
	SALDO DISPONIBLE	0.00

*Fuente: Estado de la cuenta de ahorros N° 191-*****98-0-90 proporcionadas por el Banco mediante la contestación de la denuncia*

Así, para el año 2013, periodo en que ocurrieron los hechos denunciados, se estableció que el valor de la URP ascendía a S/. 370.00, por lo que el monto incompensable ascendía a la suma de S/. 1,850.00. Del gráfico se observa que, el 29 de enero de 2013, el señor Flores recibió el abono de su pensión por S/. 2,497.45, advirtiéndose que este excedía el valor de las 5 URP (S/. 1,850.00). Por lo que, el Banco solo podía ejercer su derecho de compensación respecto de la tercera parte de este último monto (esto es, por

S/. 215.82) . Por lo que, si bien era posible aplicar la figura de la compensación, esta solo podía serlo respecto del exceso y solo hasta la tercera parte.

De la evaluación de los hechos ilustrados en el gráfico anterior se puede apreciar que, respecto a las retenciones realizadas por el Banco estas fueron por un monto superior al límite establecido normativamente. Por lo tanto, las compensaciones realizadas no fueron correctamente aplicadas conforme al marco normativo vigente. Por lo que, no es posible exonerarlo de responsabilidad en el presente procedimiento.

En conclusión, el Banco se encontraba legalmente impedido de compensar acreencias utilizando sumas excluidas por ley, como es el caso de las remuneraciones y pensiones. En ese sentido, la compensación realizada defraudó las expectativas del señor Flores, evidenciando ello una infracción al deber de idoneidad en la prestación de servicios bancarios. En consecuencia, el Banco es responsable administrativamente.

PROBLEMA 2: A partir de los últimos pronunciamientos desde la jurisprudencia y de conformidad con el presente procedimiento administrativo, ¿se puede compensar deudas de cualquier tipo de cuenta?

Para responder a la interrogante, se estructura de la siguiente manera: (i) definición, tipología y prohibición de la compensación y, posteriormente, (ii) analizar si era procedente la compensación entre el Banco y el señor Flores respecto a su remuneración en su cuenta de ahorros del mismo Banco.

2.1. Definición de la compensación

Según Castillo (1990), la compensación es entendida como una forma de extinción de una obligación y que opera cuando una persona es deudora y acreedora de otra de forma simultánea y recíprocamente, respecto de créditos

líquidos, exigibles y de prestaciones fungibles entre sí. De la misma manera lo consideran Osterling y Castillo (2005) al señalar que es un medio significativo para extinguir obligaciones, generando un impacto en las relaciones jurídicas.

2.2. Compensación según el Código Civil Peruano

La compensación se encuentra regulada en el artículo 1288° del Código Civil. Del referido artículo, se hace referencia a una compensación unilateral, esto es, cuando un acreedor opone el cobro de un crédito a su deudor, debiendo concurrir los requisitos de la norma. Esto coincide con lo señalado por Parodi y Freyre (2005) al señalar el carácter voluntario de la compensación y , como tal, puede ser opuesta ya sea judicial o extrajudicial.

Por otro lado, la compensación bilateral, llamada también convencional, se encuentra regulada en el artículo 1289° del Código Civil. De lo mencionado, la compensación se produce como consecuencia de un acuerdo contractual entre las partes en virtud de la autonomía de la voluntad, no siendo exigible que concurren los requisitos señalados en el artículo 1288° Código Civil.

2.3. Prohibición de la compensación

Mediante el artículo 1290° del Código Civil se señalan los supuestos en que la compensación se encuentra prohibida:

Artículo 1290.- Prohibición de la compensación

Se prohíbe la compensación

(...)

1. Del crédito inembargable.

(...)

Para el presente caso resulta relevante conocer el crédito inembargable como prohibición de la compensación. Nuestra normativa, mediante el artículo 648° del Código Procesal Civil, señala cuáles son los bienes inembargables:

Artículo 648º.- Bienes inembargables

(...)

6. Las remuneraciones y pensiones, cuando no excedan de cinco Unidades de Referencia Procesal. El exceso es embargable hasta una tercera parte.

(...). (Lo resaltado es mío).

Por lo mencionado, corresponderá analizar si la prohibición que establece el Código Civil referente al crédito inembargable y en concordancia al artículo 648º del CPC que señala la inembargabilidad de las remuneraciones y pensiones hasta por un determinado monto, debería ser aplicado en el presente caso.

2.4. Compensación según la Ley del Sistema Financiero (Ley N° 2672)

Según el artículo 132º de la Ley N° 2672 reconoce como un medio de atenuar los riesgos para el ahorrista, el derecho de las entidades financieras de compensar sus acreencias con los activos del deudor que mantenga en su poder, siendo excluido de este derecho los activos que hayan sido declarados intangibles o excluidos de la compensación.

En tal sentido, la Sala Especializada de Protección al Consumidor señala en la Resolución 1186-2024/SPC-INDECOPI que la compensación es un derecho reconocido por la Ley General del Sistema Financiero, por lo que no requiere que sea pactada para que las entidades financieras puedan ejercer dicho derecho. No obstante, este derecho está sujeto a límites, esto es, cuando los activos son intangibles o excluidos de ese derecho. (Expediente No. 0129-2020/ILN-CPC, fundamento 14 y 15)

2.5. Evolución del criterio de compensación bancaria desde la jurisprudencia

Mediante Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI de fecha 29 de enero de 2010 se indicó que no se puede aplicar el derecho de compensación en bienes inembargables conforme al Código Civil. Esta exclusión, según Osterling y Castillo (2005) , es por la protección prioritaria que le otorga el Derecho a este crédito en relación a otros derechos patrimoniales. Como postura contrapuesta, Ezcurra y Valencia (2011) señalan que dicha decisión perjudica gravemente al trabajador debido a que se perjudica el valor de su remuneración en tanto se afecta su derecho de darle en garantía.

Es así que, mediante las Resoluciones 3448-2011/SC2-INDECOPI del 15 de diciembre de 2011, 4152-2016/SPC-INDECOPI, 3684-2019/SPC-INDECOPI del 27 de diciembre de 2019 y 1704-2020/SPC-INDECOPI del 30 de setiembre de 2020, Sala ha adoptado una posición en torno a la aplicación de la figura de la compensación bancarias sobre cuentas donde el consumidor recibe sus haberes o remuneraciones. Estas resoluciones concluyen que la prohibición contenida en el artículo 648 del CPC (referido a bienes inembargables) solo se aplica en caso de embargos, y no cuando la compensación ha sido pactada con el consumidor de forma libre y voluntaria. En consecuencia, la entidad financiera puede compensar los activos del consumidor que mantenga en su poder con las acreencias exigibles que tenga frente a aquel, de acuerdo a lo acordado entre las partes y en marco de la autonomía privada.

No obstante, la Sala de Derecho Constitucional y Social de la Corte Suprema (Casación N° 11823-2015-Lima) tiene una postura contraria al señalar que las remuneraciones depositadas en una cuenta de ahorros sueldo no pierden su calidad y, por lo tanto, al ser inembargables, la compensación está limitada conforme a lo establecido en el Código Civil y Procesal Civil. Esta postura es contraria a lo adoptado por Ezcurra y Valencia (2011) al señalar que los depósitos realizados por un empleador en una cuenta de pago de haberes no pueden ser considerados remuneraciones debido a que desaparece el crédito

cuando el empleador paga la remuneración al trabajador mediante depósito en la cuenta de pago de haberes.

Sobre el tema, el Tribunal Constitucional también ha adoptado una postura mediante la sentencia N° 670-2021 del 16 de julio de 2021 recaída en el Expediente N° 01796-2020-PA/TC respecto al límite establecido en el artículo 648° del CPC:

(...) La compensación realizado por el Banco , se debe basar en los señalado por las normas del CPC, por lo que no puede ir más allá de lo permitido.(...) (fundamento 14) (El resaltado es mío)

Pese al pronunciamiento del Tribunal Constitucional sobre el tema, Sala mediante Resolución N° 1380-2022/SPC-INDECOPI del 11 de julio de 2022 mantiene una postura distinta sobre el artículo 648° del CPC, al señalar que no existe disposición que de manera expresa prohíba compensar las acreencias con remuneraciones o pensiones menores a 5 URP. Asimismo, se pronuncia sobre la Sentencia N° 670-2021 del Tribunal Constitucional al señalar que no constituye un precedente de observancia obligatorio, por lo que se apartó de lo señalado en dicha sentencia debido a que la prohibición contenida en el artículo 648 CPC es específico de la figura del embargo.

Actualmente, hay un cambio de criterio de la Sala en virtud del Informe 0129-2024-OAJ/INDECOPI. En dicho informe, la Oficina de Asesoría Jurídica interpretó los alcances de lo resuelto por el Tribunal Constitucional en la Sentencia 206-2021. En virtud de lo expresado en el referido informe, la Sala mediante la Resolución 0971-2023/SPC-INDECOPI determinó que el Banco no podía compensar la totalidad de la remuneración del consumidor denunciante según el artículo 648 del CPC y el criterio del Tribunal Constitucional. Pese a la existencia de una autorización previa, no enerva la aplicación del artículo 648 del CPC, por lo que no resulta posible compensar una deuda con el total de la remuneración depositada, en tanto sería irrazonable y desproporcionado.

Asimismo, mediante la Resolución 0971-2023/SPC-INDECOPI se precisa que el Tribunal Constitucional ha establecido de forma clara la manera de interpretar y resolver los casos de compensaciones bancarias cuando estas se realicen sobre cuentas de haberes o remuneraciones. Por lo que es menester que se siga lo establecido por el referido Tribunal.

En conclusión, queda en evidencia que no hay un criterio uniforme respecto a la compensación bancaria desde la jurisprudencia. No obstante, con el último pronunciamiento del Tribunal Constitucional respecto al tema, hay un cambio de criterio de Sala al señalar que hay límites a la compensación en virtud del Código Civil y Procesal Civil.

2.6. ¿Es posible compensar deudas de cualquier tipo de cuenta? Análisis en virtud de la compensación realizada por el Banco respecto a la pensión del señor Flores depositada en su cuenta de ahorros

Conforme a lo expuesto previamente, la figura de la compensación ha sido recogida en la normativa que rige el sistema financiero peruano mediante el artículo 132º de la Ley N° 26702. Sin embargo, la compensación tiene límites, pues la misma norma establece que serán excluidos de este derecho los activos que hayan sido declarados intangibles o estén excluidos de la compensación.

Por otro lado, el Código Civil prohíbe la compensación en caso de créditos inembargables. En ese sentido, artículo 648º del CPC define a los bienes calificados como inembargables, incluyendo a las remuneraciones y pensiones cuando no excedan las 5 URP, siendo el exceso embargable solo hasta por una tercera parte. Esto fue confirmado por el Tribunal Constitucional en la Sentencia 670/2021 al señalar que la compensación sobre cuentas sueldos se puede efectuar respetando el mencionado artículo.

De esta manera, la normativa refleja que la compensación tiene límites, por lo que no puede compensarse deudas de cualquier tipo de cuenta. La compensación tiene sus límites ante fondos en cuentas sueldo o cuentas de haberes, debido a que es dinero de los consumidores proveniente de sus remuneraciones y pensiones. Asimismo, concuerdo con lo señalado por el Tribunal Constitucional, mediante la Sentencia 670-2021, al precisar que los fondos depositados en dichas cuentas no pierden su calidad remunerativa, por lo que no es posible compensar todos los fondos contenidos en ella, inclusive de haberse pactado o no ello, sino que debe sujetarse conforme a lo establecido en el Art. 648º del CPC.

El presente caso es un claro ejemplo de los límites que existen a la compensación, puesto que el Banco realizó una compensación indebida en la tarjeta de ahorros del señor Flores. Si bien estaba facultado a realizar la compensación, solo podía realizarlo de la tercera parte del exceso de las 5 URP. Esto debido a que la cuenta compensada era una cuenta donde se le depositaba su pensión, el cual se encuentra corroborada con el estado de cuenta de dicha tarjeta.

PROBLEMA 3: En el marco del presente procedimiento administrativo, ¿se evidencia la vulneración al principio de confianza legítima conforme a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG)?

En el procedimiento administrativo materia de análisis, mediante el recurso de revisión, el Banco señaló ante la Sala que existió pronunciamientos anteriores del Indecopi donde se permitía compensar las cuentas de remuneraciones o pensiones, siempre y cuando exista autorización expresa. Entre ellas, señaló la Resolución N° 3448-2011/SC2-Indecopi donde se determinó que las entidades financieras podían compensar incluso cuando se tratase de cuentas proveniente de remuneraciones o pensiones. Por lo tanto, la conducta del Banco respecto a la compensación fue realizada siguiendo las reglas que el

máximo órgano resolutorio había proporcionado en diversas resoluciones. Sin embargo, con la resolución de Comisión se generó imposibilidad de determinar cuál es la conducta que se esperaba del Banco en el mercado. En tal sentido, alegó vulneración al principio de buena fe.

Como respuesta, mediante Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI, Sala señaló que lo expuesto por el Banco realmente califica como un error de derecho que vulnera el principio de confianza legítima y no vulneración a la buena fe. Por tal motivo, Sala procedió a analizar la vulneración al principio de confianza legítima.

En ese sentido, corresponde analizar si existió una vulneración al principio de confianza legítima dentro del procedimiento administrativo. Para ello, resulta necesario analizar lo siguiente: (i) Definición del Principio de confianza Legítima, (ii) Base Normativa, (iii) Determinar si hubo vulneración al Principio de Confianza Legítima.

3.1 Definición del principio de confianza legítima

Sobre este principio, la doctrina señala “que se configura como una garantía en defensa de los administrados respecto al Estado y a la adecuada retribución de sus esperanzas en una actuación acertada de dicha entidad” (Bermúdez, 2005, p.85). Es así que, debe ser entendido como el principio administrativo que garantiza la defensa de las expectativas legítimas generadas de los administrados frente a la Administración Pública. De esa manera, existirá vulneración cuando se quebrante la confianza de los administrados a través de las actuaciones administrativas, pues este principio sostiene las expectativas legítimas que han depositado los administrados en el actuar de la administración pública.

Sobre las expectativas generadas por el consumidor, Bermudez (2005) señala que estas deberán basarse en las actuaciones administrativas. El principio de

confianza legítima resulta en un pilar fundamental para el administrado, debido a que permite que se pueda confiar en la estabilidad de las decisiones que sigue en la autoridad administrativa. Además que se encuentra vinculado a principios como seguridad jurídica, donde se garantiza que las expectativas que pueden tener los consumidores sea respetada.

Por otro lado, para la configuración de sus requisitos, la doctrina ha señalado que la confianza legítima exige que se cumpla: a) que se haya generado un nivel de confianza que se pretenda proteger, b) que el particular haya manifestado su confianza sobre aquellas actuaciones de los poderes públicos mediante signos externos concretos, c) que la confianza creada sea legítima y d) que exista una acción estatal posterior que rompa con la confianza previamente creada (Arrieta, 2012, p.47-48).

3.2 Base Normativa

Para el momento que se suscitó el expediente materia de análisis, el principio de confianza legítima no se encontraba recogido por la LPAG; sin embargo, se incorpora su aplicación de forma posterior mediante el Decreto legislativo N° 1272. Por tanto, el principio de confianza legítima es reconocido en nuestro ordenamiento como un principio administrativo establecido en la LPAG a través del Decreto Legislativo N° 1272, en el numeral 1.7 del artículo IV del TUO, donde señala que la autoridad debe ser congruente con las expectativas generadas en los administrados.

3.3 Vulneración al principio de confianza legítima

Luego de la interposición del recurso de revisión, mediante la resolución de Sala N° 3092-2013/SPC-INDECOPI, se determinó que la resolución de Comisión vulneró el principio de confianza legítima, debido a que se encontraba justificada la acción del Banco de debitar los fondos del señor Flores para compensar la deuda que se tenía con su institución financiera,

pues actuó en concordancia con las resoluciones que había adoptado Sala en anteriores oportunidades. Por lo tanto, Sala concluyó que el Banco actuó según las pautas del mercado y los criterios ya establecidos en decisiones administrativas anteriores, donde se había interpretado que las entidades financieras podían compensar siempre que existiera autorización previa y expresa.

En ese sentido, sabiendo que el Principio de Confianza Legítima se basa en las expectativas que tiene el administrado en las decisiones emanadas por la autoridad administrativa, cabe analizar los requisitos exigidos para su cumplimiento. Es así que, según lo mencionado por Arrieta (2012) se deberá analizar en base a los 5 requisitos señalados por la doctrina.

En primer lugar, a través del contenido de la Resolución N° 3448-2011/SC2-Indecopi, se cumple con el requisito de que se había generado un nivel de confianza sobre el criterio de compensación y , por lo tanto, se pretendía proteger. Debido a que Sala, mediante diversas resoluciones, había estado interpretando que se podía compensar siempre que existiera autorización previa y expresa.

Como segundo requisito, se cumple la conducta del Banco respecto a la compensación fue siguiendo las reglas que el máximo órgano resolutorio había proporcionado en diversas resoluciones. Por tal motivo, suscribió un contrato con el señor Flores donde se permitía la compensación ante deudas, sin importar el tipo de cuenta que representase.

Se cumplió con el cuarto requisito debido a que la confianza creada respecto a la compensación era legítima. Debido a que el derecho de compensación está contemplada en el artículo 132° de la Ley N° 2672. Por lo tanto, se acredita que la compensación estaba autorizada conforme con el ordenamiento ordenamiento.

Como cuarto y último requisito, la resolución de Comisión (Resolución Final N° 476-2013/ILN-CPC) representa una actuación estatal posterior que rompe con la confianza creada en torno a la compensación.

Por lo tanto, la actuación de la Comisión mediante la Resolución Final N° 476-2013/ILN-CPC resulta contraria al principio de confianza legítima. Por lo que se acredita la vulneración a este principio en el presente caso. Ello debido a que se cumple cada uno de los requisitos mencionados y la resolución de Comisión incurre en un cambio de criterio sin justificación y solo basándose en la normativa del Código Procesal Civil.

PROBLEMA 4: ¿Se evidencia la vulneración al principio de predictibilidad conforme a lo establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG) a partir de los acontecimientos presentados en este caso?

El Banco interpuso recurso de revisión contra la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC alegando que la Comisión inaplicó el principio de predictibilidad al apartarse injustificadamente del precedente de observancia obligatoria expuesto por Sala en la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI. Como respuesta, la Sala alegó que el contenido de la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI no configura un precedente de observancia obligatoria. Por lo que no advirtió error de derecho en lo alegado y , en consecuencia, se declaró improcedente en ese extremo.

Sin perjuicio de que Sala no se pronunció sobre el fondo, se analizará si la resolución de Comisión vulneró el principio de predictibilidad. Para desarrollar este principio, se abordarán los siguientes puntos: (i) Naturaleza del principio de predictibilidad, (ii) Definición de Precedente de Observancia Obligatoria y Criterio de Interpretación, (iii) Análisis de la vulneración del Principio de Predictibilidad en el presente procedimiento.

4.1 Naturaleza del Principio de Predictibilidad

Este principio ha sido definida por la doctrina como aquel principio que brinda a los administrados información sobre las etapas del procedimiento, las competencias administrativas y los criterios administrativos previos (Morón, 2017, p. 128-129), con aquella información, los administrados poseen expectativas razonables sobre cada etapa del procedimiento y sobre la orientación que se adoptaran en las decisiones.

Asimismo, su base normativa está en el numeral 1.15 del artículo IV del Título Preliminar de la LPAG. Este principio se encuentra dividido de la siguiente manera: el primer párrafo de la norma señala la obligación de la autoridad administrativa de entregar información veraz y completa sobre cada trámite del procedimiento administrativo al administrado, con el fin de que este pueda obtener un conocimiento cierto sobre el resultado que logrará (Guzman, 2013). Los otros dos párrafos hacen referencia a que la administración debe cumplir con la expectativa legítima de actuar congruentemente con los antecedentes administrativos y decisiones emitidas. Esto resume al principio de predictibilidad, debido a que obliga a la administración a que se brinde toda aquella información en torno al procedimiento administrativo.

Asimismo, según lo señalado por Morón, la autoridad administrativa, en concordancia con el principio de predictibilidad, deberá seguir tres elementos al entregar información, debiendo ser cierta, completa y confiable (Morón 2017, p.128).

4.2 Análisis del precedente de observancia obligatoria y criterio de interpretación

En el tema materia de análisis, hay dos conceptos por analizar en torno a su vinculación con el principio de predictibilidad: (i) Precedente de Observancia Obligatoria y (ii) Criterios de Interpretación.

(i) Precedente de Observancia Obligatoria

Sobre el precedente de observancia obligatoria, este ha sido entendido por la doctrina como la actuación administrativa pasada de los tribunales que condiciona su actuar en el presente (Diez Picasso, 1982). Con ello, se entiende que el precedente es la obligatoriedad de la administración pública de actuar en el presente en concordancia a las resoluciones que pudo emitir en el pasado para situaciones con hechos idénticos.

Conforme a lo mencionado por Cairampoma (2014), el precedente administrativo es importante porque sirve para que las Administraciones Públicas actúen atendiendo el principio de predictibilidad. En ese sentido, la Administración no puede apartarse de los criterios adoptados en cuestiones previas porque implicaría vulneración al referido principio.

En materia de consumo, los precedente administrativos son fijados por la Sala, cuando lo señale expresamente o por Comisión, cuando sea competente como órgano de segunda instancia.

(ii) Criterios de Interpretación

Respecto a los criterios de interpretación, estos se encuentran regulados en el artículo VI inciso 2 del Título Preliminar de la LPAG, el cual establece lo siguiente:

Artículo VI.- Precedentes administrativos.-

*(...) 2. **Lo criterios interpretativos pueden modificarse si se considera que no es correcta la anterior y si no se contrapone al interés general (lo resaltado es mío)***

Esto se condice con lo señalado por Sala mediante Resolución N° 1235-2013/SPC-INDECOPI:

(...) La predictibilidad no debe ser entendido como la imposibilidad de que los criterios no puedan cambiar (Expediente N° 057-2011/CPC-INDECOPI-ANC, fundamento 22) (Lo resaltado es mío)

De la referida norma, se concluye que no son perpetuos los criterios establecidos por las entidades mediante resoluciones, por lo que tienen la facultad de corregir sus propios criterios establecidos cuando determinen que no fue correcta o fue contrario al interés general. Cabe resaltar que el nuevo criterio debe estar debidamente motivado.

4.4 Vulneración al principio de predictibilidad en el presente procedimiento

El Principio de Predictibilidad se encuentra vinculado a los precedentes de observancia obligatoria, donde la Administración Pública se obliga a seguir un criterio uniforme que garantice la seguridad jurídica de los administrados. Sin embargo, la falta de precedente de observancia obligatoria no puede ser causal de no vulneración al Principio de Predictibilidad.

En la resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI el Banco señaló que la Comisión inaplicó un criterio expedido por Sala y se apartó del precedente de observancia obligatoria. Sin embargo, la Sala determinó que no hubo tal precedente, por lo que no existió vulneración al principio de predictibilidad. Ante ello, surge la siguiente pregunta: ¿la vulneración al principio de predictibilidad resulta aplicable a todos los criterios interpretativos que emita la Comisión o Sala - en su calidad de superior jerárquico-, así estos no constituyan precedentes de observancia obligatoria?

Al respecto, consideramos que la predictibilidad no depende únicamente de un precedente de observancia obligatoria sino que exige que las decisiones sean coherentes con decisiones anteriores, ello con el fin de garantizar la seguridad jurídica a los administrados.

En este caso, al existir falta de uniformidad en los criterios aplicados sobre la compensación, se ha generado la afectación tanto para consumidores como para entidades financieras. Y la evidencia se encuentra en que la Comisión y la Sala han variado en sus interpretaciones sobre la compensación, vulnerando la posibilidad de conocer como actuará la autoridad administrativa a futuro, además de vulnerar la seguridad jurídica y la coherencia de las decisiones administrativas, por tanto se vulneró el Principio de Predictibilidad.

PROBLEMA 5: ¿Cuál es la naturaleza y alcance de las medidas correctivas complementarias que puede plantear la Comisión de Protección al Consumidor?

Las medidas correctivas complementarias fueron impuestas por la Comisión, en virtud de la Resolución Final N° 476-2013/ILN-CPC, donde se determinó que la compensación fue indebida, pues solo se debía hacer sobre la tercera parte del exceso de 5 URP. En ese sentido, se ordenó al Banco la inaplicación de los mecanismos de compensación sobre remuneraciones y pensiones cuando éstas no excedan las 5 URP, siendo que en caso estas sean superiores, solo podrá ser ejercida sobre la tercera parte del exceso. Al respecto, mediante el recurso de revisión, el Banco cuestionó que la Comisión haya impuesto una medida correctiva complementaria de alcance colectivo y general, ya que ello solo puede darse en un procedimiento ordinario de intereses colectivos.

Como respuesta, mediante Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI, Sala no se pronunció sobre ello al alegar que carecía de objeto pronunciarse sobre un tema de fondo y sus consecuencias. Sin perjuicio de ello, se analizará el alcance de las medidas correctivas complementarias impuestas por la

Comisión.

En ese sentido, para poder responder a la interrogante planteada, se analizará los siguientes puntos: (I) Naturaleza de las medidas correctivas, (II) Las medidas correctivas en el Código de Consumo, (III) Alcance de las medidas correctivas en aplicación al caso en concreto.

5.1 Naturaleza de las medidas correctivas administrativas

La definición de las medidas correctivas no ha sido recogida de forma expresa por la normativa. Sin embargo, la doctrina ha señalado que “son categorías de decisiones administrativas que, a raíz de una conducta infractora permiten exigir conductas de distintos tipos que permitan establecer el orden”.(Morón, 2010)

La aplicación de las medidas correctivas en el derecho administrativo, encuentra su base legal en el TUO de la LPAG así como en la ley de cada materia específica. En la LPAG, se encuentran contemplado en sus artículos 245.1°, 246° y 251°. Respecto al primero, se establece que pueden aplicarse medidas correctivas luego de la conclusión de la actividad de fiscalización. En el segundo artículo mencionado, establece los requisitos para su aplicación: (i) deben estar expedidas por Ley o Decreto Legislativo, (ii) su aplicación debe estar correctamente motivada y (iii) se debe respetar el principio de proporcionalidad. Finalmente, el artículo 251° de la LPAG realiza una diferenciación entre las medidas correctivas y sanciones. El referido artículo señala que las sanciones administrativas que se impongan al administrado tienen que coexistir con la implementación de medidas correctivas que busquen volver al estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, los que serán determinados en el proceso judicial.

Por tanto, las medidas correctivas pueden coexistir con las sanciones pero no deben ser tratados como iguales, debido a que tienen una finalidad distinta. Para Morón (2010), las medidas correctivas buscan restaurar el orden legal, a través de volver al estado anterior del hecho infractor. Con ello se busca la restitución de las consecuencias que se pueden haber generado.

En ese sentido, las medidas correctivas y las sanciones son distintas. Mientras que las primeras revierten conductas, la sanción tiene una finalidad punitiva.

5.2 Las medidas correctivas en el Código de Consumo

Luego de tener un panorama general del concepto de medida correctiva según la LPAG y la doctrina nacional, corresponde señalarlas según el Código de Consumo.

La base normativa del Código de Consumo señala a los artículos 114º, 115º y 116º como pertinentes para abordar sobre las medidas correctivas en materia de consumo. El primer artículo, señala los dos tipos de medidas correctivas que se pueden plantear. El segundo artículo, señala cuáles son los tipos de medidas reparadoras. Finalmente, el último señala a las medidas correctivas complementarias.

5.3 Alcance de las medidas correctivas en aplicación al caso

Sobre el caso en concreto, en la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC, la Comisión determinó que se establezcan medidas correctivas complementarias de alcance colectivo. Sobre ello cabe analizar si era posible este alcance.

Para ello, cabe preguntarnos ¿Qué restricciones existen en torno al alcance de las medidas complementarias impuestas por la Comisión? Al respecto, el Código de Consumo ha normado a las medidas complementarias en su artículo 116º, donde señala que este tipo de medidas tienen como fin revertir los efectos de la conducta infractora y **evitar que se vuelvan a producir en el futuro.**

Asimismo, el artículo 37 del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, señala que la Comisión tiene autoridad para disponer la adopción de medidas cautelares, correctivos, coercitivas. En ese sentido, la Comisión tiene facultad para imponer medidas correctivas complementarias.

Sabiendo ello, corresponde conocer la postura de la doctrina sobre las medidas correctivas complementarias. Al respecto, Morón (2010) señala que “ el alcance de las medidas correctivas no solo comprenden a aquellos que han sido perjudicados dentro del procedimiento sino que tiene un alcance que involucra a todos los afectados por los hechos ilícitos”.

En ese sentido, la Comisión tiene facultades para dictar medidas correctivas complementarias. Por lo tanto, la que fue impuesta mediante Resolución N° 476-2013/ILN-CPC buscaba evitar que vuelvan a suceder, por tanto, puede tener alcance colectivo.

VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

1. En el marco del presente procedimiento administrativo, en torno a los últimos pronunciamientos de la jurisprudencia, se determinó que la compensación defraudó las expectativas del señor Flores debido a que las retenciones realizadas por el Banco fueron por un monto superior al límite establecido en el Código Procesal Civil. El Banco solo podía ejercer su derecho de compensación respecto de la tercera parte del exceso de las 4 URP, esto es, por S/. 215.82 . No obstante, el Banco compensó el monto total de S/. 1297.45, quedando la cuenta con saldo contable y disponible en S/. 0.00. Por lo que, si bien era posible aplicar la figura de la compensación, esta solo podía serlo respecto del exceso y solo hasta la tercera parte. Por tal motivo, se acredita infracción al deber de idoneidad por parte del Banco y, en consecuencia, es responsable administrativamente.

2. Por otro lado, habiendo acreditado que la compensación realizada por el Banco fue indebida, se concluye que no es posible que el Banco compense deudas de cualquier tipo de cuentas debido a que la normativa mediante el Código Civil y Código Procesal Civil, respaldadas en el pronunciamiento del Tribunal Constitucional, establecen límites a la compensación en los supuestos en que la cuenta de ahorros y haberes provenga de remuneraciones y pensiones.
3. Los principios administrativos analizados fueron el principio de confianza legítima y predictibilidad. Se concluye que ambos principios fueron vulnerados dentro del procedimiento administrativo. El primero de ellos se vulnera en la medida que se suscita un agravio en las expectativas que tenía el Banco sobre lo resuelto por el Indecopi en anterior oportunidad. De igual forma, el principio de predictibilidad se vulnera cuando se cambia de criterio sin motivación alguna, generando un agravio a la seguridad jurídica.
4. Ante el dictado de la medida correctiva complementaria por parte de Comisión, se determinó que este órgano tiene facultad para poder dictar este tipo de medidas, pues ello se establece en el Código de Consumo y en el Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi. Teniendo esta facultad se concluye que según lo señalado por la doctrina, las medidas correctivas complementarias pueden tener un alcance colectivo, ya que buscan evitar que el hecho infractor suceda nuevamente en el futuro.

BIBLIOGRAFÍA

Aldana (2016). La Responsabilidad del Proveedor por Falta de Idoneidad en bienes productos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor. Lima: Equipo de Derecho Mercantil

Arrieta, A (2011) Estudio comparativo de los alcances de la doctrina de los actos propios frente al principio de la Confianza Legítima. Ita Ius Esto-Revista de Estudiante de Derecho de la Universidad de Piura (7), 41-50

Bullard, A. (2010). “¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario”. En *Revista de la Competencia y de la Propiedad Intelectual*, No. 10.

Cairampoma, A. (2014). La regulación de los precedentes administrativos en el ordenamiento jurídico peruano. *Derecho PUCP*, (73), 483-504.

Diez Picasso, L. (1982). La doctrina del precedente administrativo. *Revista de Administración Pública*, 98.

Ezcurra Rivero, H., & 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.

Espinoza, J. (2012). Derecho de los Consumidores. Segunda Edición. Lima: Editorial Rodhas.

Ferrer, A. (2010). “El consumidor, su endeudamiento y la insuficiencia legal de su protección”. *Revista de Derecho Comercial*. 3.a época. Núm. 3. Montevideo:

Instituto de Derecho Comercial de la Facultad de Derecho de la Universidad de la República.

Gómez, C. (2020). Sobre gorilas, compensaciones, cegueras y salarios: por qué el banco sí puede disponer de mi cuenta de remuneraciones. *THEMIS Revista De Derecho*, (78), 443-456. <https://doi.org/10.18800/themis.202002.023>

Guzmán, C. (2013). Los principios que regulan la función administrativa. *Manual del procedimiento administrativo general*. Lima: Pacífico Editores, pp. 29-60.

Morón, J. (2010). Los actos-medidas (medidas correctivas, provisionales y de seguridad) y la potestad sancionadora de la Administración. *Revista De Derecho Administrativo*, (9), 135-157. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13710>

Morón, J. (2017). *Título preliminar. Comentarios a la Ley del procedimiento administrativo general del texto único ordenado de la Ley N° 27444*. Lima: Gaceta Jurídica.

Osterling, F. y Castillo, M. (2005). *Tratado de las obligaciones*. Volumen XVI. Segunda edición. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Rejanovinschi, M. (2015). La elección del consumidor a un ambiente adecuado Consumer choice of a suitable environment. *Revista De Actualidad Mercantil*, (4), 219-238.

Rodríguez, G. (2009). Comentarios sobre la naturaleza del procedimiento administrativo de protección al consumidor. *Diálogo con la jurisprudencia*.

Sosa, J. (2011). Una mirada constitucional a la defensa del consumidor, con especial referencia a la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional. *Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú*. Lima: Universidad del Pacífico.

Thorne, J. (2010). Las Relaciones de Consumo y los Principios Esenciales en Protección y Defensa del Consumidor. Reflexiones en torno al Proyecto de Código de Consumo. *Derecho & Sociedad*, (34), 61-68.





Presidencia
del Consejo de Ministros

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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

PROCEDENCIA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR -
SEDE LIMA NORTE

PROCEDIMIENTO : REVISIÓN

DENUNCIANTE ANDRÉS AVELINO FLORES VENEGAS

DENUNCIADO BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.

MATERIA RECURSO DE REVISIÓN

ACTIVIDAD OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se declara improcedente el recurso de revisión interpuesto por Banco de Crédito S.A. contra la Resolución 476-2013/ILN-CPC en el extremo referido a la presunta inaplicación de un precedente de observancia obligatoria, pues el error de derecho alegado no se encuentra contenido en dicha resolución.*

De otro lado, se declara fundado el mencionado recurso de revisión en el extremo referido a la vulneración del principio de confianza legítima, toda vez que el denunciado actuó conforme a las pautas de mercado previamente dictadas por la autoridad administrativa respecto a la conducta imputada. En consecuencia, se declara la nulidad de la Resolución 476-2013/ILN-CPC y se dispone que dicho órgano resolutivo emita un nuevo pronunciamiento.

Lima, 18 de noviembre de 2013

ANTECEDENTES

- Mediante Resolución 218-2013/ILN-PS0 del 11 de abril de 2013, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte (en adelante, el ORPS) declaró infundada la denuncia del señor Andrés Avelino Flores Venegas (en adelante, el señor Flores) contra Banco de Crédito del Perú S.A. (en adelante, el Banco) por infracción del artículo 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código), al haberse acreditado que el 30 de enero de 2013 el denunciado se encontraba expresa y previamente facultado por el consumidor para descontar las sumas de S/. 1 296,41 y S/. 1,04 de su Cuenta de Ahorros 191-25016698-0-90, donde le era depositada su remuneración mensual, a fin de compensar el adeudo que mantenía pendiente de cancelación frente a dicha empresa.

RUC: 20100047218, con domicilio fiscal en Calle Centenario 156, Urb. Las Laderas de Melgarejo, Distrito de La Molina, Provincia y Departamento de Lima.

MS PC-13/18



Presidencia
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

2. En atención a la apelación interpuesta por el señor Flores, mediante Resolución 476-2013/ILN-CPC del 26 de junio de 2013, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) revocó la Resolución 218-2013/ILN-PS0 y, reformándola, declaró fundada la denuncia, tras considerar que bajo una interpretación conjunta del artículo 1290º del Código Civil, del artículo 648º del Código Procesal Civil y de las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios suscritas por el señor Flores, el Banco se encontraba facultado a compensar el adeudo del consumidor con cargo a los fondos de la cuenta de ahorros donde percibía su remuneración, siempre que esta resultara superior al equivalente a 5 Unidades de Referencia Procesal (en adelante, URP) y sólo hasta una tercera parte del excedente.
3. Así, la Comisión precisó que aun cuando a enero de 2013 la remuneración percibida por el señor Flores, ascendente a S/. 2 497,45, superaba por S/. 647,45 el importe equivalente a 5 URP, correspondía compensar únicamente el valor de S/. 215,82; sin embargo, el Banco compensó indebidamente el monto total de S/. 1 297,45, sin considerar los límites normativos antes indicados. En tal sentido, la Comisión sancionó al Banco con una multa de 5 UIT, le ordenó extornar la suma de S/. 1 081,63 a favor del denunciante y dispuso como medida correctiva complementaria el cese en la aplicación de mecanismos de compensación sobre remuneraciones y pensiones cuando estas no excedan las 5 URP y, de ser el caso, dentro de los límites normativos antes indicados. Finalmente, condenó al denunciado al pago de las costas y costos del procedimiento
4. El 16 de julio de 2013, el Banco interpuso recurso de revisión ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor, (en adelante, la Sala) contra la Resolución 476-2013/ILN-CPC, alegando que:
 - (i) La Comisión inaplicó el principio de predictibilidad contenido en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, al apartarse injustificadamente del precedente expuesto por la Sala sobre materia de compensaciones mediante Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI;
 - (ii) la conducta imputada fue ejercida por su entidad en el mercado de acuerdo a las reglas dictadas por el Indecopi respecto a la regulación de la figura de compensaciones, en atención al principio de buena fe. Precisó que por Resolución 696-2012/SC2-INDECOPI la Sala ratificó a su empresa el criterio desarrollado en la Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI; validándose que, previa y expresa autorización del usuario, los proveedores contaban con la posibilidad de compensar las deudas de sus clientes en oposición a los activos que estos mantuvieran bajo



Presidencia
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

- su administración, incluso por el íntegro de los fondos depositados en las cuentas donde percibían sus remuneraciones y/o pensiones; y,
- (iii) respecto a la medida correctiva complementaria ordenada, la Comisión se irrogó facultades ajenas a su competencia por razón de cuantía, tras pretender disponer una medida de interés colectivo en un procedimiento iniciado a instancia de parte cuyo objeto de controversia se determinó en razón a un valor inferior a 3 UIT. En tal sentido, solicitó la suspensión de la medida correctiva antes mencionada.
5. Mediante Proveído 1 del 23 de octubre de 2013, la Secretaría Técnica de esta Sala puso en conocimiento del señor Flores el recurso de revisión formulado por el Banco².
6. Sobre el particular, el señor Flores absolvió el recurso de revisión presentado por el Banco, cuestionando que este no le había sido notificado por parte de la Comisión, vulnerándose el principio de debido procedimiento. A su vez, agregó los siguientes alegatos:
- (i) Pese a que el denunciado constituía la empresa con mayores denuncias interpuestas en su contra, no revertía los efectos de su conducta ilícita;
- (ii) la condición contractual en la que se amparó el Banco para efectuar la compensación controvertida no resultaba de un acuerdo bilateral, sino que había sido unilateralmente establecida en un contrato por adhesión, configurándose un método abusivo de cobranza;
- (iii) la autonomía de la voluntad de las partes no podía ser considerada como irrestricta, debiendo cumplir con los límites impuestos por las normas imperativas del orden público, entre las que se encuentran los artículos 1290º del Código Civil y 648º del Código Procesal Civil, correctamente interpretados por la Comisión;
- (iv) el criterio contenido en la Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI no constituía un precedente de observancia obligatorio que generara predictibilidad ni Uniformidad; y,
- (v) la medida correctiva complementaria ordenada por la Comisión resultaba correcta, toda vez que esta podía ser dictada indistintamente en el marco de un procedimiento de parte (intereses particulares) o de oficio (intereses colectivos).

²

Dicho proveído fue notificado al señor Flores el 25 de octubre del 2013, conforme al cargo de entrega que obra a foja 277 del expediente.



Presidencia
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

ANÁLISIS

Cuestión Previa

7. El señor Flores absolvió el recurso de revisión presentado por el Banco, cuestionando que este no le había sido notificado por parte de la Comisión, vulnerándose el principio de debido procedimiento.
8. Al respecto, el artículo 31-A° del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por Decreto Supremo 009-2009-PCM3, que regula el trámite del recurso de revisión, establece que una vez concedido dicho recurso, la Sala se encargará de correr traslado del mismo a la otra parte para que esta lo conteste, dentro del plazo de cinco (05) días hábiles⁴.
9. En tal sentido, el hecho de habersele corrido traslado al denunciante del recurso de revisión del Banco por medio de esta Sala, no implicó la vulneración del debido procedimiento, quedando desvirtuado el alegato invocado al respecto por el señor Flores.

El recurso de revisión en los procedimientos sumarísimos por infracción a las normas de protección al consumidor

10. El recurso de revisión previsto en el Código constituye un medio impugnativo de naturaleza excepcional en el marco de los procedimientos sumarísimos, el cual procede únicamente contra los pronunciamientos de la Comisión que incurran en errores de puro derecho consistentes en *"la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria"*s.

Modificado por Decreto Supremo 107-2012-PCM, publicado en el diario oficial "El Peruano" el 25 de octubre de 2012.

DECRETO SUPREMO 009-2009-PCM. REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL.

Artículo 31-A°.- Cuando corresponda, una vez concedido el recurso de revisión, el Tribunal correrá traslado del mismo a la otra parte para que esta lo conteste, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de notificado luego de lo cual la causa quedará expedita para ser resuelta, salvo que el Tribunal considere pertinente convocar a las partes a audiencia de informe oral.

LEY 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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. 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.



Presidencia
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

11. Al respecto, este Colegiado ha señalado que los requisitos de procedencia del recurso de revisión regulado por el Código son los siguientes:
- (i) que el recurrente alegue un presunto error de derecho contenido en la decisión de la Comisión, sin necesidad de identificar con exactitud de cuál de los supuestos previstos en el Código se trata, bastando que se limiten a describir el presunto error de derecho en el que incurrió la Comisión, correspondiendo en todo caso a la Sala precisar cuál de las causales ha sido invocada^a; y,
 - (ii) que el error de derecho invocado incida directamente en la decisión de la Comisión.
12. Atendiendo al razonamiento que antecede, el recurso de revisión tiene como finalidad evaluar cuestiones de puro derecho y no analizar nuevamente todos los alegatos y las pruebas presentadas por las partes a lo largo del procedimiento, de modo que cuando la pretensión del recurrente se oriente a obtener un nuevo examen de su caso concreto, sin sustentar un presunto error de derecho en los términos expuestos, el recurso deberá ser declarado improcedentes.
13. A mayor abundamiento, cabe indicar que si en el marco de un procedimiento sumarísimo los administrados no están conformes con la decisión que adopta la Comisión, siempre tienen expedito su derecho de impugnar directamente dicho acto administrativo ante el Poder Judicial, puesto que la resolución de la segunda instancia agota la vía administrativa, no necesitando incoar el recurso de revisión en forma previa a la impugnación judicial.

Estos requisitos de procedencia han sido ampliamente desarrollados en la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI.

Es preciso indicar que en la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI, la Sala estableció cuatro causales de presuntos errores de derecho: (i) inaplicación de una norma del Código; (ii) aplicación indebida de una norma del Código; (iii) interpretación errónea de una norma del Código; y, (iv) inobservancia de un precedente de observancia obligatoria.

LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.6. Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

Artículo 75°.- Deberes de las autoridades en los procedimientos. Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes: (...) 3. Encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

Así, en vía de revisión está descartada la evaluación de circunstancias puramente fácticas pues la Sala hace suyo el razonamiento de la Comisión sobre las cuestiones de hecho dilucidadas en el procedimiento, centrando su análisis exclusivamente en la calificación jurídica de estas por parte de la segunda instancia administrativa, verificando si la Comisión dejó de aplicar la norma o el precedente pertinente (inaplicación o inobservancia), aplicó la norma impertinente (aplicación indebida) o, pese a aplicar la norma pertinente, le dio una interpretación inexacta (interpretación errónea).



Presidencia
el Consejo de Ministros



Tribunal de Defensa de la Competencia
y de la Propiedad Intelectual
Sala Especializada en Protección al Consumidor
RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

Análisis del caso concreto

14. En atención a lo expuesto, la Sala analizará la procedencia del recurso de revisión interpuesto por el Banco contra la Resolución 476-2013/ILN-CPC que revocó la Resolución 218-2013/ILN-PSO y, reformándola, declaró fundada la denuncia planteada en su contra.
15. De acuerdo con los fundamentos expuestos por el denunciado en su recurso de revisión, corresponde verificar si estos cumplen con el primer requisito de procedencia, referido a que el recurrente alegue un presunto error de derecho contenido en la decisión de la Comisión.

(i) Del principio de predictibilidad

De la procedencia

16. En reiteradas ocasiones, la aplicación del Código involucra inevitablemente acudir a normas que se encuentran fuera de dicho cuerpo normativo, en el marco de la interpretación sistemática¹⁰. En ese contexto, la Sala ha reconocido que también pueden presentarse recursos de revisión por errores de derecho que estuviesen referidos a la aplicación del Código cuando este es interpretado sistemáticamente con normas adicionales. Lo señalado, siempre que la referencia a estas normas externas resulte inevitable para concretar la aplicación del Código en cuestión y que en esos términos hubiera sido formulado el recurso o, en su defecto, que la Sala llegase a tal conclusión luego del respectivo examen.
17. El artículo 106° del Código establece que en los procedimientos administrativos a cargo de Indecopi rige supletoriamente la Ley del Procedimiento Administrativo General¹¹, siendo que esta norma consagra el principio de *predictibilidad*².

¹⁰ Por ejemplo, en un caso de transporte aéreo para aplicar medidas correctivas reparadoras, contempladas en el artículo 115° del Código, debe recurrirse a las normas sectoriales y, de ser el caso, convenios internacionales pertinentes que establecen topes indemnizatorios.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 106°.- Procedimientos a cargo del Indecopi.** El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos:

a. Procedimientos sancionadores:

- (i) Por infracción a las normas de protección al consumidor.
- (ii) Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio o de laudo arbitral.
- (iii) Procedimiento administrativo sancionador por:
 1. Proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento.
 2. Negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado.
 3. Denuncia maliciosa.

b. Procedimientos sancionadores por incumplimiento de mandatos:

6/14

18. En su revisión, el Banco sostuvo que la Comisión inaplicó el principio de predictibilidad al apartarse injustificadamente del precedente expuesto por la Sala en la Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI, respecto a hechos similares al que fue imputado en el presente caso, a través del cual se dispuso que los descuentos llevados a cabo por las entidades del sistema financiero con la finalidad de compensar los adeudos de sus clientes constituían cobros válidos siempre que dicha facultad hubiese sido previa y expresamente concedida por el deudor, incluso respecto a las cuentas de ahorro donde este pudiera percibir sus remuneraciones y/o pensiones.
19. En tal sentido, aseguró que el análisis vertido por la Comisión sobre la figura de compensaciones resultaba erróneo, al considerar que pese a encontrarse previa y expresamente facultado por el cliente, en virtud a las condiciones contractuales acordadas, a compensar su adeudo pendiente de cancelación con los activos que mantenía bajo la administración de su empresa, los descuentos realizados el 30 de enero de 2013 por las sumas de S/. 1 296,41 y S/. 1,04 de la Cuenta de Ahorros 191-25016698-0-90 de titularidad del señor Flores, para amortizar su deuda, devenían en indebidos.
20. De lo anterior, se evidencia que el principal sustento del recurso de revisión del Banco se orienta a sostener que la Comisión inaplicó un criterio expedido por la Sala, pese a que el mismo constituía un razonamiento de imperativa observancia que vinculaba al íntegro de los órganos resolutivos del Indecopi respecto a la conducta imputada, es decir, otorgándole el carácter de un precedente de observancia obligatoria cuya inobservancia implicaba una causal del presente recurso impugnativo.
21. Sin embargo, en la medida que el pronunciamiento contenido en la Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI, que recogió el criterio invocado por el

- (i) Por incumplimiento de medidas correctivas.
(ii) Por incumplimiento de pago de costas y costos del procedimiento.
(iii) Por incumplimiento de mandato cautelar.

c. Procedimiento de liquidación de costas y costos del procedimiento

De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos anteriormente señalados la Ley núm. 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General. (el subrayado es agregado)

En esa misma línea, debe tenerse en cuenta que el numeral 4.1 de la Directiva 004-2010/DIR-COD-2010 -que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo- reconoce que los principios generales previstos en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley 27444- resultan aplicables a los procedimientos sumarísimos.

LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:(...)

1.15. Principio de predictibilidad.- La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá. (...)

7/14



Presidencia
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

denunciado, no configura un precedente de observancia obligatoria ¹³, la Sala advierte que el presunto error de derecho alegado por el Banco no se encuentra contenido en la resolución recurrida.

22. En consecuencia, corresponde declarar improcedente el recurso de revisión interpuesto por el Banco contra la Resolución 476-2013/ILN-CPC en este extremo, pues el error de derecho alegado por el recurrente no se encuentra contenido en dicha resolución.

(ii) De la legítima confianza

(a) De la procedencia

23. El Banco aseguró que la conducta materia de denuncia fue ejercida por su empresa en el mercado de acuerdo a las reglas dictadas por el Indecopi respecto a la regulación de la figura de compensaciones, en atención al criterio desarrollado en la Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI, conforme al principio de buena fe. Precisó que, incluso, por Resolución 696-2012/SC2-INDECOPI, en el marco de un procedimiento del que formó parte, la Sala ratificó el mencionado razonamiento, precisando que las entidades del sistema financiero contaban con la posibilidad de compensar las deudas de sus clientes con los activos que estos mantuvieran bajo su administración, siempre que demostraran haberse encontrado previa y expresamente autorizados por estos para tales efectos.

24. Sobre el particular, si bien el Banco aludió al principio de buena fe, esta Sala considera que lo alegado califica como un posible error de derecho consistente en la presunta vulneración del principio de confianza legítima, recogida en el artículo IV numeral 2 del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por tanto, debe darse por cumplido el primer requisito de procedencia del recurso de revisión, esto es, que el recurrente alegue un presunto error de derecho contenido en la decisión de la Comisión.

¹³

DECRETO LEGISLATIVO 807.

Artículo 43º. Las resoluciones de las Comisiones, de las Oficinas y del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación constituirán precedente de observancia obligatoria, mientras dicha interpretación no sea modificada por resolución debidamente motivada de la propia Comisión u Oficina, según fuera el caso, o del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

El Directorio de Indecopi, a solicitud de los órganos funcionales pertinentes, podrá ordenar la publicación obligatoria de las resoluciones que emita la institución en el Diario Oficial El Peruano cuando lo considere necesario por tener dichas resoluciones, las características mencionadas en el párrafo anterior o por considerar que son de importancia para proteger los derechos de los consumidores.



Presidencia
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

25. Asimismo, si lo invocado por el denunciado fuera amparable podría variar el sentido de la resolución recurrida, por lo que se ha cumplido el segundo requisito de procedencia, referido a que el error de derecho invocado incida directamente en la decisión de la Comisión.

(b) De la revisión interpuesta

26. El artículo IV numeral 2 del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General señala que los criterios interpretativos establecidos por las entidades públicas pueden ser modificados si se considera que no es correcta la interpretación previa o que esta resulta contraria al interés general, precisando que en dicho escenario la nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuera más favorable a los administrados¹⁴.

27. Pese a la carencia de un dispositivo jurídico de alcance constitucional que reconozca expresamente el principio de seguridad jurídica, por Sentencia del 30 de abril de 2003, respecto al Expediente N° 0016-2002-AI{f C, el Tribunal Constitucional identificó a este como uno de rango constitucional y consustancial al Estado de Derecho, desde dos vertientes: la objetiva, que exige a los poderes públicos un actuar coherente, regular, creador de un clima de confianza en el particular basado en el predecible actuar del Estado; y, la subjetiva, por la cual el administrado confiando en la garantía del actuar regular de los poderes públicos puede programar su conducta presente y futura⁵.

28. De acuerdo con dicho concepto, debe tenerse en cuenta que la protección de la confianza es una aplicación del principio de seguridad jurídica desde la perspectiva del individuo, de sus derechos y demás relaciones jurídicas, según el cual estos deben poder confiar en que a su actuación, así como a la de las entidades públicas que inciden en sus derechos, posiciones y relaciones jurídicas, se ligen efectos jurídicos duraderos, previstos o calculados sobre la base de esas mismas normas⁶.

¹⁴ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Precedentes administrativos.

2. Los criterios interpretativos establecidos por las entidades, podrán ser modificados si se considera que no es correcta la interpretación anterior o es contraria al interés general. La nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuera más favorable a los administrados. (...)

¹⁵ ARRIETA PONGO, Alejandro. "El principio de protección de la confianza legítima ¿intento de inclusión en el ordenamiento peruano?. Piura, Perú. Pág. 101.

¹⁶ MAZZ, Addy. "El Principio de Seguridad Jurídica y las Inversiones". En: PISTONE, Pasquale y TAVEIRA TORRES, Heleno. "Estudios de derecho tributario constitucional e internacional. Homenaje latinoamericano a Víctor Uckmar". Editorial Ábaco. Buenos Aires. 2005. p. 288.

In' . -

Presidencia
de Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

29. No obstante, la mencionada limitación que impide aplicar la nueva interpretación a situaciones anteriores al cambio de criterio, debe ser entendida en relación a una nueva lectura de normas sustantivas, es decir, aquellas que determinan la responsabilidad administrativa de los administrados y cuya aplicación inmediata implique directamente la imposición de multas en situaciones donde antes la autoridad administrativa no sancionaba. Es en este contexto que se entiende la garantía brindada por la norma citada precedentemente, que busca tutelar la confianza legítima de los administrados al momento de ajustar su conducta a la ley¹⁷.
30. En tal sentido, el principio de confianza legítima tiene como principal fundamento que los administrados no se vean afectados por el cambio de criterio, salvaguardando de esta forma la seguridad jurídica al otorgar al ciudadano un periodo de transición para que adecúe su comportamiento a una nueva situación¹⁸, sin regir cambios respecto de normas procesales. En idéntico sentido, la Corte Constitucional de Colombia ha dispuesto la utilización del principio de confianza legítima, señalando que este "*pretende proteger al administrado y al ciudadano frente a cambios bruscos e intempestivos efectuados por las autoridades*",¹⁹.
31. En su recurso de revisión, el Banco alegó que había actuado de conformidad con las pautas de interpretación aprobadas por el Indecopi mediante Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI, posteriormente ratificadas directamente a su empresa por Resolución 696-2012/SC2-INDECOPI, en atención al principio de buena fe.
32. Mediante Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI del 15 de diciembre de 2011, cuyo razonamiento fue reproducido en la Resolución 696-2012/SC2-INDECOPI del 8 de marzo de 2012, la Sala, con una anterior conformación, estableció que las entidades del sistema financiero contaban con la posibilidad de compensar los adeudos de sus clientes con los activos que mantuvieran bajo su administración, siempre que estos así le hubieran autorizado previa y expresamente, destacando los siguientes principales fundamentos:

¹⁷ Cfr. Resolución 936-2010/SC2-INDECOPI.

Caicedo Medrana, Angélica Sofía. El *principio de confianza legítima* en las sentencias de la Jurisdicción Contencioso Administrativa y su incidencia en la congestión de los despachos judiciales en Colombia. En: Revista Electrónica de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia . Nº 1. Año 1. Mayo-Agosto, 2009. p.4.

¹⁹ Corte Constitucional de Colombia, Sentencia T-034/04.

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

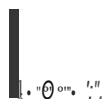
RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/LN-PSO

- (i) Considerando que la compensación constituye un acto de disposición patrimonial y que toda persona es libre de disponer su patrimonio, cualquier limitación debe ser interpretada restrictivamente a fin de no afectar la mencionada esfera de libertad;
- (ii) cuando un consumidor decide que sus remuneraciones pueden servir para atender las obligaciones que mantiene con un banco, actúa en el marco de la autonomía privada que le es constitucionalmente reconocida en el artículo 62° de la Constitución;
- (iii) una interpretación en sentido contrario 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; circunstancia que en la práctica bancaria suele tener incidencia en las condiciones de otorgamiento del crédito por constituir una facilidad de cobro para la institución bancaria;
- (iv) una interpretación contraria, además, tornaría más costoso el crédito para aquellas personas que paradójicamente pretenden ser protegidas con la prohibición de compensación, pudiendo originar la contracción de la oferta de crédito por parte del sistema bancario; y,
- (v) la prohibición de afectación de remuneraciones o pensiones contenida en el artículo 648° del Código Procesal Civil cobra sentido únicamente en su literalidad, esto es, en el caso específico de embargos, mas no en la compensación libre y voluntariamente pactada con el consumidor, considerando que la desprotección que busca cautelar se dirige a aquel consumidor que ve afectado sus haberes sin haber previamente consentido la compensación a favor de su acreedor.

33. Sobre el particular, es de resaltar que mediante Resolución 2483-2013 del 12 de setiembre de 2013, manteniendo el criterio antes desarrollado, este Colegiado ha reiterado los alcances de la figura de la compensación, precisando que corresponde diferenciarla de otros supuestos de hecho, tales como el débito automático y el embargo, a fin de esclarecer la normativa aplicable a cada conducta, siendo tramitadas como infracciones disimiles entre sí.

34. Así, mientras la compensación destaca por realizarse en el marco de una reciprocidad de obligaciones vencidas y exigibles, el débito automático abarca la posibilidad que lleva el consumidor de autorizar a la entidad financiera administradora de sus activos a debitar de tales fondos las deudas que mantenga respecto a terceros. Además, ambas conductas se distinguen del embargo, principalmente, en que este último tiene por característica ser ejecutado *in audita* parte. En tal sentido, la Sala ratificó que de acreditarse la existencia de una previa y expresa autorización del consumidor, las



Presidencia
de Consejo de Ministros

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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

entidades del sistema financiero tienen la posibilidad de compensar sus adeudos con los activos que mantuvieran bajo su administración ²⁰.

35. Cronológicamente, los hechos relevantes a tomar en cuenta a efectos de verificar la confianza legítima invocada por el denunciado, son los siguientes:

(30/01/2013)

El Banco realiza la compensación de la deuda del señor Flores, descontando las sumas de S/. 1 296,41 y S/. 1,04 de su cuenta de ahorros.

1

(15/12/2011)

La Sala emite la Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI que precisó el criterio adoptado respecto a la figura de la compensación, validando dicha conducta.

(08/03/2012)

Por Resolución 696-2012/SC2-INDECOPI, la Sala reitera su criterio de compensaciones en un caso donde el Banco participó como denunciado

(26/06/2013)

Por Resolución 476-2013/ILN-CPC, la Comisión declara fundada la denuncia presentada por el señor Flores y sanciona al Banco, apartándose del criterio expuesto por la Sala mediante Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI.

(12/09/2013)

La Sala emite la Resolución 2483-2013/SPC-INDECOPI, reiterando su criterio de compensaciones vertido en la Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI.

36. Como puede apreciarse, la compensación de la deuda del señor Flores, realizada por el Banco a través de los descuentos de las sumas de S/. 1 296,41 y S/. 1,04 de su Cuenta de Ahorros 191-25016698-0-90, se produjo una vez que la Sala ya había emitido pronunciamiento respecto a la figura de la compensación; debido a que por Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI reconoció la posibilidad de las entidades financieras de efectuar la compensación de los adeudos de sus clientes con los activos que mantuvieran bajo su administración, siempre que estos así le hubieran autorizado previa y expresamente, criterio que incluso fue reiterado por

²⁰

Al respecto, dicho pronunciamiento indicó que de acuerdo a reiterados pronunciamientos emitidos por el Tribunal Constitucional, el derecho a la libertad contractual: "se concibe como el acuerdo o convención de voluntades entre dos o más personas naturales y/o jurídicas para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica de carácter patrimonial (...)". De este modo, la libertad contractual: "garantiza la autodeterminación para decidir la celebración de un contrato, así como la potestad de elegir al co-celebrante, y la autodeterminación para decidir, de común acuerdo, la materia objeto de regulación contractual".

En dicho sentido, el artículo 2º de la Constitución Política del Perú reconoce que el derecho de la libertad contractual debe ser ejercido con arreglo a las leyes de orden público.

Entonces, teniendo en cuenta que los límites del ejercicio de la autonomía privada aluden a las normas de orden público y, considerando que los acuerdos expresos y voluntariamente celebrados por los consumidores respecto a permitir a las entidades financieras a compensar sus adeudos respecto a los activos que mantuviesen no contravienen norma imperativa alguna, en el pronunciamiento comentado se advirtió que tras verificarse el efectivo consentimiento de los consumidores para la realización de la compensación de sus adeudos, las entidades del sistema financiero se encontrarían facultadas a descontar tales deudas de los fondos de los activos que mantuvieran bajo su administración, respecto a obligaciones exigibles y, en consecuencia, compensables.



Presidencia
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

pronunciamientos posteriores, tales como la Resolución 696-2012/SC2-INDECOPI, donde el banco fue parte denunciada.

37. Por tanto, aun cuando esta Sala no desconoce que en virtud de la autonomía que ostentan los órganos resolutivos del Indecopi, se emitan pronunciamientos con fundamentos de interpretación distintos; lo cierto es que, en el presente caso, la compensación realizada por el Banco el 30 de enero de 2013, respecto al cumplimiento de la deuda que mantenía pendiente de cancelación el señor Flores, se encontraba sustentada en un criterio de interpretación anterior desarrollado por la Sala, según el cual, de acuerdo a las reglas del mercado, los proveedores de productos y/o servicios financieros contaban con la posibilidad de efectuar la compensación de las deudas de sus clientes con los activos que mantuvieran en su administración, siempre que demostraran haber sido previa y expresamente facultados por los consumidores en tales términos.
38. En consecuencia, esta Sala concluye que la Comisión vulneró el principio de confianza legítima respecto de la aplicación de normas sustanciales, orientadas a proteger la seguridad jurídica, siendo que estas tienen incidencia en la determinación de la responsabilidad ante un cambio de criterio de la Autoridad Administrativa.
39. En atención a ello, corresponde declarar fundado el recurso de revisión en este extremo y, por consiguiente, se declara la nulidad de la Resolución 476-2013/ILN-CPC21 y se ordena a la Comisión emitir un nuevo pronunciamiento, teniendo en consideración todos los argumentos antes expuestos.
40. Habiéndose declarado fundado el recurso de revisión en el citado extremo, carece de objeto pronunciarse en relación a los alegatos vertidos por las partes respecto a la controversia denunciada, así como la medida correctiva complementaria ordenada por la Comisión²², en tanto dichos cuestionamientos aluden al tema de fondo y sus consecuencias.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar improcedente el recurso de revisión interpuesto por Banco de Crédito del Perú S.A. contra la Resolución 476-2013/ILN-CPC del 26 de junio de 2013, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte, en

21

LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos.- Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) **4. Motivación.-** El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

22

Tanto respecto a su dictado, así como al pedido de suspensión formulado por el Banco.

13/14



Presidencia
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

el extremo referido a la presunta inaplicación del principio de predictibilidad, pues el error de derecho alegado no se encuentra contenido en dicha resolución.

SEGUNDO: Declarar fundado el recurso de revisión interpuesto por Banco de Crédito del Perú S.A. contra la Resolución 476-2013/ILN-CPC, en el extremo referido al principio de confianza legítima, toda vez que el denunciado actuó conforme a las pautas de mercado previamente dictadas por la autoridad administrativa respecto a la conducta imputada. En consecuencia, se declara la nulidad de la Resolución 476-2013/ILN-CPC y se dispone que la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte emita un nuevo pronunciamiento.

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



HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente