

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ**

**FACULTAD DE DERECHO**



Informe Jurídico del Expediente N° 118-2013/ILN-PS0

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de  
Abogada

Autor:

*Yajahira Milushka Valverde Velasquez*

Asesor(es):

*Wendy Rocío Ledesma Orbegozo*

Lima, 2022



## **DEDICATORIA**

A mis padres por su dedicación y apoyo a lo largo de toda mi vida  
y en especial de mi carrera profesional

A mi hermano por su paciencia y predisposición cada vez que lo necesité

A mi abuela Julia en el cielo, quien siempre estuvo orgullosa de su nieta

## **RESUMEN**

El presente Informe tiene por finalidad analizar la actuación del Banco BCP al compensar los importes adeudados del señor Andrés Flores sobre su cuenta de ahorros en donde se le depositaba su pensión. Para resolver la controversia nos sustentamos en el principio pro consumidor mediante el cual se busca dar una protección especial al consumidor considerada la parte más vulnerable dentro una relación de consumo. Asimismo, nos enfocaremos en desarrollar los límites a la autonomía privada establecidos en las normas del derecho civil, límites que no fueron tomados en consideración por el Banco. De otro lado, se desarrollan conceptos tales como el contrato de adhesión a partir del cual se hará un análisis de la cláusula de compensación contenida en el contrato financiero, determinando que se configura como una cláusula abusiva. Se aborda también el deber de brindar información adecuada a los consumidores, en base al criterio de asimetría informativa, de conformidad con la idoneidad del servicio y respetando la garantía legal. Finalmente, se examina la aplicación de la teoría dinámica de la prueba respecto de los supuestos de hecho manifestados por el señor Andrés Flores que fueron desestimados por INDECOPI. Todo ello nos llevará a concluir que el Banco no actuó conforme a Derecho, vulnerando la esfera jurídica del señor Andrés Flores.

### **Palabras clave**

compensación, consumidor financiero, cuentas de ahorro, remuneración y pensión, deber de idoneidad.

## ***ABSTRACT***

*The purpose of this report is to analyse the performance of BCP Bank in compensating the amounts owed by Mr Andrés Flores on his savings account where his pension was deposited. To resolve the dispute we rely on the pro consumer principle which seeks to give special protection to the consumer considered the most vulnerable part in a consumer relationship. Likewise we will also focus on developing the limits to private autonomy established in civil law norms, limits that were not taken into consideration by the Bank. On the other hand, concepts such as the adhesion contract are developed from which an analysis of the compensation clause contained in the financial contract will be made, determining that it is configured as unfair clause. It also addresses the duty to provide adequate information to consumers, based on the criterion of information asymmetry, in accordance with the suitability of the service and respecting the legal guarantee. Finally, we examine the application of the*

*dynamic theory of proof with respect to the factual assumptions expressed by Mr Andrés Flores that were dismissed by INDECOPI. All this will lead us to conclude that the Bank did not act in accordance with the law, violating the legal sphere of Mr Andrés Flores.*

***Keywords***

Compensation, financial consumer, saving accounts, remuneration and pension, duty of care.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

PRINCIPALES DATOS DEL CASO.....	1
I. INTRODUCCIÓN.....	2
1. Justificación de la elección del Expediente N° 118-2013/ILN-PS0 .....	2
2. Presentación del caso y análisis .....	3
II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES... ..	5
1. Antecedentes... ..	5
2. Hechos relevantes del caso.....	5
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS.....	12
1. Problema Principal.....	12
2. Problemas Secundarios .....	12
IV. POSICIÓN PROPIA... ..	13
1. Respuestas preliminares al problema principal y problemas secundarios... ..	13
2. Posición individual sobre el fallo de la resolución.....	14
V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS.....	15
1. Problema jurídico principal.....	15
1.1. ¿El Banco al efectuar la compensación de la deuda del denunciante con cargo a su cuenta de ahorros actuó conforme a las normas que regulan nuestro ordenamiento jurídico y en especial las normas de protección y defensa de los consumidores?.....	15
2. Problemas jurídicos secundarios... ..	15
2.1. ¿La Sala Especializada en Protección al Consumidor vulneró el Principio Pro Consumidor al aplicar el Principio de Confianza Legítima en su decisión? 15	
2.2. ¿La compensación sobre la pensión del denunciante encuentra sus límites en las normas del Derecho Civil?.....	22
2.3. ¿El Banco ha cumplido con el deber de idoneidad del servicio financiero ofrecido?.....	28
2.4. ¿La cláusula de compensación contenida en el contrato financiero se configura como una cláusula abusiva?.....	31
2.5. Respecto a la existencia de un acuerdo de pago de la deuda ¿El Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo debió aplicar la teoría dinámica de la carga de la prueba?.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	38



## PRINCIPALES DATOS DEL CASO

<b>N° EXPEDIENTE</b>	118-2013/ILN-PS0
<b>ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO</b>	Derecho de Protección al Consumidor, Derecho Civil, Derecho Administrativo
<b>IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES</b>	Resolución Final N° 476-2013/ILN-CPC Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI Resolución Final N° 932-2014/ILN-CPC Resolución N° 4036-2014/SPC-INDECOPI
<b>DEMANDANTE/DENUNCIANTE</b>	Andrés Avelino Flores Venegas
<b>DEMANDADO/DENUNCIADO</b>	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ - BCP
<b>INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL</b>	Sala Especializada en Protección al Consumidor (Última Instancia Administrativa)

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1. Justificación de la Elección del Expediente N° 118-2013/ILN-PS0**

El Perú es un país en el que se establece una economía social de mercado, este modelo se encuentra regulado en nuestra Constitución Política del Perú. Por ello, como consecuencia de esta política económica es que se establece la relación entre los consumidores y los proveedores, permitiendo que a través de un acto jurídico el consumidor use o disfrute productos y/o servicios de diferentes sectores económicos, uno de ellos es el Sistema Financiero, sobre el que versa el caso que adentraremos a analizar.

En ese sentido la elección del Expediente N° 118-2032/ILN-PS0, se relaciona con esta correspondencia que existe entre el proveedor y consumidor en un escenario de bancarización, el mismo que con el pasar de los años ha ido creciendo rápidamente; no obstante ello esta bancarización también trae consigo innumerables problemas, los cuales han provocado que los consumidores del servicio se perciban desprotegidos ante las discrecionalidades del Banco, al cargar las deudas de sus clientes sobre las remuneraciones y/o pensiones depositadas en las cuentas de ahorros que estos mantienen con la misma entidad. A la fecha los casos de compensación bancaria siguen ocupando la atención del INDECOPI, provocando distintas posturas y formas de resolver por parte de la administración pública, siendo pertinente un análisis al respecto que permita definir una posición adecuada para resolver las controversias de este tipo.

Por ello, este Informe Jurídico busca demostrar que INDECOPI no tomo en consideración, para el caso materia de análisis, la aplicación del principio pro consumidor, como eje rector que tutela la defensa del mismo, dentro de un marco de protección constitucional; así como evidenciar que el Banco no cumplió con el deber de idoneidad en su servicio financiero al vulnerar la garantía legal y advertir una interpretación errónea que hace de las normas que regulan la figura de la compensación respecto de las cuentas de ahorros de los consumidores, determinándose a su vez que la clausula de compensación se constituye como abusiva y vejatoria.



## 2 Presentación del caso y análisis

El presente Informe Jurídico pretende analizar el Expediente N° 118-2013/ILN-PS0, que surge a partir de la denuncia del señor Andrés Avelino Flores Venegas contra el Banco de Crédito del Perú – BCP, por haber este último compensado una deuda vencida que tenía el denunciante producto de su tarjeta de crédito del BCP con la cuenta de ahorro sueldo en donde se depositaba su pensión como ex trabajador de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, dejando al señor Andrés Flores sin saldo disponible.

Al respecto se inicia con el análisis, determinándose que la Sala de Protección al Consumidor cae en un error al aplicar de manera inadecuada el principio de confianza legítima, tomando en consideración criterios previamente aprobados por la Administración que resolvieron a favor del Banco en materia de compensación, vulnerando con ello el principio pro consumidor recogido en el artículo V del Código de Protección y Defensa del Consumidor y a su vez transgrediendo el derecho fundamental del consumidor a percibir una remuneración y/o pensión.

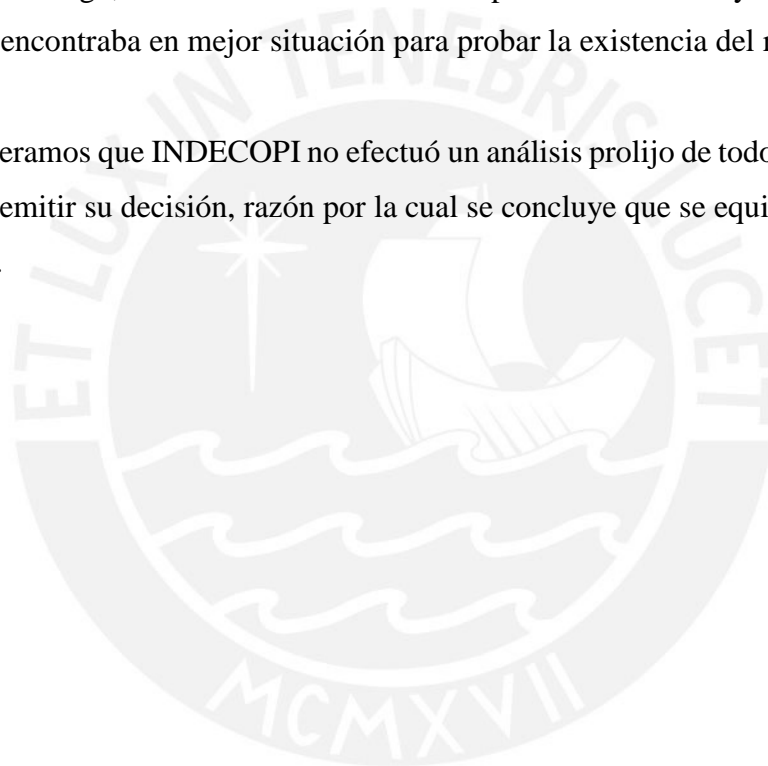
Asimismo, si bien es cierto la Ley General del Sistema Financiero y Sistema de Seguros en su artículo 132 le permite a los Bancos compensar las deudas con los activos de usuarios y/o clientes, de conformidad con la Autonomía Privada, la Administración debió tomar en consideración la falta de regulación de las excepciones para la compensación en la precitada ley debiendo redirigir su mirada a las normas del derecho civil, es decir a la aplicación en conjunto del artículo 1290° del Código Civil y el artículo 648° del Código Procesal Civil en donde se determina que solo son compensables las remuneraciones y/o pensiones si sobrepasan el valor equivalente a 5 Unidades de Referencia Procesal, siendo válida la compensación sobre la tercera parte de este exceso.

Aunado a ello, el Banco comete otra irregularidad, ya que no respetó el deber de idoneidad del servicio al brindar la información del mismo de manera inadecuada, pues no explico claramente los riesgos que conllevaba suscribir el contrato financiero, el cual albergaba cláusulas que permitían la disposición del dinero de sus clientes por parte del Banco ante deudas o acreencias, sin considerar la condición de consumidor hipervulnerable del denunciante en tanto es un adulto mayor.

Siguiendo esta misma línea, se llega a determinar que la cláusula de compensación contenida en el contrato por adhesión o en masa, es una cláusula abusiva ya que no respeta las normas del ordenamiento jurídico, es decir las normas establecidas en el Derecho Civil, como bien se ha desarrollado con anterioridad.

De igual modo sostenemos que, para un mejor desarrollo del presente caso se debió aplicar la teoría dinámica de la carga probatoria, ya que en primera instancia el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo prescindió del supuesto de hecho que establecía la existencia de un acuerdo entre las partes, donde se había fijado un plan de pagos, previo a la compensación de la deuda. Sin embargo, se desestimó lo mencionado por el denunciante ya que no se advirtió que el Banco se encontraba en mejor situación para probar la existencia del referido acuerdo.

En suma, consideramos que INDECOPI no efectuó un análisis prolijo de todos los puntos antes mencionados al emitir su decisión, razón por la cual se concluye que se equivocó al resolver a favor del Banco.



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

### **1. Antecedentes**

El inicio de la controversia del presente caso se genera a causa de la deuda vencida que mantenía el señor Andrés Avelino Flores Venegas (en adelante, el señor Flores) con el Banco de Crédito del Perú – BCP (en adelante, el Banco) por un importe aproximado de S/. 3,811.75 (Tres Mil Ochocientos Once y 75/100 Soles) correspondiente al uso de su Tarjeta de Crédito BCP.

Sin perjuicio de ello, producto de un acuerdo al que había llegado el señor Flores con la Entidad Financiera se reprograma la referida deuda, motivo por el cual con fecha 30 de noviembre de 2012 el señor Flores efectúa un abono de S/. 105.00 como parte del pago por la Tarjeta de Crédito. Seguidamente, con fecha 29 de enero de 2013 se vuelve a hacer un desembolso por S/. 150.00 a cuenta de la deuda; en la misma fecha, la Municipalidad Distrital de Puente Piedra cumple con depositar el importe de S/. 2,497.45 (Dos Mil Cuatrocientos Noventa y Siete y 45/100 Soles) en la cuenta de ahorro sueldo del BCP del señor Flores como pago de su pensión mensual, siendo que el consumidor registra un retiro de S/. 1,200.00 de dicha cuenta, dejando un saldo de S/. 1,297.45.

Así, el 30 de enero de 2013 el Banco descontó las sumas de S/. 1,296.41 y S/. 1,04 de la cuenta de ahorro sueldo con la finalidad de cancelar parte de la deuda vencida, dejando sin fondo disponible al señor Flores.

### **2. Hechos relevantes del caso**

#### **Denuncia del señor Flores**

El 26 de febrero de 2013 el señor Flores denunció al Banco de Crédito del Perú – BCP ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Sede de Lima Norte (en adelante, el ORPS), por presunta infracción a la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el CPDC) al haber dispuesto de su dinero en su cuenta de ahorros para pagar parte de una deuda que tenía con dicha Entidad Financiera, solicitando que, como medida correctiva, se le retorne la suma

de S/. 1,297.45, así como el pago por los daños y perjuicios, las costas y costos del procedimiento y se aplique las respectivas sanciones al Banco.

### **Inicio del Procedimiento Administrativo**

Mediante Resolución N° 01 del 05 de marzo de 2013 el ORPS admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Flores, por presunta infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código.

### **Descargos del Banco**

El Banco presentó sus descargos con fecha 25 de marzo de 2013, siendo sus principales argumentos los siguientes:

- (i) Los importes de S/. 1,296.41 y S/. 1,04 fueron descontados de la cuenta de ahorros del señor Flores con la finalidad de compensar la deuda vencida que mantenía el denunciante con su Tarjeta de Crédito Visa N° 4506-4615-0334-7630. Luego de compensar la deuda, el señor Flores sigue manteniendo una acreencia con el Banco por S/. 2,241.51 correspondiente a la referida tarjeta de crédito.
- (ii) El señor Flores con la Solicitud de Apertura de su Cuenta Ahorros, declara regirse por las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco (en adelante, las Condiciones Generales), documento que está debidamente suscrito por él y que autoriza que el pago de las obligaciones que éste tuviera con el Banco sean cargados a su cuenta de ahorros.

### **Pronunciamiento de Primera Instancia por el ORPS - Resolución Final N° 218-2013/ILPN-PSO**

El Órgano Resolutivo con fecha 11 de abril de 2013 resolvió declarar infundada la denuncia del señor Flores por presunta infracción al artículo 19° del Código ya que se comprobó que el Banco se encontraba facultado para disponer de la cuenta de ahorros del señor Flores. Asimismo, se deniegan las medidas correctivas solicitadas y el pago de costas y costos del procedimiento.

### **Recurso de Apelación presentado por el señor Flores**

El 25 de abril de 2013, el señor Flores interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N° 218-2013/ILPN-PSO, bajo los siguientes fundamentos:

- (i) En la denuncia presentada inicialmente se acusa al Banco de emplear métodos abusivos de cobranza, lo cual no fue considerado por la ORPS.
- (ii) Las disposiciones contenidas en el contrato que regulan las Condiciones Generales del Banco no le fueron debidamente informadas.
- (iii) La cláusula contractual que permite la compensación colisiona con la prohibición legal para compensar activos inembargables establecido en el numeral 3 del artículo 1290° del Código Civil (en adelante, el CC); así como el numeral 6 del artículo 648° del Código Procesal Civil (en adelante, el CPC).

### **Absolución del Recurso de Apelación presentado por el Banco**

Con fecha 03 de junio de 2013 el Banco absolvió el traslado del recurso de apelación indicando los siguientes aspectos:

- (i) Reiteró que el señor Flores tomo pleno conocimiento del contenido de las Condiciones Generales, lo que motivo a que se efectúe la compensación convencional.
- (ii) El derecho de compensación se reconoce en nuestro ordenamiento jurídico por tanto la práctica realizada por el Banco no constituye un método abusivo de cobranza.

### **Pronunciamiento de Segunda Instancia por la Comisión de Protección al Consumidor - Resolución Final N° 476-2013/ILN-CPC**

El 26 de junio de 2013, la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede de Lima Norte (en adelante, la Comisión) resuelve:

- (i) Revocar la Resolución Final N° 218-2013/ILPN-PSO y, reformándola, declarar fundada la denuncia al definir que de la lectura conjunta de numeral 3 del artículo 1290° del CC; el numeral 6 del artículo 648° del CPC y las Condiciones Generales suscritas por el señor Flores, el Banco podía compensar el adeudo con la cuenta de ahorros del señor Flores, siempre que los fondos contenidos en la cuenta fuesen superiores a cinco (5) Unidades de Referencia Procesal (URP), siendo que dicha facultad podrá ser ejercida sobre la tercera parte del exceso.
- (ii) Ordenar al Banco la devolución de S/. 1,081.63 a la cuenta de ahorros del señor Flores en la medida que no consideró los límites normativos establecidos en el CC.
- (iii) Ordenar al Banco la inaplicación de mecanismos de compensación sobre remuneraciones y pensiones cuando estas no excedan las cinco (5) URP

- (iv) Ordenar al Banco el pago de costas del procedimiento, así como el pago de la multa de cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), impuestas como sanción.

### **Recurso de Revisión presentado por el Banco<sup>1</sup>**

El 16 de julio de 2013 el Banco interpuso Recurso de Revisión ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) cuestionando la decisión de la Comisión ya que vulnera el Principio de Buena Fe dado que el Banco ha desarrollado su conducta de acuerdo a las decisiones adoptadas por el INDECOPI ante las diversas denuncias, que previo al caso bajo análisis, han sido interpuestas en contra del BCP por haber compensado las obligaciones de sus clientes de los depósitos albergados en sus cuentas de ahorros, siendo que de la interpretación que hace el INDECOPI en diversas Resoluciones se permite a las Entidades Financieras compensar las deudas de sus clientes con los activos que éstos mantenían bajo su administración, siempre y cuando exista una autorización expresa por parte del consumidor.

### **Posición de la Sala Especializada en Protección al Consumidor - Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI**

Con fecha 18 de noviembre de 2013 la Sala considera que la vulneración al Principio de Buena Fe alegado por el Banco califica como un error de derecho ya que sobre lo que corresponde pronunciarse es acerca de la vulneración al Principio de Confianza Legítima dispuesto en la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG). Por tanto, se declara fundado el recurso de revisión en el extremo referido al Principio de Confianza Legítima, toda vez que el Banco actuó conforme a los pronunciamientos desarrollados por el INDECOPI sin que ello se consolide como un supuesto de infracción al Código. Por tanto, se declara la nulidad de la Resolución Final N° 476-2013/ILN-CPC y se ordena a la Comisión emitir nuevo pronunciamiento.

---

<sup>1</sup> Para una mejor contextualización de los hechos, cabe precisar que anteriormente el artículo 125 del CPDC permitía que, excepcionalmente, en los Procedimientos Sumarísimos se interpusiera recurso de revisión, es decir que los casos desarrollados en el ORPS puedan ser vistos por tres instancias administrativas. El precitado artículo fue modificado el 30 diciembre 2016 mediante el artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308 en donde se dispuso eliminar el recurso de revisión como vía extraordinaria; desde entonces en lo que respecta a los Procedimientos Sumarísimos los casos son analizados bajo dos instancias.

## **Suspensión del Procedimiento Administrativo<sup>2</sup>**

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría) consideró necesario solicitar un Informe Técnico a la Gerencia Legal del INDECOPI respecto a la controversia entre el señor Flores y el Banco, razón por la cual el 10 de marzo de 2014 se dispone suspender el Procedimiento Administrativo. Mediante Memorándum N° 370-2014/GEL del 21 de abril de 2014 la Subgerencia Legal del INDECOPI brinda respuesta a la consulta legal efectuada por la Secretaría, siendo que el 25 de abril del mismo año la Comisión resuelve levantar la suspensión del procedimiento.

## **Posición de la Comisión - Resolución Final N° 932-2014/ILN-CPC**

Con fecha 23 de julio de 2014 la Comisión de la sede de Lima Norte resuelve lo siguiente:

- (i) Revocar la Resolución Final N° 218-2013/ILPN-PSO emitida por el ORPS, en el extremo que declaró infundada la denuncia del señor Flores por infracción al artículo 19° del Código y reformándola declarar fundada la denuncia en ese extremo, pues si bien se reconoce la facultad del Banco para recuperar su acreencia vía compensación, no se especifica cómo esta sería ejecutada, es decir no se evidencia una manifestación expresa por parte del cliente respecto del monto máximo permitido a disponer de su cuenta de ahorro sueldo, con lo cual el Banco compenso la deuda indebidamente sobre el íntegro de los fondos que tenía el señor Flores al recibir su pensión.
- (ii) Declara improcedente el pago de indemnización a favor del señor Flores.
- (iii) Imponer al Banco una sanción de amonestación, en la medida de que el Principio de Confianza Legítima ha servido de atenuante para imponer dicha sanción.
- (iv) Proceder con la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

## **Recurso de Revisión presentado por el Banco**

El Banco presenta su recurso de revisión el 15 de agosto de 2014 ante la Comisión contra la Resolución Final N° 932-2014/ILN-CPC, alegando que se vulneró el Principio de

---

<sup>2</sup> Anteriormente, a través del artículo 30 del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI se podía suspender los procedimientos llevados a cabo en el ORPS, Comisión o Dirección en caso se solicite un informe previo de algún otro órgano del INDECOPI, siendo que el levantamiento de la suspensión solo procedía luego de que se haya emitido la opinión del órgano a quien se le requirió ello. Esta disposición fue derogada el 27 mayo 2021 mediante la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Supremo N° 104-2021-PCM, con lo cual a la fecha no se interrumpen los procedimientos administrativos.

Confianza Legítima pues la Entidad Financiera actuó conforme a los criterios interpretativos dispuestas por INDECOPI en materia de compensaciones, constituyéndose en una conducta lícita y conforme a derecho. Por ello, el Banco considera que INDECOPI no debería imponerle una amonestación como un tipo de sanción, ni incluirlos en el Registro de Infracciones del INDECOPI por cuanto se esta frente a una conducta permitida, generándose así un perjuicio a la reputación del BCP.

### **Posición de la Sala - Resolución N° 4036-2014/SPC-INDECOPI**

Con fecha 25 de noviembre de 2014 la Sala resuelve en última instancia lo siguiente:

- (i) Declarar fundado el recurso de revisión interpuesto por el Banco en base a que se aplicó indebidamente el Principio de Confianza Legítima al considerarlo como un atenuante y en la medida que la Sala advierte que la Comisión confunde el razonamiento sobre la figura de la compensación, exigiendo requisitos adicionales, como fijar un límite en la disponibilidad de los fondos de las cuentas de los administrados, induciendo a error y determinando la responsabilidad del Banco.
- (ii) Revocar la Resolución Final N° 932-2014/ILN-CPC y por consiguiente declara infundada la denuncia interpuesta por el señor Flores, ya que el descuento producto de la compensación que efectuó el Banco se realizó en virtud del consentimiento del señor Flores y respetando el Principio de Confianza Legítima. Asimismo, corresponde dejar sin efecto las cuestiones referidas a la amonestación.

Para un mayor entendimiento de los hechos relevantes del caso, mencionados anteriormente, se procederá a ordenarlos cronológicamente en la siguiente línea de tiempo a manera de ilustración<sup>3</sup>:



<sup>3</sup> Elaboración Propia





**23 de julio de 2014**  
La Comisión a través de la Resolución Final N° 932-2014/ILN-CPC resuelve declarar fundada la denuncia

**15 de agosto de 2014**  
El Banco presenta su recurso de revisión el ante la Comisión contra la Resolución Final N° 932-2014/ILN-CPC

**25 de noviembre de 2014**  
La Sala resuelve en última instancia mediante Resolución N° 4036-2014/SPC-INDECOPI, declarar fundado el recurso de revisión e infundada la denuncia

### III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

#### 1. Problema principal

- 1.1 ¿El Banco al efectuar la compensación de la deuda del denunciante con cargo a su cuenta de ahorros actuó conforme a las normas que regulan nuestro ordenamiento jurídico y en especial las normas de protección y defensa de los consumidores?

#### 2. Problemas secundarios

- 2.1 ¿La Sala Especializada en Protección al Consumidor vulneró el Principio Pro Consumidor al aplicar el Principio de Confianza Legítima en su decisión?
- 2.2 ¿La compensación sobre la pensión del denunciante encuentra sus límites en las normas del Derecho Civil?
- 2.3 ¿El Banco ha cumplido con el deber de idoneidad del servicio financiero ofrecido?

- 2.4 ¿La cláusula de compensación contenida en el contrato financiero se configura como una cláusula abusiva?
- 2.5 Respecto a la existencia de un acuerdo de pago de la deuda ¿El Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo debió aplicar la teoría dinámica de la carga de la prueba?

#### **IV. POCISIÓN PROPIA**

##### **1. Respuestas preliminares al problema principal y problemas secundarios**

Problema Principal:

El Banco al compensar la deuda del denunciante sobre el íntegro del saldo que tenía disponible en su cuenta de ahorros, producto del pago de su pensión, no actuó conforme a las normas que regulan nuestro ordenamiento jurídico, ya que como se desarrollará en el punto V. del presente Informe, contraviene las normas del Derecho Civil y del Derecho de Protección al Consumidor; así como hace una aplicación inadecuada del principio de confianza legítima regulado en la LPAG.

Problema Secundario 1:

La Sala no cumplió con aplicar adecuadamente el principio de confianza legítima a su decisión, vulnerando con ello el principio pro consumidor en tanto no se tomó en consideración dicho principio para efectos de resolver el caso materia de análisis del presente Informe.

Problema Secundario 2:

La compensación efectuada por el Banco, de conformidad con la facultad que le otorgaba el contrato financiero suscrito con el denunciante, encuentra sus límites y prohibiciones en las normas del derecho civil (artículo 1290° del CC y artículo 648° del CPC), sin embargo se ignoraron estas normas imperativas al momento de compensar.

Problema Secundario 3:

El Banco no cumplió con el deber de idoneidad del servicio ya que no informó adecuadamente los términos, y sobre todo los riesgos, de la suscripción del contrato financiero al denunciante; así como no cumplió con respetar la garantía legal.

Problema Secundario 4:

La cláusula de compensación del contrato financiero se configura como una cláusula abusiva ya que su contenido contravino las normas de carácter imperativo reguladas en el Derecho Civil (artículo 1290° del CC y artículo 648° del CPC).

Problema Secundario 5:

El ORPS sí debió aplicar la teoría dinámica de la carga de la prueba, ya que el Banco se encontraba en mejor posición de aportar la prueba que acreditase la existencia de un acuerdo de pago, entre el Banco y el denunciante, previo a la compensación.

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

Para brindar una posición, será necesario indicar las principales resoluciones del Expediente que, bajo argumentos similares, resuelven a favor del Banco, estas son: Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI y Resolución N° 4036-2014/SPC-INDECOPI. Al respecto mi postura es en contra de los planteamiento y criterios esgrimidos por la Sala, ya que en ambas resoluciones derivadas de la interposición del recurso de revisión, solo sustentan su decisión en la aplicación del principio de confianza legítima, toda vez que INDECOPI cuenta con decisiones, para casos parecidos, en donde se le otorgó la razón al Banco respecto de su facultad para poder compensar la deuda de sus clientes respecto de las cuentas de ahorro de los usuarios. Ello, se configura como el argumento más sólido del Banco para sostener que en virtud del principio de confianza legítima y seguridad jurídica, su accionar ha sido conforme a derecho, sin tomar en consideración el principio pro consumidor el que se sustenta en el rol tuitivo del Estado a favor de los consumidores.

Estas resoluciones, dejan sin análisis muchos puntos controvertidos, tales como los límites a la compensación, la naturaleza de la cláusula de compensación, el deber de idoneidad del servicio y determinar si la aplicación al referido principio fue adecuada, por ello reitero que no estoy a favor de lo dispuesto en ambas resoluciones.

## V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

Luego de determinar el marco y/o escenario en el que se desarrolló el caso materia de análisis que derivo en el Expediente N° 118-2032/ILN-PS0, así como los hechos relevantes que se han desprendido del mismo, resulta oportuno proceder con el análisis de los problemas jurídicos que se presentan, los cuales nos permitirán una aproximación a la solución del caso.

### 1. Problema Jurídico Principal

- 1.1 ¿El Banco al efectuar la compensación de la deuda del denunciante con cargo a su cuenta de ahorros actuó conforme a las normas que regulan nuestro ordenamiento jurídico y en especial las normas de protección y defensa de los consumidores?

De manera preliminar, es necesario manifestar que en el presente caso el Banco no actuó conforme a las normas del ordenamiento jurídico (Derecho Civil, Derecho Administrativo y Derecho de Protección al Consumidor). Asimismo, a efectos de brindar una respuesta al primer problema jurídico principal, será necesario desarrollar los cinco (05) problemas jurídicos secundarios que siguen en los siguientes puntos del presente informe.

### 2. Problemas Jurídicos Secundarios

- 2.1 ¿La Sala Especializada en Protección al Consumidor vulneró el Principio Pro Consumidor al aplicar el Principio de Confianza Legítima en su decisión?

#### a) Régimen Constitucional de Protección al Consumidor

Para responder a la pregunta antes planteada es necesario que nos situemos en el marco constitucional. Así el artículo 58° de la Constitución Política del Perú de 1993 (en adelante, la Constitución) garantiza que la iniciativa privada es libre, la misma que se lleva a cabo dentro de un sistema de economía social de mercado, en donde el consumidor desempeña un papel protagónico, de ahí que goce de una especial protección la cual ha sido consagrada en el artículo 65° de la Constitución que prescribe lo siguiente:

### **“Artículo 65°.- Protección al Consumidor**

**El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios.** Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la seguridad y la salud de la población.” (el énfasis y subrayado es mío).

Esta normativa refuerza la figura del consumidor, ya que se incorpora su protección como un principio rector del régimen económico del Estado. Al respecto Thorne (2010) plantea lo siguiente:

La protección de los derechos de los consumidores es necesaria dentro de una sociedad de consumo como la nuestra y que toda norma debe ser interpretada en su favor; ante ello, el Estado no actúa de modo neutral, ya que su misión es velar por los intereses de los consumidores y proteger sus derechos.

En efecto, se presenta al consumidor como el personaje principal en medio de una sociedad globalizada en donde imperan las relaciones de consumo y se tiene a un Estado intervencionista en el sentido de que se preocupa por brindar la protección a los consumidores frente a los proveedores.

Asimismo, el Tribunal Constitucional en su interpretación del precitado artículo refiere que “el Estado defiende y protege a los consumidores o usuarios respecto de cualquier actividad económica en donde se desarrolle el vínculo entre consumidor y proveedor, para que el mismo se torne lo más equitativo y justo posible; de presentarse la vulneración de los derechos de los consumidores o usuarios le otorga al Estado la capacidad de accionar contra el proveedor”<sup>4</sup>.

En suma, el marco de protección al consumidor atiende a un mandato constitucional que reconoce la importancia de la figura del consumidor en toda transacción comercial, estableciendo al Estado como el garante de la defensa de los intereses de los mismos y otorgando las condiciones y herramientas necesarias, llamase políticas públicas, para acortar la asimetría existente entre consumidor y proveedor, siendo conscientes de las

---

<sup>4</sup> Ver Expediente N° 0008-2003-AI/TC. Sentencia: 11 de noviembre de 2003

ventajas que tienen los ofertantes de bienes y servicios en relación con el consumidor o usuario.

**b) Marco Conceptual de los Principios: Pro Consumidor y Confianza Legítima**

En función a la relación de mercado que se efectúa entre consumidor y proveedor se hace necesario establecer criterios generales que orienten el accionar de ambas partes, así encontramos los principios como la base normativa del CPDC, los cuales están regulados en artículo V del Título Preliminar (TP), estos son los siguientes: soberanía del consumidor, pro consumidor, transparencia, corrección de la asimetría, buena fe, protección mínima, pro asociativo y primacía de la realidad.

Para efectos del análisis del caso nos detendremos a explicar únicamente lo concerniente al principio pro consumidor. Al respecto, este principio se relaciona con la noción proteccionista del Estado que brinda tutela a los consumidores, a causa de que estos siempre se encuentran vulnerables, es decir en situación de desventaja, dentro de un contrato de consumo.

De acuerdo con Carbonell (2015):

La ventaja que tiene el proveedor es una ventaja natural e innata como resultado de las reglas del juego que tiene el mercado, ya que es el proveedor quien ofrece sus servicios y/o productos al consumidor y le hace llegar a este último la información necesaria respecto de las condiciones en las que se va a contratar para que tome una buena decisión. A ello se agrega el hecho de que los contratos de consumo son, generalmente contratos de adhesión por lo que el consumidor tiene que aceptar el contenido del mismo en su integridad, hecho que se considera como desventaja para el consumidor o usuario.

Conforme a lo señalado, es de manifiesto que existe un desequilibrio en el que se encuentran los consumidores en este tipo de contratos, razón por la cual el Estado debe corregir dicha situación de disparidad y actuar en favor de los consumidores, que se identifican como la parte más endeble de estos contratos.

Por otro lado, conviene abordar en el presente Informe lo que se entiende por el principio de confianza legítima, figura jurídica que –para el año en que sucedieron los hechos– no se encontraba regulado en la LPAG, es decir no formaba parte de la lista de los Principios del Procedimiento Administrativo establecidos actualmente en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG<sup>5</sup>. No obstante ello, para proceder con la aplicación del principio en mención, se sustentaron en el principio de seguridad jurídica reconocido por el Tribunal Constitucional<sup>6</sup>, así como lo dispuesto por el numeral 2 del artículo VI del Título Preliminar de la LPAG, norma que alude a los precedentes administrativos y que le permite a la Administración cambiar sus criterios bajo ciertos supuestos.

Partiendo de lo anterior, corresponde delimitar lo que comprende el principio de seguridad jurídica. En ese sentido Morón (2021) nos indica que la seguridad jurídica es un principio medular que establece que la actuación de todo organismo público debe ser predecible en sus conductas y consecuencias jurídicas, generando en el ciudadano la expectativa de que su proceder, basándose en los márgenes de actuación de la administración pública, no será desconocido ni modificado.

De acuerdo a lo mencionado, se establece que la actuación de las autoridades públicas debe generar predictibilidad en los administrados, así estos últimos podrán tomar como punto de partida, frente a sus futuras y/o potenciales conductas, las discrecionalidades que llevaron a la Administración a tomar una determinada decisión.

Ahora bien, corresponde establecer el marco conceptual del principio de confianza legítima, para lo cual –dentro del derecho comparado– conviene rescatar lo establecido por el español Rodríguez-Arana (2013), quien en virtud del referido principio manifiesta lo siguiente:

La modificación de los criterios establecidos y/o actuación de la administración pública puede darse de manera excepcional siempre y cuando exista una debida

---

<sup>5</sup> Para entender la lectura actual del numeral 1.15 del artículo IV del TP de la LPAG es necesario mencionar que se produjo la asociación del principio de predictibilidad con el principio de confianza legítima, por ello fue necesario modificar la referida norma mediante el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1272.

<sup>6</sup> Ver Expediente N° 00016-2002-AI/TC. Sentencia: 30 de abril de 2003



motivación, que no sea contraria al interés general, bajo ningún concepto las entidades públicas pueden variar unilateralmente el sentido de sus decisiones sin existir de por medio una justificación.

Asimismo, Viana Cleves establece:

Este principio le otorga la facultad al administrado de exigir protección jurídica frente a una expectativa que le ha generado la Administración sobre el sentido en el que conduciría su actuación teniendo como referencia la estabilidad del acto administrativo o de los criterios adoptados, toda vez que se ha generado una alteración y cambio repentino de la situación jurídica lo que ha ocasionado perjuicios para el administrado, ya que toda medida sujeta a cambio debe darse en un lapso de tiempo oportuno. (como se citó en Morón, 2021).

Como se puede apreciar, de lo establecido por los autores se deduce que el principio en mención busca generar la confianza de un administrado respecto de las decisiones de la Administración Pública, para que se resuelva conforme a lo dispuesto en casos similares, siguiendo una misma línea resolutoria. El problema surge cuando la Administración mediante la disposición de un nuevo acto administrativo destruye sin justificación esa confianza y contraviene las actuaciones que se dieron precedentemente, creando con ello inseguridad jurídica para el administrado.

Cabe precisar que de lo mencionado con anterioridad no se exime a la Autoridad Administrativa para que, en un futuro, en virtud al dinamismo del Derecho, pueda plantear un nuevo criterio interpretativo, teniendo el administrado que, en función a lo recientemente dispuesto, adecuar su actuación para circunstancias similares que se presenten con posterioridad al cambio.

### **c) Análisis y Posición propia**

Respecto al caso que concierne, es menester enfocarnos en lo resuelto por la Sala en su Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI y Resolución N° 4036-2014/SPC-INDECOPI (siendo esta última resolución con la que se culmina el Procedimiento Administrativo Sancionador), las mismas que bajo argumentos similares, establecen que la actuación del Banco al disponer de los fondos de la cuenta de ahorros del señor

Flores para compensar el pago de sus obligaciones, se encontraba amparada en el principio de confianza legítima de conformidad con los criterios de interpretación anteriormente aprobados por la Sala (antes, Sala de Defensa de la Competencia N° 2) a través de la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI y Resolución 0696-2012/SC2-INDECOPI, en donde la Administración reconoce que el Banco está facultado para compensar las deudas de sus clientes con fondos y/o activos que estos mantuvieran en la misma entidad financiera, siempre que se existiera una autorización previa por parte del consumidor.

Ante la decisión de la Sala, corresponde determinar previamente los elementos que intervienen en la relación de consumo del presente caso. Por un lado, tenemos al consumidor, figura regulada en el numeral 1.1 del inciso 1 del artículo IV del Título Preliminar del CPDC que establece que se trata de personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Aunado a ello, el Tribunal Constitucional se ha manifestado al respecto indicando que “se trata de una persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de determinados productos [como consumidor] o servicios [como usuario] que previamente han sido ofrecidos al mercado”.<sup>7</sup>

Con ello, para efectos del caso se tendría al señor Flores en calidad de usuario de un servicio financiero, en tanto decidió abrir su cuenta de ahorro sueldo en el Banco haciendo uso de la misma para poder recibir su pensión mensual como ex trabajador de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.

Por otro lado, lo que se entiende por proveedor se encuentra regulado en el numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar del CPDC, así debemos considerar que la definición de proveedor abarca toda la cadena de suministro y los involucrados en esta, es decir no solo se trata de las personas naturales y jurídicas que ofrecen sus productos y servicios a cambio de una contraprestación (Espinoza, 2004). Por ello, se llega a determinar al Banco como el proveedor que ofreció sus servicios financieros y que finalmente fueron adquiridos por el señor Flores.

---

<sup>7</sup> Ver Expediente N° 03330-2004-AA/TC. Sentencia: 11 de julio de 2005

En base a los conceptos descritos, cabe tomar en consideración la aplicación del principio pro consumidor, para el caso en concreto, en donde el señor Flores representa al usuario que a través de la presentación de su denuncia requiere de la intervención del Estado dentro de un sistema de protección al consumidor, para gozar de la pensión que le fuera depositada en su cuenta de ahorros, toda vez que el Banco ha dispuesto de sus fondos a causa de la compensación de una deuda vencida.

En este contexto, la entidad financiera se configura como el proveedor con experiencia en el mercado en materia de finanzas y bancarización que ofreció el servicio de custodiar el dinero del señor Flores en la cuenta de ahorros que abriera con su empresa. Así, se genera un desequilibrio entre usuario y proveedor, en donde este último tiene una posición más favorable respecto del primero, en virtud de su práctica de comercialización del servicio financiero y el manejo de toda la compleja información que este sector económico demanda, evidenciándose la asimetría de la información entre usuario y proveedor.

Por lo expuesto, se desprende que aun cuando existan diversos pronunciamientos en materia de compensación –previamente establecidos por la autoridad– en donde la Sala haya resuelto a favor del Banco, se debe aplicar de forma pertinente el principio de confianza legítima sin que se contraponga el rol tuitivo del Estado como base del principio pro consumidor.

Así también lo entiende, la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima, que establece lo siguiente:

“(…) el consumidor goza de una protección efectiva que le brinda el artículo 65° de la Constitución, y que consagra a nivel constitucional el principio pro consumidor, que de manera legislativa se desarrolla en el artículo V numeral 2 del CPDC. Por lo que debe entenderse que el “principio de confianza legítima”, al que alude el Indecopi, debe ser aplicado teniendo en cuenta la especial protección señalada. Igualmente, debe tenerse en consideración que, en el desarrollo del citado principio, la doctrina coincide al señalar que para su

aplicación la confianza creada debe ser conforme a derecho y legítima, esto es, respetando el ordenamiento jurídico”<sup>8</sup>

De lo manifestado se desprende que al aplicar el principio de confianza legítima no se debe provocar una afectación al ámbito jurídico del usuario y/o consumidor en consideración al principio pro consumidor el mismo que encuentra en el artículo 65° de la Constitución su respaldo normativo dentro del ordenamiento jurídico.

Por tanto, creemos que la Sala sí vulneró el principio pro consumidor en su decisión al no cumplir con un criterio adecuado y razonable para aplicar el principio de confianza legítima, tomando dicho principio como único fundamento para resolver a favor del Banco y sin considerar la existencia del principio pro consumidor, generando un perjuicio en el señor Flores ya que con su decisión el Banco no está en la obligación de retornar el dinero que le descontó de su cuenta de ahorros y le fue abonado por concepto de pago de su pensión para poder cubrir sus gastos.

## **22 ¿La compensación sobre la pensión del denunciante encuentra sus límites en las normas del Derecho Civil?**

### **a) Marco Teórico: La Compensación, su definición y sus clases**

La compensación para Castillo (2017) opera cuando una persona es simultánea y recíprocamente deudora y acreedora de otra, permitiendo que ambos sujetos puedan extinguir sus créditos y obligaciones a la vez, a pesar de que no se trata de un pago, la compensación actúa como si lo fuera.

Luego de esbozar esta idea general y con la finalidad de conceptualizar el término compensación, será necesario acudir al artículo 1288° del Código Civil. La forma de compensación regulada en el precitado artículo es la denominada compensación unilateral que para su aplicación requiere que concurran los requisitos legales establecidos en dicha norma.

---

<sup>8</sup> **PODER JUDICIAL**  
Expediente Nro. 3235-2012. Sentencia: 09 de abril de 2019

Sobre el particular, los Dr.(es) Osterling y Castillo (2005) manifiestan que:

Ante los casos de acreencia o deuda, será el acreedor de la misma quien decida cobrar la obligación o crédito, así la ley le otorga una serie de garantías y mecanismos para cumplir con su objetivo. Estos criterios también aplican para el caso en que un acreedor sea al mismo tiempo deudor de una misma persona, con lo cual al cobrar la deuda se está ejecutando la figura de la compensación, la cual necesita obligatoriamente que concurran los siguientes requisitos: reciprocidad, liquidez, exigibilidad y fungibilidad de las prestaciones.

De otro lado, también encontramos la compensación bilateral o convencional, estipulado en el artículo 1289° del Código Civil, que a diferencia de la norma anterior permite que la compensación pueda darse por acuerdo entre las partes, sin necesidad de que se cumplan los requisitos. Respecto del acuerdo entre el acreedor y el deudor, esta se sustenta en la libertad contractual, en base a la autonomía de la voluntad, a través de la cual se puede establecer el contenido del contrato respetando siempre las normas de orden público (Castillo & Osterling, 2005).

En ese sentido, se advierte que la compensación puede ser unilateral (artículo 1288°) o bilateral (artículo 1289°). En el primer caso, solo basta que una de las partes oponga el cobro de sus obligaciones a la otra, con lo cual se configura este tipo de compensación, siendo que deben confluir los requisitos que la ley exige, es decir no se requiere el consentimiento de la contraparte. En el segundo caso, para que surja la compensación convencional, como bien señala la Real Academia Española – RAE en su definición: “pertenciente o relativo al convenio o pacto”, se necesita del acuerdo entre acreedor y deudor para que esta opere.

Así, para el caso suscitado, de la relación entre el señor Flores y el Banco, se determina que se dio un tipo de compensación bilateral o convencional, en la medida que a partir del documento denominado “Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco” suscrita por el señor Flores se llega a un acuerdo con el Banco para que este último compense las acreencias y/o deudas de titularidad del usuario o consumidor de la cuenta de ahorros que éste tenga con la misma entidad financiera. La problemática

surge en la manera como se efectuó dicha compensación, lo cual es materia de desarrollo del presente Informe

**b) Compensación convencional en el marco de la Ley N° 26702**

Ahora bien, conviene hacer énfasis en la figura de la compensación que esta relacionada con las actividades financieras, para lo cual centraremos nuestra atención en el Derecho Bancario, que regula en el numeral 11 del artículo 132° de la Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (en adelante, la LGSF) lo siguiente:

“Artículo 132°.- FORMAS DE ATENUAR LOS RIESGOS PARA EL AHORRISTA.  
(...)

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

De la lectura de la norma sectorial, se establecen los mecanismos en los que el ahorrista de una entidad financiera puede disminuir los riesgos y alude a la compensación, la misma –como hemos visto en el punto anterior– se encuentra regulada en el Código Civil. Si bien es cierto esta norma permite que las empresas financieras puedan compensar las obligaciones o deudas de sus propios clientes con los fondos disponibles que mantienen en sus cuentas de ahorro a nombre del deudor, es decir de ellos mismos. La referida norma precisa que están excluidos de este supuesto los activos que así se determine por ley o contractualmente.

Al respecto cabe preguntarnos ¿Cuáles son estos activos que por ley o contrato no pueden compensarse? La LGSF no regula esta situación en específico, es decir se tendrá que recurrir a las demás normas legales vigente para determinar cuales son esos activos excluidos de la posibilidad de someter a compensación. Esto concuerda con lo dispuesto en el artículo 4° de la LGSF, el cual establece la aplicación supletoria de algunos cuerpos normativos del derecho, entre ellos las normas del derecho común –que es la que nos interesa– a las prácticas bancarias.

Haciendo el análisis conjunto del artículo 4° y 132° de la LGSF, en concordancia con lo dispuesto en el artículo IX del Título Preliminar del CC que dispone que las normas del ordenamiento civil se aplican supletoriamente a las relaciones jurídicas que se regulen por otras leyes, así corresponde determinar que la compensación bancaria efectuada por el Banco sobre la cuenta de ahorros del señor Flores debe ser regulada por el CC. a fin de determinar cuáles son los activos que están fuera del objeto de compensación, ya que en la LGSF no se hace esa precisión.

**c) Las remuneraciones y/o pensiones frente a la compensación convencional**

Siguiendo lo establecido en el punto anterior, dentro de las normas del Código Civil encontramos los supuestos de prohibición a la compensación (los activos a los que hace mención la LGSF y que no se pueden compensar), los cuales han sido previstos en el artículo 1290° del CC, en el que se restringe toda posibilidad de compensación para créditos inembargables.

De lo dispuesto en la norma es necesario definir qué es lo que se entiende como crédito inembargable, para ello nos remitimos al artículo 648° del CPC, la acotada norma señala lo siguiente:

“Artículo 648°.- Son inembargables:

(...)

6. **Las remuneraciones y pensiones, cuando no excedan de cinco Unidades de Referencia Procesal. El exceso es embargable hasta una tercera parte (...).**” (el énfasis y subrayado es mío)

Por tanto, de acuerdo a lo dispuesto por ambos artículos del Derecho Civil, se entiende que existen bienes y situaciones sobre los que no se puede efectuar la compensación, siendo uno de estos casos la de los créditos inembargables, los mismos que se enumeran de manera taxativa en el artículo mencionado líneas arriba, en donde se incluye a las remuneraciones y pensiones dentro de la lista.

Al respecto, es menester indicar que la remuneración es un derecho fundamental regulado en el artículo 24° de nuestra Constitución, en donde se establece que no solo se trata de una contraprestación económica derivada de una relación laboral, dentro de

un marco contractual, sino que se le otorga una mayor importancia, entendiéndola como “las percepciones económicas que el trabajador reciba con el objeto de asegurar, para él y su familia, bienestar material y también una satisfacción espiritual” (Arce, 2008, p. 328).

Siguiendo esta misma línea, el Tribunal Constitucional (2003) en la sentencia recaída en el Expediente N° 03453-2003-AA-TC manifiesta lo siguiente:

La remuneración no solo es un medio de sustento para el trabajador, sino también para el de su familia otorgándole una naturaleza alimentaria razón por la cual esta debidamente protegido en el marco constitucional estableciéndose que es irrenunciable e intangible y que solo podrá verse afectado al pago de la remuneración cuando se trate de orden judicial o algún descuento consentido por el trabajador<sup>9</sup>

Entonces se deja notar como la remuneración es un concepto importante para la subsistencia de la persona y por tanto relacionado con el derecho a la vida.

**d) Análisis y posición propia**

Antes de brindar una respuesta, es importante tener en cuenta lo establecido por el artículo 1354° de la Constitución que determina que existe libertad contractual para llegar a acuerdos entre las partes, ello relacionado con el principio de autonomía privada, sin embargo, dicha discrecionalidad no es absoluta ya que se debe respetar las normas de obligatorio cumplimiento o de carácter prohibitivo.

Tomando en consideración lo establecido en el párrafo que antecede, en materia de compensaciones, el proveedor y consumidor pueden pactar a nivel contractual lo que mejor resulte para sus intereses, toda vez que no contravengan las normas de carácter imperativo, es decir, sin desconocer lo previsto en los artículos del derecho civil precitados con anterioridad, razón por la cual los particulares no pueden ir en contra de lo dispuesto en dichas normas.

---

<sup>9</sup> Ver Expediente N° 03453-2003- AA/TC. Sentencia: 18 de febrero de 2005



Sobre el particular la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente de la Corte Suprema de Justicia se han pronunciado, manifestando lo siguiente:

Que en la medida que el numeral 3 del artículo 1290° del CC y el numeral 6 del artículo 648° del CPC, son normas de obligatorio cumplimiento y de carácter imperativo, no procede establecer la aplicación de las cláusulas contractuales celebradas entre el Banco y el consumidor a pesar de que las mismas le permiten a la Entidad Financiera cargar las deudas de los usuarios en sus respectivas cuentas bancarias, ya que esta disposición se ve limitada por las normas del derecho civil citadas previamente.<sup>10</sup>

Con ello, para el caso bajo análisis, no correspondía que el Banco procediera a compensar sus créditos de la cuenta de ahorros del denunciante, alegando como respaldo de su actuación el contrato financiero que había suscrito con el usuario o consumidor que –cómo se verá más adelante– debido a una inadecuada información se termina celebrando, permitiendo la compensación bancaria respecto de los activos del señor Flores.

En ese sentido, a pesar de lo dispuesto en el contrato, el Banco debió tomar en cuenta las normas prohibitivas establecidas en el Derecho Civil (artículo 1290° del CC y artículo 648° del CPC) para compensar de manera adecuada la deuda que tenía el señor Flores. Así, de los hechos descritos inicialmente en este Informe, se tiene que la pensión recibida por el señor Flores ascendía a S/. 2, 497,45; siendo que la misma estaba por encima de las 5 URP, es decir superaba el máximo de S/. 1,850.00<sup>11</sup>, la diferencia de ambos montos da como resultado el importe de S/. 647,45, lo cual –según lo denomina el artículo 648° del CPC– se constituye en el exceso que solo podía ser compensado hasta una tercera parte, es decir el Banco solo debió disponer de S/. 215.82 de la cuenta de ahorros del señor Flores, empero compenso su deuda descontándole un importe de S/. 1,297.45, es decir todo el saldo que encontró disponible en la cuenta del consumidor para el 30 de enero de 2013.

---

<sup>10</sup> **PODER JUDICIAL**

Casación CAS. N° 11823 – 2015. Lima, 04 de mayo de 2017

<sup>11</sup> Para efectos de cálculo, el valor de la URP para el 2013 era de S/. 370.00, año en el que el Banco dispuso de los fondos de la cuenta de ahorros del señor Flores.

Por tanto, se puede afirmar que la compensación efectuada por el Banco no se ajusto a las normas imperativas del derecho, pues ignoró los límites establecidos a la compensación reconocidos en el fuero civil.

## **23 ¿El Banco ha cumplido con el deber de idoneidad del servicio financiero ofrecido?**

### **a) La idoneidad en el Código de Protección y Defensa del Consumidor**

El CPDC hace un acercamiento al concepto de idoneidad en su artículo 18° y plantea la idoneidad como el deber del proveedor en su artículo 19°. Así tenemos que la idoneidad en las relaciones de consumo se establece entre los proveedores, ofertantes del producto y/o servicio y los consumidores, que serán los destinatarios de aquellos productos y/o servicios que encontrarán en el mercado. Por tanto, idoneidad se debe entender como la correspondencia que existe entre lo que el consumidor tiene como expectativa y lo que finalmente recibe. En ese sentido se llega a determinar que la idoneidad debe ser la adecuada, de acuerdo a la calidad de lo ofrecido y en función al cumplimiento de las condiciones brindadas antes de pactar algún acuerdo, con el fin de satisfacer las necesidades del consumidor.

Siguiendo con el análisis del CPDC en su artículo 20° se establece que la idoneidad se determina en función al cumplimiento tres (03) garantías: garantía legal, explícita e implícita. Para efectos del desarrollo del presente Informe, corresponde detenernos en la primera garantía, la misma que tiene su razón de ser en función a los mandatos establecidos en la ley.

Al respecto de la garantía legal se establece que el proveedor encargado de ofrecer el servicio lo otorgará acorde a los instrumentos legales existentes que tengan alguna injerencia en lo correspondiente con dicho producto o servicio y en caso de incumplimiento con lo dispuesto por la ley se ocasionará un perjuicio en la relación de consumo.

En relación con el caso se determina que el INDECOPI no tomó en cuenta que el Banco presto un servicio sin respetar la garantía legal, esto se demuestra con la apertura de la cuenta de ahorros del señor Flores en el Banco, en la cual se venía depositando su

pensión producto de haber trabajado en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, suma de dinero que se constituía como un bien inembargable e intangible, por lo que el derecho a compensar del Banco respecto de la cuenta de ahorros del señor Flores, tomando como sustento el numeral 11 del artículo 132° de la LGSF y la cláusula del contrato financiero que permitía la compensación, solo alcanzaba a la tercera parte del exceso de 5 URP, según la lectura en conjunto del numeral 3 del artículo 1290° del CC y el numeral 6 del artículo 648° del CPC.

En ese sentido, el Banco al no contemplar lo dispuesto en las normas imperativas, no brindó la garantía legal como condición determinante del servicio que estaba ofreciendo. En consecuencia, no se cumplió con el deber de idoneidad del servicio financiero.

**b) La actuación del Banco al amparo del deber de idoneidad**

Luego del análisis del marco conceptual del deber de idoneidad, es preciso establecer si la actuación del Banco al disponer del importe de S/. 1,297.45 de la cuenta de ahorros del señor Flores a causa de una deuda vencida que recaía en éste, se configura como una vulneración al deber de idoneidad que todo proveedor debe respetar.

De acuerdo a los hechos y tomando en consideración los parámetros conceptuales establecidos, es importante resaltar el contrato que regula las condiciones generales del Banco, el mismo que se establece como la mejor prueba para el Banco, aduciendo que el consumidor, en este caso el señor Flores, era consciente de las normas establecidas por la Entidad Financiera, tanto es así que firmo dicho documento en señal de conformidad.

Sobre el particular, es preciso aludir al deber de información que es responsabilidad de los proveedores y a su vez un derecho de los consumidores, dicho concepto se encuentra regulado en el literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° del CPDC. Asimismo, respecto a la misma materia en el artículo 2° del CPDC se determina que es lo que se entiende por información relevante estableciéndola, entre otras cosas, como aquella información que determino el hecho de llevarse a cabo la relación contractual entre las partes.

Del análisis de las normas descritas, se colige que la información otorgada de manera adecuada genera seguridad en el consumidor, lo cual le permitirá tomar una mejor decisión respecto de los productos o servicios que potencialmente fuera a obtener, así como también el hecho de desistir de la adquisición del bien o servicio ofertado.

De esta manera, se debe comprender el deber de idoneidad haciendo una lectura conjunta del artículo 1°, 2°, 18° y 19° del CPDC, es decir la idoneidad implica el ofrecimiento de un servicio o producto de acuerdo a las expectativas que tiene el consumidor, habiéndose tomando en cuenta la información transmitida, la misma que debe albergar las características establecidas en el artículo 2° del CPDC.

Respecto a esta información ofrecida, cabe analizar que para el caso concreto el señor Flores indica en su denuncia que muy a pesar, de haber suscrito el documento contrato que regula las condiciones generales de las cuentas y servicios del Banco, en el cual se disponía de modo expreso en una de sus cláusulas que esta entidad financiera quedaba facultada para disponer de la cuenta de ahorros del señor Flores en caso de tener deudas vencidas con este Banco, dicha disposición no le fue debidamente informada y de haber advertido tal condición no hubiera solicitado la apertura de su cuenta de ahorros en el Banco, es decir al no brindar las condiciones necesarias para transmitir la información se provocó que el consumidor tomará una decisión inadecuada, motivo por el cual este se quedaría con saldo de S/. 0.00 en su cuenta de ahorros.

Aunado a ello, no se tomó en consideración la condición de adulto mayor del señor Flores. Como se estableció anteriormente existe una asimetría entre el consumidor y proveedor, esta asimetría aumenta su brecha informativa y técnica si hablamos de consumidores que tienen condiciones especiales, en este caso producto de la edad, como es el caso del señor Flores, en calidad de adulto mayor no se le puede exigir las mismas diligencias que debería tener un consumidor ordinario, criterio que no analiza INDECOPI, ya que resolvió a favor del Banco basándose únicamente en la suscripción del documento que efectuó el denunciante, sin ser debidamente informado y siendo que el Banco –sin considerar la edad de su cliente– no le brindó las condiciones necesarias para que tomara en cuenta la cláusula que provocaba la compensación.

Al respecto cabe mencionar que si bien es cierto las personas adultas mayores cuentan con una protección especial brindada por el Estado, esta no siempre se ve reflejada dentro de las políticas públicas impartidas por la Administración, lo que conlleva a que en menor preponderancia se establezcan en el sector privado. Se trata de individuos que debido a sus características intrínsecas no se encuentran en igualdad de condiciones respecto del común de consumidores. Así lo entiende el Doctor Thorne (2010) quien afirma:

Se debe orientar la labor de protección y defensa del consumidor con ahínco para quienes sus derechos se encuentren mas expuestos a ser vulnerados, estos son las gestantes, niñas, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, entre otros, quienes por sus características especiales tienden a ser víctimas de atropellos en contra de sus derechos

Por tanto, para el caso en concreto, reiteramos que Sala no tomo en cuenta esa particularidad del denunciante en ninguno de sus fundamentos, siendo que para la fecha en la que el señor Flores hizo su denuncia, es decir el 26 de febrero de 2013, tenía 62 años de edad; se trataba de una persona adulta mayor<sup>12</sup>, con lo cual se ignoró su condición de hipervulnerabilidad por causa de su edad.

Por ello, la postura planteada en el presente Informe discrepa de lo resuelto por la Sala de INDECOPI, puesto que consideramos que la actuación del Banco infringe el artículo 18° del CPDC, en vista de que la posición de la Entidad Financiera respecto del consumidor es más ventajosa, y éste último debió ser informado de manera más asertiva a causa de su condición de consumidor vulnerable o hipervulnerable respecto de lo establecido en la cláusula del contrato financiero que establecía la compensación bancaria.

## **24 ¿La cláusula de compensación contenida en el contrato financiero se configura como una cláusula abusiva?**

---

<sup>12</sup> Para el año 2013 se encontraba vigente la Ley N° 28803, que determinaba que toda persona a partir de los 60 años o más edad era considerada como adulto mayor. A la fecha, la mencionada norma se encuentra derogada y reemplazada por la Ley N° 30490.

**a) El contrato por adhesión y las cláusulas generales de contratación en el Código Civil**

Para poder dar una respuesta, será necesario ubicar el contrato que brinda los servicios financieros, como parte de la contratación en masa, que se desarrolla dentro de una sociedad de consumo y una economía de mercado. Esto nos lleva a determinar que el contrato financiero no es más que un contrato de adhesión, para lo cual será necesario acudir a las normas del derecho común, en donde se regula lo concerniente al contrato de adhesión; así como a las cláusulas generales de contratación.

Así el artículo 1390 del CC establece que en el contrato de adhesión “una de las partes, [se coloca] en la alternativa de aceptar o rechazar integrante las estipulaciones fijadas por la otra parte, [siendo que finalmente] declara su voluntad de aceptar”. Con ello, se desprende que en este tipo de contratos no procede la negociación entre las partes, ya que se trata de documentos preestablecidos sin opción a modificarlos. Aun así, la parte que se ve sometida al contrato cuenta con la libertad de adherirse o no al mismo, siendo esta la única discrecionalidad sobre la cual puede ejercer control, a menos que se trate de bienes o servicios de consumo de vital importancia, con lo cual esta libertad se extingue ya que necesariamente la parte interesada deberá someterse a las reglas del juego del contrato adhesión.

Siguiendo con las normas del Derecho Civil en su artículo 1392° se instaure la definición sobre las cláusulas generales de contratación. De lo establecido en la norma, se llega a la idea que estas cláusulas generales no son de obligatorio cumplimiento entre las partes, a no ser que sean incorporadas al documento contractual. No obstante, son estas cláusulas generales las que casi siempre constituyen el soporte para los contratos por adhesión (Cárdenas, 1996).

**b) Las cláusulas abusivas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Al respecto es menester precisar que el Código Civil no contiene una definición de cláusulas abusivas, conceptualización que sí la encontramos en el artículo 49° del CPDC.

De lo referido en la norma, nos permite determinar que las cláusulas abusivas o, también llamadas, vejatorias llevan a una de las partes a una situación de desequilibrio

respecto de su contraparte, tendiendo a buscar la protección de quien las redactó, sin haber existido una negociación previa. Se trata de cláusulas contrarias al orden público, al menos las de ineficacia absoluta reguladas en el literal h) del artículo 50 del CC.

En ese mismo sentido, para Carbonell (2018) la cláusula abusiva es contraria a la buena fe y se da en perjuicio del consumidor, sin haber sido negociada por ambas partes del contrato financiero, sin embargo, es una realidad que muchas veces la encontramos inmersa dentro de los contratos de consumo.

c) **Análisis y Posición Propia**

Ahora bien, respecto a las cláusulas abusivas y su relación con los contratos financieros, los cuales –como ya se señaló anteriormente– vienen a ser contratos de adhesión en tanto los usuarios o consumidores no participan en su redacción y en consecuencia no pueden variar el contenido del documento contractual.

Así debe quedar evidenciado, que dentro de estos contratos de consumo establecidos por el Banco siempre son los usuarios o clientes los que terminan acoplándose al contenido predispuesto en el mismo, siendo la adhesión la característica principal de este tipo de relaciones comerciales, a través de la cual se celebran los contratos financieros.

Teniendo ello claro, nos compete determinar si la cláusula de compensación contenida en el documento denominado Condiciones Generales del Banco, resulta abusiva o vejatoria, razón por la cual la transcribimos a continuación:

“Condiciones Generales

**EL CLIENTE autoriza de manera expresa al BANCO, respecto de sus cuentas, depósitos, tarjetas, bienes o valores. a:**

**b. Cargar los montos de las obligaciones directas o indirectas que EL CLIENTE le adeuda a EL BANCO, (...).**” (el énfasis y subrayado es mío)

De la lectura de la cláusula expuesta, se permite la compensación de las deudas de los usuarios del Banco respecto de las cuentas o depósitos que se tenga con la misma entidad financiera. Asimismo, en la referida cláusula no se establece que la facultad que

posee el Banco solo puede ser ejercida por la tercera parte del exceso de 5 URP de la remuneración y/o pensión que se encuentre en su cuenta, lo cual ya fue explicado en el literal c) del punto 2.2 del presente Informe.

Sobre el particular, en relación a la implementación de las cláusulas vejatorias “[l]o grave es cuando se pretende maximizar los beneficios de la contratación estandarizada a costa de los adherentes o usuarios” (O’Neill, 2008, p. 837), es decir con el contenido de la cláusula materia de análisis prescindiendo de los límites establecidos en las normas del derecho civil se potenciaba una mejor posición para el Banco en desmedro del señor Flores, así como de los demás usuarios que al igual que el denunciante han suscrito este tipo de contrato de adhesión con una cláusula, que en términos monetarios, es bastante conveniente para el Banco.

Por lo mencionado, y en aplicación de la normativa del CPDC, la cláusula de compensación sobre las remuneraciones o pensiones de los usuarios, contenida en las Condiciones Generales del Banco se configura como una cláusula abusiva, ya que no respetó los límites a la compensación fijados en el Derecho Civil, contraviniendo las normas imperativas con su accionar.

**25 Respecto a la existencia de un acuerdo de pago de la deuda ¿El Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo debió aplicar la teoría dinámica de la carga de la prueba?**

La regla general de la carga de la prueba establece que le corresponde probar a quien afirma un hecho, lo cual tiene por finalidad reafirmar los argumentos del administrado. Así, en el marco del Procedimiento Administrativo Sancionador encontramos regulada la figura de la carga de la prueba en el artículo 173° de la LPAG.

Sin embargo, de manera excepcional, en situaciones donde exista una dificultad probatoria, la Administración tendrá que advertir quien de las partes se encuentra en mejores condiciones de probar un supuesto de hecho de conformidad por lo dispuesto en la teoría de la carga probatoria dinámica o denominada también como inversión de la prueba.



Sobre el particular, cuando aún INDECOPI era competente para conocer y defender los derechos de los usuarios de los servicios de salud, la Resolución N° 1343-2010/SC2-INDECOPI de fecha 21 de junio de 2010 sostiene lo que se transcribe a continuación:

La aplicación de la teoría de la carga probatoria dinámica debe darse para el presente caso ya que es la Clínica Oftálmica la única en capacidad de demostrar si el procedimiento quirúrgico llevado a cabo corresponde a un servicio médico idóneo, debido al acceso a la información en la atención del paciente, así como en su intervención, circunstancia que resulta complicada de probar para el denunciante.<sup>13</sup>

Asimismo, a nivel judicial el desplazamiento de la carga probatoria también ha sido recogido por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima en el cual se afirma lo siguiente:

La carga probatoria no puede recaer en el consumidor, debido a la complejidad de la materia y la falta de conocimiento de la misma, siendo la Clínica la indicada para administrar esta información y remitir, inclusive, un informe médico pericial que ayude a determinar si las fallas detectadas son imprevisibles o no, con lo cual procede en este caso la aplicación de la teoría de la carga de la prueba dinámica.<sup>14</sup>

De esta manera se observa que la teoría a la que se hace referencia rompe la regla clásica de distribución de la carga de la prueba sobre la base de los principios de solidaridad y cooperación entre las partes intervinientes dentro de un Procedimiento Administrativo.

En el caso bajo análisis, como se ha visto del recuento de los hechos, el señor Flores indicó que había llegado a un acuerdo vía telefónica con el personal de cobranzas del Banco, la señorita Isela Mendoza Morales, sobre la modalidad de pago de la deuda de su tarjeta de crédito, fijándose un importe de S/. 105.00 mensuales, para que con ello - siguiendo un cronograma de pagos- se amortice la acreencia. Ante ello, INDECOPI se

---

<sup>13</sup> Fundamento 37 de la Resolución N° 1343-2010/SC2-INDECOPI

<sup>14</sup> **PODER JUDICIAL**  
Expediente N° 7169-2014

baso en el artículo 173° de la LPAG citado anteriormente, indicando que el denunciante no había cumplido con presentar medio probatorio que sustente lo mencionado en los hechos, desestimando lo alegado por el señor Flores.

Sobre ello, sostengo que INDECOPI resuelve de manera errónea el tratamiento de la carga de la prueba, ya que el señor Flores en su escrito de denuncia anexa dos vouchers por importes de S/. 105.00 y S/. 150.00 como pagos a cuenta a favor de la tarjeta de crédito en la cual mantenía una deuda con el Banco, montos que fueron abonados después de supuestamente haber llegado a un acuerdo con la asesora de cobranzas del Banco. Si bien, el señor Flores solo presentó dichos comprobantes de depósito y la aseveración de que efectivamente ese acuerdo existió, los mismos ya marcaban un indicio para que INDECOPI aplique la teoría de la carga probatoria dinámica, debiendo requerir al Banco BCP la grabación y transcripción de la llamada en donde el denunciante y la asesora de cobranzas habían dispuesto un cronograma de pago de S/. 105.00 mensuales como una facilidad de pago que el Banco le brindaba a su cliente para que cumpla con pagar su deuda, siendo que la misma ya estaba vencida. Esto, toda vez que el Banco tiene mayor facilidad de acceso a dicha prueba, ya que las conversaciones son grabadas por la Entidad Financiera, previo consentimiento, cuando el consumidor o usuario se comunica con un asesor de servicio.

Al respecto, los Dr.(es) Macassi y Salazar señalan que “(...) no podemos ser ajenos a que en muchos casos (como los de protección al consumidor) será la empresa la que cuente con mayores pruebas en su poder que el denunciante (ciudadano afectado)” (2020, p. 352), situación que no tomo en cuenta el INDECOPI al momento de valorar los hechos y buscar la verdad material, ya que con ello se lograba demostrar que el denunciante venía cumpliendo con amortizar el pago de la deuda y que el Banco sin respetar lo pactado, compensó la acreencia con el total de lo que había en la cuenta de ahorros del señor Flores donde recibía su pensión.

Por ende, planteó que el ORPS al aplicar la teoría clásica de la prueba sobre el supuesto acuerdo al que había llegado el señor Flores con el Banco, le suma al denunciante la tarea de probar lo alegado por él mismo, sin que estuviera éste en las condiciones de hacerle; con lo cual para el presente caso sí correspondía aplicar necesariamente la teoría dinámica de la prueba ya que el Banco se encontraba en mejores condiciones

técnicas de probar tal situación, tomando en consideración que estaba en juego la vulneración a un derecho fundamental como el derecho a disfrutar de la pensión y/o remuneración.



## VI. CONCLUSIONES

1. La aplicación del principio de confianza legítima, sustentado en los criterios previamente establecidos por la administración pública, específicamente INDECOPI, debe tomar en cuenta la especial protección que goza el consumidor o usuario dentro de un Estado proteccionista y garantista de la defensa de los intereses de los consumidores de conformidad con el principio pro consumidor.
2. La compensación convencional efectuada por el Banco se sustenta en la facultad que le otorga el contrato financiero para disponer de los activos del señor Flores ante situaciones de deudas o acreencias vencidas, sin embargo esta autonomía privada encuentra sus límites en el derecho civil, específicamente en el artículo 1290° del CC y el artículo 648° del CPC, estableciéndose como normas prohibitivas en materia de compensación.
3. El deber de idoneidad se entiende en la medida en que subsiste con tres (03) garantías (expresa, implícita y legal); así como cumple con el deber de informar sobre los productos y servicios ofrecidos, sin embargo la acción del Banco de compensar una deuda sobre la cuenta de ahorros del señor Flores vulnera la garantía legal ya que se infringe las normas del Derecho Civil y no se practica una adecuada transmisión de la información del servicio, con lo cual no se ha cumplido con el deber de idoneidad.
4. La cláusula de compensación contenida en el contrato financiero prescindió de los límites establecidos en materia de compensación, regulados en el Derecho Civil, es decir contravino las normas de carácter imperativo, razón por la cual se configura como una cláusula abusiva.
5. El Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo debió hacer una mejor valoración de los hechos al establecer la posibilidad de que, previo a la compensación, existió un acuerdo de cronograma de pagos de la deuda vencida entre el Banco y el denunciante, razón por la cual en aplicación de la teoría dinámica de la prueba pudo trasladar la carga de la prueba al Banco, que se encontraba en mejores condiciones técnicas y profesionales de probar ese supuesto de hecho.
6. Para que se establezca la compensación bancaria esta tiene que respetar las normas del ordenamiento jurídico y sobre todo las normas del Derecho de Protección al Consumidor, es decir mirar al ordenamiento jurídico como un todo y no de manera aislada por determinadas áreas del derecho, ya que ello llevaría a que las entidades

financieras cometan errores en la aplicación de las normas lo que generaría la vulneración de la esfera jurídica de sus usuarios.



## BIBLIOGRAFÍA

### Libros y Revistas

- Alcántara, O. y Espinoza, J. et al. (2004). *Ley de protección al consumidor: comentarios, precedentes jurisprudenciales, normas complementarias*. Rodhas.
- Arce, E. (2008). *Derecho Individual del Trabajo en el Perú. Desafíos y deficiencias*. Palestra
- Carbonell O'Brien, E. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor: Ley No. 29571 - Ley No. 29888 - Ley No. 30046 - Ley No. 30056*. Jurista Editores
- Carbonell O'Brien, E. (2018). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor: Ley No. 2957*. Carbonell O'Brien Abogados. <https://app-vlex-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/#sources/21838>
- Cárdenas, C. (1996) “Las cláusulas Generales de Contratación y el Control de las Cláusulas Abusivas”. *Ius et Veritas*, (13), 19-35.
- Castillo, M. y Osterling, F. (2005). *Tratado de las Obligaciones (2.ª ed.)*. Fondo Editorial
- Castillo, M. (2017). *Derecho de las obligaciones*. Fondo Editorial
- Durand, J. (2007). *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Universidad San Martín de Porres.
- Espinoza, J. (2007). “Los Derechos de los consumidores frente a la responsabilidad objetiva de los proveedores”. *Dialogo con la Jurisprudencia*. Lima, (115), 343-355. [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/4627\\_espinoza\\_los\\_derechos\\_de\\_los\\_consumidores.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/4627_espinoza_los_derechos_de_los_consumidores.pdf)
- Espinoza, J. (2012). *Derecho de los Consumidores (2.ª ed.)*. Rodhas.
- Escurra, H. y Valencia, A. (2011). “¿Es posible la Compensación Bancaria en Cuentas de Haberes? ¿Quién Gana y quién Pierde con la decisión de INDECOPI?”. *Circulo de Derecho Administrativo*, (10-2), 51-56.
- Macassi, J. y Salazar, E. (2020). “Aspectos esenciales de la prueba en el procedimiento administrativo sancionador peruano: derecho a la prueba, carga y estándar de prueba” *Derecho & Sociedad*, (54), 337-356. [https://app-vlex-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/#search/jurisdiction:PE+inPlanOnly:1+fulltext\\_in\\_pla](https://app-vlex-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/#search/jurisdiction:PE+inPlanOnly:1+fulltext_in_pla)

n:1/derecho+a+la+prueba%2C+carga+y+est%C3%A1ndar+de+prueba/WW/vid/852735996

- Macrae, R. (2018). “La carga Probatoria Dinámica”. *Jurídica. Suplemento de Análisis Legal*, (3). [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/6807/Macrae\\_Roxana\\_carga.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/6807/Macrae_Roxana_carga.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morón, J. (2021). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General: Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS) (16.ª ed.)*. Gaceta Jurídica.
- O’Neill, C. (2008). No hay cláusulas abusivas sino mal informadas (o no leídas): ¿hasta dónde regular la contratación en masa? En M. Castillo (Ed.), *Libro homenaje a Felipe Osterling Parodi (pp. 825-874)*. Palestra
- Oteiza, E. (2012). “La carga de la prueba, los criterios de valoración y los fundamentos de la Decisión sobre quien está en mejores condiciones de probar”. *Revista Advocatus*, (26), 193-202. [https://app-vlex-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/#search/jurisdiction:PE+inPlanOnly:1+fulltext\\_in\\_plan:1/La+carga+de+la+prueba%2C+los+criterios+de+valoraci%C3%B3n/WW/vid/798766893](https://app-vlex-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/#search/jurisdiction:PE+inPlanOnly:1+fulltext_in_plan:1/La+carga+de+la+prueba%2C+los+criterios+de+valoraci%C3%B3n/WW/vid/798766893)
- Rincón, L. (2020). “Límites a la práctica de compensación bancaria en los contratos de depósito de cuenta de ahorros en modalidad de nómina como garantía de derechos mínimos de los consumidores financieros categorizados como ‘trabajadores’. Un análisis de derecho colombiano”. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 22, (1), 293-320. <https://www.redalyc.org/journal/733/73362099012/html/>
- Rodríguez-Arana, J. (2013). “El Principio General del Derecho de Confianza Legítima”. *Ciencia Jurídica*, 2 (04), 59-70. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4596172>
- Rodríguez, G. (2008). “¿Asimetría informativa o desigualdad en el mercado?: apuntes sobre el verdadero rol de la protección al consumidor”. *Foro Jurídico*, 113-119. <file:///C:/Users/User/Downloads/18500-Texto%20del%20art%C3%ADculo-73316-1-10-20170525.pdf>
- Rodríguez, G. (2014). “El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor”. *Themis. Revista de Derecho*, (65), 303-314. [https://app-vlex-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/#search/jurisdiction:PE+inPlanOnly:1+fulltext\\_in\\_pla](https://app-vlex-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/#search/jurisdiction:PE+inPlanOnly:1+fulltext_in_pla)

n:l+content\_type:4/el+apogeo+y+decadencia+del+deber+de+idoneidad/WW/vid/651797597

- 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.
- Villota, Marco. “Avances y Orientaciones del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor”. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*, (11), 5-39. file:///C:/Users/User/Downloads/82-Texto%20del%20art%C3%ADculo-200-1-10-20180614.pdf

### Normas Legales y Jurisprudencia

- Casación Cas. N° 11823-2015 (2017, 04 de mayo). Corte Suprema de Justicia. [https://static.legis.pe/wp-content/uploads/2018/07/Casaci%C3%B3n-11823-2015-Lima-Legis.pe\\_.pdf](https://static.legis.pe/wp-content/uploads/2018/07/Casaci%C3%B3n-11823-2015-Lima-Legis.pe_.pdf)
- Código Civil. Decreto Legislativo N° 295, 25 de julio de 1984 (Perú)
- Congreso de la República de Perú. (2001, 10 de abril). Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Normas Legales. Diario Oficial El Peruano 7597.
- Congreso de la República de Perú. (2010, 2 de septiembre). Ley 39571. Código de Protección y Defensa del Consumidor. Diario Oficial El Peruano.
- Constitución Política del Perú (1993).
- Resolución Ministerial N° 010-93-JUS (1993, 22 de abril) Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil.
- Resolución N° 1343-2010/SC2-INDECOPI (2010, 21 de junio). <https://app.vlex.com/#vid/446396998>
- Sentencia 00016-2002 (2002, 30 de abril). Tribunal Constitucional. <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/00016-2002-AI.pdf>
- Sentencia 0008-2003 (2003, 11 de noviembre). Tribunal Constitucional. <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/00008-2003-AI.html>
- Sentencia 3453-2003 (2005, 18 de febrero). Tribunal Constitucional. <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/03453-2003-AA.pdf>
- Sentencia 3330-2004 (2005, 11 de julio). Tribunal Constitucional. <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/03330-2004-AA.pdf>



- Sentencia de Vista 7169-2014 (2017, 05 de junio). Corte Superior de Justicia de Lima. [https://app-vlex-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/#search/jurisdiction:PE+inPlanOnly:1+fulltext\\_in\\_plan:1/7169-2014/WW/vid/708390913](https://app-vlex-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/#search/jurisdiction:PE+inPlanOnly:1+fulltext_in_plan:1/7169-2014/WW/vid/708390913)
- Sentencia 05291-2016 (2019, 14 de octubre). Tribunal Constitucional. <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2019/05291-2016-AA.pdf>
- Sentencia 3235-2012 (2019, 09 de abril). Corte Superior de Justicia de Lima. [https://app-vlex-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/#search/jurisdiction:PE+inPlanOnly:1+fulltext\\_in\\_plan:1/principio+pro+consumidor/WW/vid/825445409](https://app-vlex-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/#search/jurisdiction:PE+inPlanOnly:1+fulltext_in_plan:1/principio+pro+consumidor/WW/vid/825445409)



**FORMATO DE POSTULACIÓN DE PROCEDIMIENTO**

I. Indique el tipo de procedimiento que desea iniciar, marcando con una "x" alguna de las opciones que se muestran a continuación.

- 1. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO
- 2. PROCEDIMIENTO ORDINARIO

II. En el caso de haber marcado la opción a) correspondiente a los procedimientos sumarísimos deberá marcar con una "x" el hecho que motiva su denuncia.

1. Producto o servicio materia de denuncia no supera las 3 UIT<sup>2</sup>

El valor del producto o servicio materia de reclamo asciende a (en números y letras)

- 2. Falta de atención a requerimientos de información
- 3. Métodos abusivos de cobranza
- 4. Demora en la entrega de un producto
- 5. Incumplimiento de medida correctiva
- 6. Incumplimiento de acuerdo conciliatorio
- 7. Incumplimiento de pago de liquidación de costas y costos del procedimiento
- 8. Liquidación de costas y costos del procedimiento

**Indecopi**  
 Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte  
 25 FEB 2013  
 Hora: .....  
 Por: .....  
**RECIBIDO**

<sup>1</sup> Procedimiento célere tramitado por los Órganos de Procedimientos Resolutivos Sumarísimos en un plazo no mayor de 30 días hábiles. Es importante mencionar que este tipo de procedimiento únicamente puede ser postulado en los supuestos previstos en el acápite II del presente formato.

<sup>2</sup> El equivalente a 3 UIT asciende a S/. 11 100,00 nuevos soles. El valor de la UIT para el año 2013 es de S/. 3 700,00 nuevo soles

**ADVERTENCIA:** Deberá adjuntarse al presente documento un escrito señalando de manera clara, ordenada y detallada los hechos de la denuncia. El presente documento no constituye un formato de denuncia.

**DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA INFORMATIVA**

1. **DATOS DEL INTERESADO / DENUNCIANTE<sup>1</sup>:** (si fuera más de uno, solicitar y llenar el Anexo I y marcar recuadro con una "X"):

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

ANDRES AVELINO FLORES VENEGAS

DNI ó Número de RUC

04984604

Teléfonos

01-4252541

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones (incluir referencias de la ubicación del domicilio)

CALLE RAMON CASTILLA N°: 231-A DISTRITO DE PUENTE PIEDRA - LIMA - 22

2. **DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO:** (si fuera más de uno, solicitar y llenar el Anexo I y marcar recuadro con una "X"):

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

BANCO DE CREDITO DEL PERU - BCP - SUCURSAL PUENTE PIEDRA

Nombres completos y número de DNI del representante legal

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibles) así como referencias del domicilio.

- AVENIDA JUAN LECAROS CUADRA 100 - COSTADO WESTER UNION - DISTRITO DE PUENTE PIEDRA

Dirección de correo electrónico

Teléfonos

5. **RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN OBLIGATORIAMENTE PARA TODAS LAS DENUNCIAS**

Escrito de denuncia	/	Comprobante de pago de la tasa (1)	✓
Formato de solicitud de medidas correctivas y de costas y costos (F-OPS-02), así como el formato de postulación de procedimiento	✓	Si el interesado es Persona Jurídica: Poderes del representante, documentos que acrediten su existencia y R.U.C.	
Si el interesado es una Asociación: Copia simple de la escritura pública de su estatuto, Declaración jurada de encontrarse inscrita en el INDECOPI y si la denuncia es por un interés individual, los documentos que acrediten que el/los representado/s es/son miembro/s de ella.			

Declaro bajo juramento que los datos consignados en este documento y que los documentos adjuntos son verdaderos.

<sup>1</sup> La denominación "Interesado" será aplicable en los casos en que las presuntas infracciones cometidas por el proveedor hayan sido efectuadas a partir de la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor (2 de octubre de 2010). Asimismo, la denominación "Denunciante" será aplicable en aquellos casos de presuntas infracciones cometidas antes de la entrada en vigencia del referido código.

<sup>2</sup> El pago de tasa se realiza en las cajas del Indecopi o se puede realizar el depósito de la tasa en los siguientes bancos:

Banco de Crédito	:	193-1161125-0-34
Banco Scotiabank	:	000-0186511
Banco de la Nación	:	000-282545



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

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Ciudad Los Olivos fecha 21 de FEBRERO de 2013.

Firma y Número de Documento Nacional de Identidad  
del Interesado / Denunciante o del representante

DNI N° 07987607

**SOLICITUD DE MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS Y  
 COMPLEMENTARIAS Y COSTAS Y COSTOS**

**MODELO A**

**EMPLEAR EN CASOS DE PRESUNTAS INFRACCIONES COMETIDAS A PARTIR DE LA  
 ENTRADA EN VIGENCIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
 (2 DE OCTUBRE DE 2010)**

1. ¿Desea usted solicitar medidas correctivas<sup>1</sup> reparadoras<sup>2</sup>?

SI

NO

Si su respuesta fue Sí ¿qué medidas correctivas solicita? (Deberán presentarse los documentos que acrediten las consecuencias patrimoniales derivadas de la infracción cometida por el proveedor)

QUE EL BANCO NO ABUSE DE SU POSICION. QUE EL BANCO NO RETENGA INDEBIDAMENTE DE LOS AHORROS DE SUS CLIENTES. QUE NO RETENGA HABERES. QUE BRINDE DEBIDA INFORMACION QUE NO EMPLEE METODOS ABUSIVOS DE COBRANZA.

<sup>1</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114.- Medidas correctivas

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

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

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>2</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad hará obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

**AÑO DE LA INVERSION PARA EL DESARROLLO RURAL Y LA SEGURIDAD ALIMENTARIA.**

**2007 – 2016 DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERU.**

**EXPEDIENTE:**

**CUADERNO: PRINCIPAL.**

**ESCRITO Nº: 01.**

**SUMILLA: PRESENTO DENUNCIA.**

**SEÑORES:**

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. - INDECOPI.**

**SEDE LIMA NORTE.**

**ANDRES AVELINO FLORES VENEGAS**, identificado con **D.N.I. Nº: 07987607**, domiciliado en la **CALLE RAMON CASTILLA Nº: 231 – A, Distrito de Puente Piedra, Provincia y Departamento de Lima**, dirección donde solicito se me notifique conforme a ley, de las resoluciones y demás providencias que se expidan en razón del procedimiento administrativo que genere la denuncia que formulo, ante Ustedes con respeto me presento y expongo lo siguiente:

**I.- PRESENTO DENUNCIA:**

Señores, me dirijo ante Ustedes en mi calidad y condición de persona natural, usuario cliente del **BANCO DE CREDITO DEL PERU**, con el objeto de formular DENUNCIA POR INFRACCION Y VIOLACION DE MIS DERECHOS COMO CONSUMIDOR, consistente en el despojo, disposición, retiro arbitrario e inconsulto de dinero en moneda nacional producto de mis haberes ingresos como pensionista de la **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA**, de mi **CUENTA DE AHORROS** abierta en el **BANCO DE CREDITO**, amparándose indebidamente en la existencia de una deuda con el Banco de Crédito, para justificar el retiro del dinero, **VIOLANDO MIS DERECHOS COMO CONSUMIDOR, Y ATENTANDO CONTRA EL PRINCIPIO Y OBJETIVO DEL BANCO QUE ES PROTEGER, CAUTELAR, DAR SEGURIDAD A LOS AHORROS DE SUS CLIENTES**, y lo que es más grave **APROVECHARSE EN BENEFICIO ECONOMICO PATRIMONIAL PROPIO**, de su condición de **BANCO A CARGO DE LA CUENTA DE AHORROS PARA SATISFACER SUS ACREENCIAS, SIN SEGUIR PROCEDIMIENTOS MINIMOS DE CONSULTA CON SUS CLIENTES, CON EL AGRAVANTE DE TRATARSE DE DINERO PROVENIENTE DE MIS HABERES INGRESOS COMO PENSIONISTA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA**, para luego de haberse "cobrado" parte de la deuda, **NEGARSE A BRINDAR LAS SATISFACCIONES DEL CASO Y REPONER EL DINERO ARBITRARIAMENTE DISPUESTO A FAVOR DEL BANCO.**

El accionar del personal del Banco de Crédito del Perú, me ha causado y me causa un grave perjuicio económico patrimonial, limita y atenta arbitrariamente e ilegalmente mi capacidad de gasto, violando mi derecho a la libre disposición de mi dinero, así como mi condición de ahorrista y lo que es más grave PERJUDICANDO GRAVEMENTE LA CONFIANZA Y SEGURIDAD EN EL BANCO DE CREDITO, esto es la CONFIANZA QUE DEBEN TENER LOS AHORRISTAS EN UNA INSTITUCION BANCARIA, CONFIANZA QUE ES EL VALOR MAS PRECIADO EN EL NEGOCIO BANCARIO FINANCIERO, por no decir el más importante.

**Hechos y acciones cometidos por personal del BANCO DE CREDITO DEL PERU, SUCURSAL DE PUENTE PIEDRA.**

Acciones que afectan mis derechos como consumidor y persona, cliente bancario, lo cual se agrava por el hecho de ser el BANCO DE CREDITO DEL PERU una Institución Bancaria de amplia y antigua trayectoria y una de las más sólidas e importantes del país, integrante de un HOLDING EMPRESARIAL NACIONAL CON PROYECCION INTERNACIONAL, que ha descuidado su misión y objetivo de CAUTELAR Y PROTEGER EL DINERO DE SUS AHORRISTAS, ES DECIR DE SUS CLIENTES, RAZON DE SER DE TODO BANCO QUE CONFIAN SUS RECURSOS ECONOMICOS, SUS AHORROS Y LOS DEPOSITAN EN EL BANCO, y que ante el despojo arbitrario ven defraudada su confianza y afectados sus derechos como usuarios, consumidores, clientes, por lo que ante ello se interpone la presente denuncia.

En virtud de lo expuesto la denuncia la interpongo contra:

**BANCO DE CREDITO DEL PERU.  
SUCURSAL DE PUENTE PIEDRA.**

Con dirección domiciliaria en:

**AVENIDA JUAN LECAROS CUADRA UNO.**

**DISTRITO DE PUENTE PIEDRA.**

**II.- FUNDAMENTOS DE LA DENUNCIA:**

1.- Soy una persona natural, cliente del BANCO DE CREDITO DEL PERU que como consecuencia de las relaciones comerciales sostenidas y del consumo de los productos y servicios que ofrece el BANCO DE CREDITO DEL PERU a sus clientes, y por razones ajenas a mi voluntad, tengo actualmente una deuda con la institución bancaria materia de la denuncia que presento, deuda en Moneda Nacional vinculada con la Cuenta N°: **0104506461503347630.**

000007

2.- Como consecuencia de la deuda y de la imposibilidad involuntaria de pago, funcionarios del AREA DE COBRANZA BANCA MINORISTA – Servicio de Cobranza Centralizada del BANCO DE CREDITO DEL PERU – BCP, procedieron a remitirme documentos de fecha 26 de Noviembre del 2012 y Enero del 2013 conforme lo acredito con la copia de los citados documentos, que como medios probatorios anexo al presente escrito de denuncia.

Ante tales requerimientos y con la finalidad de llegar a una solución de pago, procedí a efectuar con fecha 30 de Noviembre del 2012 un pago por S/.- 105.00. NUEVOS SOLES, y con fecha 29 de Enero del 2013 otro pago por S/.- 150.00. NUEVOS SOLES, así consta de los Boucher de pago que anexo al presente escrito como medios probatorios.

Del mismo modo y con la finalidad de concretar un procedimiento que demostrara mi voluntad de pago coordiné con la Asesora de Cobranzas Señorita ISELA MENDOZA MORALES, designada por los ejecutivos del AREA DE COBRANZA BANCA MINORISTA, efectuar pagos mensuales de S/.- 105.00. NUEVOS SOLES, para lo cual incluso le expresé que para demostrar mi voluntad de pago, iba a operar mi Cuenta de Ahorros en Moneda Nacional N°: 191 – 25016698 – 0 – 90, , PARA DEMOSTRAR EN TODO CASO SOLVENCIA PARA CUMPLIR CON LA PROPUESTA DE PAGO MENSUAL DE CUOTAS A CUENTA DE LA DEUDA, TODA VEZ QUE EN DICHA CUENTA SE DEPOSITARON MIS HABERES COMO PENSIONISTA EX TRABAJADOR DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA, tal y conforme lo acredito con la copia del documento de fecha 31 de Enero del 2013 que contiene los últimos movimientos efectuados en la Cuenta de Ahorros en Moneda Nacional N°: 191 – 25016698 – 0 – 90, y que como medio probatorio anexo al presente escrito de denuncia.

3.- Conforme consta del documento de fecha 31 de Enero del 2013 que contiene los últimos movimientos efectuados en la Cuenta de Ahorros en Moneda Nacional N°: 191 – 25016698 – 0 – 90, se registran las siguientes operaciones:

2912	HABERES 5TA CAT.	S/.-	1,218.14.
2912	RET. EFECT. SOL. ATM.	S/.-	1,200.00.
0201	PAGO DEUDA VISA	S/.-	18.14.
2901	HABERES 5TA CAT.	S/.-	2,497.45.
2901	RET. EFECT. SOL. ATM.	S/.-	1,200.00.
3001	PAG. TARJ. CRED.	S/.-	1,296.41-
3001	PAG. TARJ. CRED.	S/.-	1.04-

**SALDO CONTABLE: S/.- 0.00.**

**SALDO DISPONIBLE: S/.- 0.00.**



Como se puede apreciar de una revisión del documento, queda acreditado que con fecha **29 de Enero del 2013**, se registró el abono en la cuenta de la suma de **S/- 2,497.45. NUEVOS SOLES**, producto de mis haberes de 5ta Categoría como pensionista de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, desagregados en escolaridad y pensión.

Del mismo modo queda constancia que en la misma fecha **29 de Enero**, efectué un retiro de dinero en efectivo por la cantidad de **S/- 1,200.00. NUEVOS SOLES**, lo que implicaba que al **29 de Enero del 2013**, quedaba en mi cuenta de ahorros un saldo contable y disponible de **S/- 1,297.45. NUEVOS SOLES**.

Sin embargo, se puede apreciar que con fecha **30 de Enero del 2013**, se registra un cargo por **PAGO TARJETA DE CREDITO** por la suma de **S/- 1,296.41. NUEVOS SOLES**, y a su vez en la misma fecha se registra un cargo por **PAGO TARJETA DE CREDITO** por la suma de **S/- 1.04. NUEVOS SOLES**.

Como consecuencia de los dos cargos efectuados el **30 de Enero del 2013**, se registra como **SALDO CONTABLE: S/- 0.00**, y como **SALDO DISPONIBLE: S/- 0.00**.

4.- No queda duda que el saldo contable y el saldo disponible negativo registrado en el documento de fecha **31 de Enero del 2013** que contiene los últimos movimientos efectuados en mi Cuenta de Ahorros en Moneda Nacional N°: **191 – 25016698 – 0 – 90**, fue producto del **RETIRO – CARGO – INCONSULTO – NO AUTORIZADO – ARBITRARIO E ILEGAL DEL DINERO PROVENIENTE DE MIS HABERES COMO PENSIONISTA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA**, efectuado por personal del **BANCO DE CREDITO DEL PERU – BCP**.

5.- Siendo ello así no queda duda que el **BANCO DE CREDITO DEL PERU**, por medio del funcionario o de los funcionarios responsables de efectuar el cargo por **PAGO DE TARJETA DE CREDITO**, ha actuado en forma incorrecta e ilegal, **AL HABER DISPUESTO EN FORMA ARBITRARIA, ILEGAL, INCONSULTA, Y EN SU PROPIO PROVECHO Y BENEFICIO ECONOMICO PATRIMONIAL A EFECTOS DE SATISFACER PARTE DE UNA DEUDA ANTERIOR QUE YO MANTENIA , DEL DINERO PRODUCTO DE MIS HABERES**.

Este hecho la conducta de apropiarse de un dinero producto del abono de mis haberes en mi cuenta de ahorros que mantengo en el **BANCO DE CREDITO DEL PERU**, en forma inconsulta, sin autorización, sin informarme como es de ley, arbitrariamente e ilegalmente constituye claramente la comisión de actos violatorios de mis derechos como persona, como consumidor usuario de los servicios y productos que ofrece el **BANCO DE CREDITO DEL PERU**, mis derechos como cliente del **BANCO DE CREDITO DEL PERU**, vulnera y defrauda la **CONFIANZA** depositada en el **BANCO DE CREDITO DEL PERU**, y sobre todo hace ilusa la **PROTECCION Y SEGURIDAD QUE EL BANCO DEBE EJERCER SOBRE LOS AHORROS DEL PUBLICO**, y lo que es más grave **SIN QUE HAYA EXISTIDO PROCESO JUDICIAL Y MANDATO JUDICIAL EXPRESO PREVIO QUE LO FACULTE, ORDENE Y AUTORICE AL BANCO DE CREDITO DEL PERU**.

6.- QUEDA ASI DEMOSTRADO QUE EL BANCO DE CREDITO DEL PERU HA ACTUADO DELIBERADAMENTE Y APROVECHANDOSE DE SU CONDICION DE BANCO A CARGO DE LA CUENTA DE AHORROS, para RETENER EN PROVECHO PROPIO E INTERES ECONOMICO PATRIMONIAL PARTICULAR, LOS DINEROS PROVENIENTES DEL PAGO DE HABERES, PENSIONES DE LAS PERSONAS, que se abonan, depositan en LAS CUENTAS DE AHORROS DE SUS CLIENTES, y lo que es más grave abusando de la confianza de sus clientes que confiaron sus depósitos como es mi caso, tal como ya se ha demostrado en forma plena y concreta, y quienes como consecuencia de ello nos hemos visto perjudicados, porque con el despojo arbitrario e ilegal se nos ha privado de utilizar y disponer libremente de nuestro dinero, con el agravante que se trata de dinero producto del abono de haberes, de pensiones.

7.- Debo expresar Señores de INDECOPI – SEDE LIMA NORTE, que pese a mis reclamos para que se reponga mi dinero, el BANCO DE CREDITO DEL PERU – BCP, persiste en su ilegal conducta, y se mantiene al 08 de Febrero del 2013, el saldo contable y disponible negativo, tal y conforme lo acredito con la copia del documento del 08 de Febrero del 2013 y que contiene la CONSULTA DE SALDO a esa fecha, y que como medio probatorio anexo al presente escrito de denuncia

**8.- POR TANTO DEBE QUEDAR COMO MATERIA DE INVESTIGACION EN RAZON DE LA DENUNCIA QUE PRESENTO EL DILUCIDAR CUAL ES EL FUNDAMENTO QUE LE PERMITE AL BANCO DE CREDITO ABUSAR DE SUS CLIENTES Y ACTUAR COMO LO HA HECHO.**

Es por ello que ante el abuso y la violación de mis derechos como persona, cliente, usuario consumidor es que formulo la presente denuncia contra el BANCO DE CREDITO DEL PERU – BCP. a efectos de que luego del procedimiento correspondiente se le impongan las medidas correctivas, reparadoras y sanciones que corresponda, SIN PERJUICIO DE LAS ACCIONES INDEMNIZATORIAS QUE A MI DERECHO CORRESPONDA INTERPONER.

### **III.- MEDIOS PROBATORIOS:**

Ofrezco en lo que corresponda copia de los siguientes documentos:

- 1.- DE LOS REQUERIMIENTOS DE PAGO DE NOVIEMBRE 2012 Y ENERO 2013.
- 2.- DEL BOUCHER DE PAGO DE NOVIEMBRE 2012 Y ENERO 2013.
- 3.- DEL DOCUMENTO QUE CONTIENE AL 31 DE ENERO DEL 2013, LOS ULTIMOS MOVIMIENTOS EFECTUADOS EN MI CUENTA DE AHORROS EN MONEDA NACIONAL N°: 191 – 25016698 – 0 – 90.
- 4.- DEL DOCUMENTO DE FECHA 08 DE FEBRERO DEL 2013, QUE CONTIENE A ESA FECHA, EL SALDO NEGATIVO EN MI CUENTA DE AHORROS EN MONEDA NACIONAL N°: 191 – 25016698 – 0 – 90.

En tal sentido Señores de INDECOPI habiéndose afectado mis derechos como consumidor y cliente, es que interpongo la presente denuncia a efectos de que luego del procedimiento correspondiente se le imponga las medidas correctivas, reparadoras y sanciones que corresponda, SIN PERJUICIO DE LAS ACCIONES INDEMNIZATORIAS QUE A MI DERECHO CORRESPONDA INTERPONER.

**PIDO SE CONSIDERE QUE OTORGO PODER DE REPRESENTACION:**

Señores de **INDECOPI**, al amparo de lo establecido en los artículos: **145º del Código Civil, 115º numeral 115.1 de la Ley Nº: 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**, pido se sirvan tener en consideración que otorgo **PODER DE REPRESENTACION** al señor **ENRIQUE SANCHEZ MUÑOZ**, identificado con **D.N.I. Nº: 07985279**, a efectos de que actúe en mi nombre y representación durante el desarrollo del proceso en todas sus instancias, y en tal sentido podrá representarme en las audiencias y diligencias que se programen, entrevistarse con los funcionarios a cargo de la denuncia y de su resolución, y presentar los escritos y recursos impugnativos que las leyes permiten y que correspondan a mi derecho de defensa, por lo que solicito se le brinden las facilidades del caso para el mejor desempeño de las funciones de representación que le otorgo.

**POR LO TANTO:**

Pido a Ustedes Señores de INDECOPI sede LIMA NORTE, se sirvan admitir la presente denuncia a efectos de que luego del procedimiento correspondiente se le imponga al **BANCO DE CREDITO DEL PERU – BCP**, las medidas correctivas, reparadoras y sanciones que corresponda conforme a ley.

**ANEXOS DEL PRESENTE ESCRITO:**


- **1.- COPIA DE MI D.N.I.**
- **2.- DE LOS REQUERIMIENTOS DE PAGO DE NOVIEMBRE 2012 Y ENERO 2013.**
- **3.- DEL BOUCHER DE PAGO DE NOVIEMBRE 2012 Y ENERO 2013.**
- **4.- DEL DOCUMENTO QUE CONTIENE AL 31 DE ENERO DEL 2013, LOS ULTIMOS MOVIMIENTOS EFECTUADOS EN MI CUENTA DE AHORROS EN MONEDA NACIONAL Nº: 191 – 25016698 – 0 – 90.**
- **5.- DEL DOCUMENTO DE FECHA 08 DE FEBRERO DEL 2013, QUE CONTIENE A ESA FECHA EL SALDO NEGATIVO EN MI CUENTA DE AHORROS EN MONEDA NACIONAL Nº: 191 – 25016698 – 0 – 90.**

000011

**OTROSI DIGO.-** Señores de INDECOPI, solicito se sirvan tener presente que anexo al presente escrito, copias suficientes para las notificaciones de ley que correspondan efectuar.

LIMA NORTE, 21 DE FEBRERO DEL 2013.

  
Jorge Z. Garcia Enciso  
ABOGADO  
R.C. S.A. 07214

  
ANDRES AVELINO FLORES VENEGAS.  
D.N.I. Nº: 07987607.  
CALLE RICARDO PALMA Nº: 231 – A.  
DISTRITO DE PUENTE PIEDRA.  
PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA.



**VERIFICACION PERSONAL**

Lima, 26 de noviembre de 2012.

Señor (a)/(ita)  
**FLORES VENEGAS ANDRES**  
CA.R. CASTILLA. N.231 I. A PUENTE PIEDRA

Cuenta N° : 0104506461503347630  
Deuda Total Aproximada : 3811.75 SOL



De nuestra consideración,

Pese al reiterado requerimiento formulado por el Banco de Crédito del Perú y al no haber cumplido con cancelar su deuda, se procederá a interponer la demanda judicial, ante el Juzgado Civil pertinente.

Asimismo, nos reservamos el derecho, si fuera necesario, a solicitar se trabee medida cautelar ante la autoridad competente.



Recepcion por titular o conyuge

**PLAZO 48 HORAS**



Debe efectuar sus pagos en cualquiera de las Oficinas del Banco de Crédito BCP.

Para cualquier coordinación, agradeceremos comunicarse con su Asesor de Cobranza Srta. Isela Mendoza Morales cell. 947421842 rpm: #947421842 email: imendoza@bcp.com.pe o acercarse a nuestras oficinas ubicadas en Av. Grau N°410 Esq. Av. Manco Capac- La Victoria. Teléfono 200-0500 anexo 99883

Atentamente,

**AREA DE COBRANZAS BANCA MINORISTA**  
Servicio de Cobranza Centralizada

**ANTONIO NASTASI**  
FUNCIONARIO

**MARIBEL GARCÍA**  
FUNCIONARIA

Nota: Sírvase dejar sin efecto la presente, si al momento de recibirla usted canceló su deuda

000014

Banco de Crédito **»BCP»**

**VERIFICACION PERSONAL**

Lima, *15* de Enero de 2013

Señor:  
**FLORES VENEGAS ANDRES**  
**CA.R. CASTILLA. N.231 I. A**  
**PUENTE PIEDRA**

**Idc** : 107987607  
**Producto** : Tarjetas Visa  
**Cuenta N°** : 4506461503347630  
**Deuda Total Aproximada** : 3706.75 SOL

De nuestra consideración,

Pese al reiterado requerimiento formulado por el **Banco de Crédito del Perú** y al no haber cumplido con cancelar su deuda, se procederá a interponer la demanda judicial, ante el Juzgado Civil pertinente.

Asimismo, nos reservamos el derecho, si fuera necesario, a solicitar se trabé medida cautelar ante la autoridad competente.



Recepcion por titular o conyuge **PLAZO 48 HORAS**

Debe efectuar sus pagos en cualquiera de las Oficinas del **Banco de Crédito BCP**.

Para cualquier coordinación, agradeceremos comunicarse con su Asesor de Cobranza Srta: **Isela Mendoza Morales** 947421842 RPM: #947421842 email: [imendoza@bcp.com.pe](mailto:imendoza@bcp.com.pe) ó acercarse a nuestras oficinas ubicadas en **Grau 410-Cercado de Lima**.  
Tel. 2000500 anexo 99883

Atentamente,



**AREA DE COBRANZAS BANCA MINORISTA**  
Servicio de Cobranza Centralizada

ANTONIO NASTASI  
FUNCIONARIO

MARIBEL GARCIA  
FUNCIONARIA

**REPROGRAME SU DEUDA TOTAL EN CUOTAS FIJAS SIN INTERESES**

000015

Anexo 3

PAGO A CUENTA VISA MNA BCP

OF./191035-0357-S12292 OP-0368115 30/11/2012  
Hora:14:51:40

Cliente: FLORES VENEGAS ANDRES AVELINO

Número de Tarjeta: 4506-4615-0334 \*\*\*\*

Importe del Pago: S/.\*\*\*\*\*105.00

Total ITF: S/.\*\*\*\*\*0.00

TOTAL: S/.\*\*\*\*\*105.00

Para cualquier consulta puede llamar a Banca  
por telefono al 311-9898



000016

PAGO A CUENTA VISA MNA BCP

OF./191035-035E-E21725 OP-0135004 29/01/2013  
Hora:17:20:37

Cliente: FLORES VENEGAS ANDRES AVELINO

Número de Tarjeta: 4506-4615-0334-\*\*\*\*

Importe del Pago: S/.\*\*\*\*\*150.00

Total ITF: S/.\*\*\*\*\*0.00

TOTAL: S/.\*\*\*\*\*150.00

Para cualquier consulta puede llamar a Banca  
por teléfono al 311-9898

000017

Anexo 4

BCP

PARA MAYOR INFORMACION:

VIABCP BANCA POR TELEFONO: (01)311-9898

VIABCP BCA.POR INTERNET: WWW.VIABCP.COM

FECHA: 31/01/2013

HORA: 14:18

TARJETA: 4557-8802-6893-\*\*\*\*

- - ULTIMOS MOVIMIENTOS - -

CUENTA DE AHORROS S/.: 191-25016696-0-90

2912 HABERES 5TA CAT	1,218.14
2912 RET EFECT SOL ATM	1,200.00-
0201 PAGO DEUDA VISA	18.14-
2901 HABERES 5TA CAT	2,497.45
2901 RET EFECT SOL ATM	1,200.00-
3001 PAG TARJ CRED	1,296.41-
3001 PAG TARJ CRED	1.04-
SALDO CONTABLE: S/.	0.00
SALDO DISPONIBLE: S/.	0.00

-----  
AFILIATE A BANCA CELULAR EN NUESTRAS  
OFICINAS Y REALIZA OPERACIONES GRATIS  
POR MENSAJES DE TEXTO SMS.  
VALIDO PARA CELULARES CLARO Y MOVISTAR.

000018

Queyo 5,

PARA MAYOR INFORMACION: BCP  
BANCA POR TELEFONO: (01)311-9898  
BCA.POR INTERNET: WWW.VIABCP.COM

FECHA: 08/02/13 HORA: 12:13:13 C000505  
NO.OPE.: 4113 TARJETA: 455788026893++++

-CONSULTA DE SALDO-  
CTA. AHORROS S/. NRO: 19125016698090  
SALDO CONTABLE : S/. 0.80  
SALDO DISPONIBLE: S/. 0.80

-----  
COMPRA CON CREDIMAS Y NO PAGUES MAS.  
COMPRA SIN PAGAR COMISIONES EN  
MILES DE ESTABLECIMIENTOS.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

000019

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

EXPEDIENTE N° : 118-2013/ILN-PS0  
 INTERESADO : ANDRÉS AVELINO FLORES VENEGAS  
 DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ  
 MATERIA : ADMISIÓN A TRÁMITE  
 REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN  
 RESOLUCIÓN N° : 1

Los Olivos, 5 de marzo de 2013

### I. ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 26 de febrero de 2013, el señor Andrés Avelino Flores Venegas (en adelante, el señor Flores) denunció a Banco de Crédito del Perú (en adelante, el Banco) por presunta infracción a las normas de protección al consumidor, por cuanto el 30 de enero de 2013 el Banco sin su consentimiento procedió a descontar de su cuenta de ahorros las sumas de S/. 1 296,41 y S/. 1,04 para con ello cancelar una parte de la deuda que mantiene pendiente, lo cual considera arbitrario e ilegal, debido a que dicho dinero proviene de sus haberes como pensionista de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.
- El señor Flores solicitó como medida correctiva la reposición de los S/. 1 297,45 indebidamente retenidos, el pago de los gastos incurridos como consecuencia de la infracción administrativa y de los daños y perjuicios ocasionados. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento

### II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

- El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte (en adelante, el Órgano Resolutivo), en ejercicio de sus facultades<sup>1</sup>, considera que el hecho

<sup>1</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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

**Artículo 124.- Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor.-** A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia disculda, el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

**Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor.-** Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero. (...)

**DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-INDECOPI-COD QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

**VI. FACULTADES DE LA AUTORIDAD, ABSTENCIÓN, RECUSACIÓN Y QUEJA**

6.1. Para efectos de la tramitación de los procedimientos a su cargo, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor cuenta con las facultades conferidas a una Comisión en el Título I del Decreto Legislativo N° 807 y las



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

denunciado involucra una afectación a las expectativas del señor Flores, debido a que el Banco habría descontado de su cuenta de ahorros las sumas de S/. 1 296,41 y S/. 1,04 para cancelar parte de la deuda que mantiene con dicha entidad, lo cual considera indebido por ser dinero proveniente de sus remuneraciones como pensionista. Por lo tanto, corresponde calificar dicho hecho como una presunta infracción al deber de idoneidad<sup>2</sup> previsto en el artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>3</sup>.

4. El hecho denunciado se encuentra bajo la competencia del Órgano Resolutivo por razón de la cuantía pues versa sobre un monto que no supera las 3 UIT, así como de la competencia territorial del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Lima Norte debido a los criterios de determinación de competencia comprendidos en la Directiva 005-2010/DIR-COD-INDECOPI<sup>4</sup>.
5. En tanto la denuncia reúne los requisitos establecidos por ley, corresponde admitirla a trámite.

### III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

6. Con la finalidad de contar con mayores elementos que permitan emitir una resolución definitiva del presente caso, el Órgano Resolutivo en ejercicio de las facultades que la ley le confiere<sup>5</sup>, conviene en requerir a las partes lo siguiente:

conferidas a un Secretario Técnico en el artículo 24º del mismo Decreto Legislativo, que resulten compatibles con la naturaleza de los Procedimientos Sumarísimos. (...)

#### DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

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

(...)

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

(...)

#### 2 LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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

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

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

#### 3 LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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

#### 4 Publicada en el diario oficial El Peruano el 28 de noviembre de 2010.

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

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

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

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

(...)

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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

Al Banco:

- (i) presentar copia del contrato de cuenta de ahorros y tarjeta de crédito debidamente suscritos por el denunciante;
- (ii) presentar el detalle de los movimientos realizados en la cuenta de ahorros del denunciante desde el mes de octubre 2012 a enero 2013;
- (iii) presentar una liquidación de la deuda de la tarjeta de crédito del denunciante a la fecha; y,
- (iv) presentar los medios probatorios que lo habilitaron para realizar las retenciones materia de denuncia.

Al señor Flores:

- (i) presentar copia del contrato de cuenta de ahorros y tarjeta de crédito debidamente suscritos con el Banco; y,
- (ii) precisar cuáles son los gastos incurridos como consecuencia de la infracción administrativa, cuyo reconocimiento solicita en su denuncia y presentar los medios probatorios que acrediten que realizó dichos gastos.

7. Dichos requerimientos deberán ser absueltos en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, y bajo apercibimiento de aplicar las disposiciones establecidas en el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 807 Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>6</sup> en caso no se atiendan debidamente.

#### IV. RESOLUCIÓN

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

**SEGUNDO:** tener por presentados los medios probatorios documentales adjuntados por el señor Andrés Avelino Flores Venegas en su denuncia.

**TERCERO:** requerir a Banco de Crédito del Perú que cumpla con:

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

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

(...)

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

(...)

#### <sup>6</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.

**Artículo 5°.-** Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o, mediante violencia o amenaza, impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de cincuenta (50) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000022

- (i) presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos;
- (ii) presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento;
- (iii) señalar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)<sup>7</sup>;
- (iv) presentar Comprobante de Información Registrada y/o documentos que acrediten su inscripción en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria SUNAT; y,
- (v) fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442º del Código Procesal Civil.

**CUARTO:** correr traslado de la denuncia a Banco de Crédito del Perú para que, de conformidad con lo dispuesto por el literal a) del numeral 4.5.5 de la Directiva N° 004-2010/INDECOPI-COD<sup>8</sup> presente sus descargos y los medios probatorios que los sustenten, en un plazo improrrogable no mayor a siete (7) días hábiles contados desde la notificación, vencido el cual concluirá la etapa para que ejerza su derecho de contradicción y ofrezca pruebas en el presente procedimiento. Debe precisarse que de conformidad con lo establecido por el artículo 223.1º de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o merituadas como ciertas.

**QUINTO:** informar a Banco de Crédito del Perú que de conformidad con lo establecido en los numerales 4.4.2 y 4.4.4 de la Directiva N° 004-2010/INDECOPI-COD<sup>9</sup> únicamente podrá ofrecer medios probatorios documentales con la presentación de sus descargos. En caso considerase necesaria la actuación de medios probatorios de naturaleza distinta a la documental, deberá solicitarlo de manera fundamentada con sus descargos.

<sup>7</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES.

**Artículo 4º.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC.-** Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.

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

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

<sup>8</sup> DIRECTIVA N° 004-2010/INDECOPI-COD QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.  
IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO.

4.5. Plazos de Tramitación

(...)

4.5.5. Para las partes rigen los siguientes plazos máximos:

- a) Para la presentación de descargos en primera instancia, siete (7) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la denuncia e imputación de cargos.

<sup>9</sup> DIRECTIVA N° 004-2010/INDECOPI-COD QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.  
V. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO.

4.4. Medios Probatorios

(...)

4.4.2. Las partes únicamente podrán ofrecer medios probatorios documentales con la presentación de la denuncia y con la presentación del escrito de descargos, según corresponda, sin perjuicio de la facultad que corresponde a la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 126º del Código.

(...)

En caso de que la parte denunciante o la parte denunciada considerasen necesaria la actuación de medios probatorios de naturaleza distinta a la documental para el debido ejercicio de su derecho de petición o de defensa, respectivamente, deberán solicitarlo de manera fundamentada, al momento de formular su denuncia o descargos, a efectos de que la autoridad evalúe el ejercicio de la facultad que le confiere el literal b) del artículo 126º del Código y ordene su actuación de ser pertinente y procedente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

**SEXTO:** requerir a las partes para que en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles cumpla con presentar la siguiente información y documentación, bajo apercibimiento de ley<sup>10</sup>:

A Banco de Crédito del Perú:

- (i) presentar copia del contrato de cuenta de ahorros y tarjeta de crédito debidamente suscritos por el denunciante;
- (ii) presentar el detalle de los movimientos realizados en la cuenta de ahorros del denunciante desde el mes de octubre 2012 a enero 2013;
- (iii) presentar una liquidación de la deuda de la tarjeta de crédito del denunciante a la fecha; y,
- (iv) presentar los medios probatorios que lo habilitaron para realizar las retenciones materia de denuncia.

Al señor Andrés Avelino Flores Venegas:

- (i) presentar copia del contrato de cuenta de ahorros y tarjeta de crédito debidamente suscritos con el Banco; y,
- (ii) precisar cuáles son los gastos incurridos como consecuencia de la infracción administrativa, cuyo reconocimiento solicita en su denuncia y presentar los medios probatorios que acrediten que realizó dichos gastos.

**SÉTIMO:** informar a las partes que el artículo 110° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>11</sup> faculta al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias.

**OCTAVO:** informar a las partes que de conformidad con lo establecido en el artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>12</sup> el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos se encuentra

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

**Artículo 5°.-** Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

<sup>11</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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

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

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

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

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

<sup>12</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 114°.-** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

facultado a imponer a los proveedores infractores medidas correctivas. Tales medidas correctivas pueden ser reparadoras<sup>13</sup> o pueden ser medidas correctivas complementarias<sup>14</sup>.

**MARÍA GRACIELA REJAS JIMÉNEZ**  
Jefe (e) del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos  
de Protección al Consumidor  
de Lima Norte

MRJ/baf

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

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

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>13</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.-**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
  - b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
  - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
  - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
  - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
  - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
  - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
  - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
  - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- (...)

<sup>14</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.-** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:


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

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

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

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

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


**Indecopi**  
 Organismo  
 Sumarísimo de  
 Procedimientos  
 26 MAR 2013  
 Expediente N° 118-2032/ILN-PS0  
 Jefe María Graciela Rejas Jiménez  
 Asunto Descargos  
 00002720  
 036469  
 RECIBIDO  
 UNIDAD DE TRAMITE  
 4 58

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

**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**, con RUC N° 20100047218, con domicilio procesal para estos fines en Calle Centenario N° 156, Urb. Las Laderas de Melgarejo, La Molina, debidamente representado por la persona que suscribe el presente escrito, en la denuncia interpuesta por el señor **Andrés Avelino Flores** (en adelante, el señor Flores) por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, a ustedes atentamente decimos:

El día 14 de marzo de 2013, hemos sido notificados con la Resolución N° 1, mediante la cual se nos otorga un plazo siete (7) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la referida Resolución para presentar nuestros descargos a la denuncia presentada por el señor Flores, sobre presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor; por lo cual procedemos manifestar lo siguiente:

**I. DE LA INFRACCION QUE SE NOS IMPUTA:**

El Órgano Resolutivo de Protección al Consumidor del INDECOPI de Lima Norte (en adelante, el OR), nos imputa como presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor lo siguiente:

- 1.1. *Que, el Banco habría descontado de la cuenta de ahorros del señor Andrés Avelino Flores Venegas las sumas de S/. 1,296.41 y 1.04 para cancelar parte de la deuda que mantiene con dicha entidad, lo cual considera indebido por ser dinero proveniente de sus remuneraciones como pensionista.*

## II. DESCARGOS

### 2.1. Respecto de que el Banco habría descontado 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 mantiene con dicha entidad, lo cual considera indebido por ser dinero proveniente de sus remuneraciones como pensionista

El OR, considera que podría haberse configurado una infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto el Banco "*el Banco habría descontado de la cuenta de ahorros del señor Andrés Avelino Flores Venegas las sumas de S/. 1,296.41 y 1.04 para cancelar parte de la deuda que mantiene con dicha entidad, lo cual considera indebido por ser dinero proveniente de sus remuneraciones como pensionista*"

Al respecto, cabe indicar que las sumas de S/. 1,296.41 y S/. 1.04 cuestionadas en el presente procedimiento, fueron compensadas por el Banco el 30 de enero de 2013 de la cuenta de ahorros N° 191-25016698-0-90 de titularidad del señor Flores con la finalidad de pagar la deuda vencida que mantiene la denunciante por su Tarjeta de Crédito Visa N° 4634020127467011.

Asimismo, queremos hacer de conocimiento del OR, que a la fecha el señor Flores registra una deuda total por el importe de S/.2,241.51, correspondiente a la deuda total que registra la Tarjeta de Crédito Visa N° 4506-4615-0334-7630 de su titularidad. Adjuntamos pantalla para su verificación.



contrato (...)" (énfasis y subrayado agregado). En tal sentido, EL OR podrá apreciar que en éstas Condiciones Generales se señala textualmente lo siguiente:

*"CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS Y SERVICIOS DEL BANCO*

*Este contrato rige, las condiciones bajo las cuales el BANCO DE CRÉDITO DEL PERU ("BANCO") mantendrá las cuentas o depósitos y prestará sus servicios a favor del CLIENTE, cuyas generales de ley constan en el documento anexo:*

*Condiciones Generales:*

1. El BANCO está facultado por EL CLIENTE respecto a cualesquiera de sus cuentas, depósitos, tarjetas, bienes o valores, a: (...)

b. **Cargar o compensarse, imputándolo al pago de las obligaciones directas o indirectas que le adeude**, incluso aquellas adquiridas de terceros acreedores del CLIENTE y/o que éste haya garantizado, sea por capital, intereses, comisiones y gastos incluidos los de cobranza directa o encargada a terceros. Asimismo, podrá retener y aplicar a sus acreencias, cualquier suma o valor o activo de propiedad del CLIENTE que tenga en su poder o reciba a su favor por cualquier concepto y en cualquiera de sus Oficinas del país o Sucursales (...)" (énfasis y subrayado agregado).

Lo cierto para efectos del presente caso, es que el señor Flores aceptó haber leído y aceptar en su integridad la hoja resumen y las Condiciones generales en la cuenta de ahorros de su titularidad, tal como se puede apreciar, a continuación:

Fecha

haber recibido una copia del Contrato que contiene las Condiciones Generales de las Cuentas de Ahorros, Plazo Fijo, CTS, Custodia de Valores, de las Tarjetas electrónicas, de Servicios de Banca Electrónica y otros servicios conexos que he suscrito con el Banco de Crédito, contrato que declaro aceptar en su totalidad y que podrá ser modificado por el Banco mediante aviso en alguna de las formas y dentro de los términos señalados en el numeral 17 de las Condiciones Generales contenidas en este documento.

Las Condiciones de las Cuentas y Servicios del Banco también constan en el Libro Público extendida ante Notario Público de Lima, Dr. Mario Cino Benvenuto, con fecha 11 de enero de 2012 (Kardex 022265).

Todas las cláusulas han sido aprobadas por la SBS mediante Resolución SBS N.º 12248-2011

Nombres y apellidos del cliente <b>ANDRÉS AVELINO FLORES VENEZAS</b> 07987607	Nombres y apellidos del Representante BCP _____ DNI _____
Firma del cliente  Nombres y apellidos del cliente	Firma y sello del Asesor de Ventas y Servicio/Ejecutivo  Nombres y apellidos del cliente
DNI	DNI
Firma del cliente	Firma del cliente

Hoja Resumen

a. Monto del Adelanto de Sueldo: se le informará en el caso en que fuese aprobado, luego del primer depósito de sueldo en el partido del banco a su favor. El monto máximo de la línea será de S/ 1.000 veces o \$ 340 dólares. El monto de Adelanto de Sueldo a favor del trabajador no excederá a la resolución judicial. El monto disponible se informará y se acreditará en forma previa a su uso.

b. Aplicación de la moneda de su Adelanto de Sueldo será a misma moneda de su Cuenta Sueldo (dólar o dólar estadounidense). Si está en su Cuenta Sueldo en dólares su Adelanto de Sueldo será en dólares y si su Cuenta Sueldo es en dólares, el monto de interés compensatorio efectiva anual fija. Chf.

c. La tasa de interés moratoria fija 5% en dólares y 10% en soles (Tasa Efectiva Anual).

d. Comisión de Administración del Producto Adelanto de Sueldo será: S/ 1.200 o \$ 432 dólares si el monto a pagar es mayor a S/ 400 o \$ 140 dólares, la comisión se cobrará en dólares y se reportará en dólares por S/ 123 o \$ 41 dólares. Si el monto a pagar es mayor a S/ 400 o \$ 140 dólares, la comisión se cobrará en dólares y se reportará en dólares por S/ 123 o \$ 41 dólares. El monto de la comisión se cobrará en soles si su Cuenta Sueldo es en soles y se reportará en dólares por S/ 123 o \$ 41 dólares en dólares si el pago de la comisión se realiza cada vez que usted visita el Adelanto de Sueldo.

e. Monto de la Cuota: el monto de la cuota a pagar será igual al monto de Adelanto de Sueldo asignado más la comisión. Si el monto de Adelanto de Sueldo fue de 120 soles, la Cuota a pagar será de 120 soles + 12 de comisión = S/ 132 soles. Si el monto de Adelanto de Sueldo fue de 120 dólares, la cuota será de 120 dólares + 12 de comisión = \$ 132 dólares. Si el monto de Adelanto de Sueldo fue de 120 dólares, la cuota será de 120 dólares + 12 de comisión = \$ 132 dólares.

f. Fecha de pago de la cuota: la fecha de pago de la cuota será la fecha de depósito de sus haberes mensuales (o periodicidad mensual) menos los días hábiles que el cliente tenga en el mes.

g. El banco le realizará automáticamente sobre su ingreso de haberes en la fecha en que se realice la abono.

h. El banco podrá del Adelanto de Sueldo y los pagos se encuentran sujetos a las condiciones de uso de los servicios de Crédito. El monto de la cuota es de 0,005% del monto de la operación.

i. El cliente que tiene derecho a recibir pagos anticipados de su crédito, sin que se sean aplicadas las condiciones de uso de los servicios de Crédito, podrá ser cobrado de naturaleza o efecto similar. Los antes señalado no se aplica a la tarjeta por la que el cliente tiene un crédito. En caso de incumplimiento en el pago de su cuota, luego de 30 días de deuda, será reportada al Círculo de Crédito. En caso de incumplimiento en el pago de su cuota, luego de 30 días de deuda, será reportada al Círculo de Crédito. En caso de incumplimiento en el pago de su cuota, luego de 30 días de deuda, será reportada al Círculo de Crédito.

j. Si el producto de solo o culpa debidamente comprobada, el Banco le induce a emitir como consecuencia de los servicios de Crédito, según lo indica el recibo de depósito y devengado hasta su devolución el monto de la suma por consumir o por consumir y el monto que se hayan pagado para el Adelanto de Sueldo a que se refiere esta Hoja Resumen o que se hayan consumido o consumido para el Adelanto de Sueldo.

k. Ley N° 27091 - Ley de Fomento del Comercio Electrónico.

*[Firma]*  
 Banco de Crédito BCP  
 PUC: 00100047216

**Requerida que con tu tarjeta Credimás y tu clave secreta puedes realizar retiros en efectivo en los cajeros automáticos de las Oficinas BCP, Cajeros Automáticos BCP y Cajeros Automáticos de otros bancos asociados a BCP.**

Señala haber leído y entendido la hoja resumen, el contrato que nos las condiciones generales de la Tarjeta de Crédito y el Reglamento de Uso de la Tarjeta de Crédito. Todos los datos y contenidos renovados a medida que se van actualizando en el sitio web de BCP.

*[Firma]* *[Firma]*  
 Banco de Crédito BCP  
 Nombre del cliente: *[Nombre]* DNI: *[DNI]*  
 Tipo y N° Doc. Identidad: *[Tipo y N° Doc. Identidad]*

Lugar: \_\_\_\_\_ Día: \_\_\_\_\_ Mes: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_  
 Firma del cliente: \_\_\_\_\_ Firma del cliente: \_\_\_\_\_  
 Nombre del cliente: \_\_\_\_\_ Nombre del cliente: \_\_\_\_\_  
 Tipo y N° Doc. Identidad: \_\_\_\_\_ Tipo y N° Doc. Identidad: \_\_\_\_\_

Asimismo, adjuntamos al presente escrito, un modelo de Contrato de Tarjeta de Crédito como el que habría suscrito el denunciante al momento de contratar la Tarjeta de Crédito N° 4506-4615-0334-7630. Siendo que todo cliente de nuestro banco que abre una cuenta, solicita una tarjeta o adquiere otro producto o servicio del BCP, necesariamente suscribe el contrato de condiciones generales aplicables a dicho producto o servicio.

Sobre el particular, cabe agregar que la Sala ya se ha pronunciado sobre el particular en la Resolución N° 2251-2010/SC2-INDECOPI en los seguidos por el señor José Ricardo Sánchez Miranda en contra de Banco de Crédito, afirmando lo siguiente:

"(...) En mérito a los usos y costumbres del mercado, es de plano conocimiento que las entidades bancarias utilizan contratos tipos con formatos estándares para contratar los productos y servicios que ofrece. Por ello, este colegiado considera que los documentos presentados por el Banco, determinarían cuáles fueron los términos en los cuales el señor Sánchez contrató o mantuvo sus cuentas (...)"

Ahora bien, debemos indicar que la Ley de Bancos reconoce a los bancos el derecho a compensar acreencias de sus clientes -lo cual, por lo demás, como veremos luego no se encuentra limitado de modo alguno por el artículo 1290<sup>o1</sup> del Código Civil.

Como apreciará el OR, en el caso de los clientes del Banco, el derecho de compensación de acreencias con montos depositados en las cuentas que aquellos mantienen con nosotros, se encuentra expresa y explícitamente acordado en los contratos suscritos por tales clientes y que como hemos visto, el señor Flores no ha sido la excepción. Este acuerdo de compensación, previsto en los contratos, constituye un supuesto de compensación convencional.

La correcta conceptualización del derecho de compensación que se imputa a nuestro banco practicar no es una materia irrelevante para la correcta solución de la controversia promovida por el Cliente. Todo lo contrario, es un elemento central.

En efecto, nuestra legislación civil prevé circunstancias impeditivas de la compensación en el artículo 1290<sup>o</sup> del Código Civil, similares a las que se encuentran en la legislación comparada, entre las que figura la exclusión de compensar el "crédito inembargable". Es así como el Cliente podría sostener que, al ser la remuneración un bien parcialmente inembargable, conforme a lo dispuesto en el artículo 648<sup>o2</sup> del Código Procesal Civil, la supuesta práctica de nuestro banco de compensar deudas en atribución del derecho

**<sup>1</sup> Prohibición de la compensación**

Art. 1290.- Se prohíbe la compensación:

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

**<sup>2</sup> Bienes inembargables.-**

**Artículo 648.-** Son inembargables:

1. Los Bienes del Estado

Las resoluciones judiciales o administrativas, consentidas o ejecutoriadas que dispongan el pago de obligaciones a cargo del Estado, sólo serán atendidas con las partidas previamente presupuestadas del Sector al que correspondan.  
(...)



reconocido en el artículo 132<sup>o3</sup> inciso 11) de la Ley de Bancos resultaría ilegal, dado que esta última norma también señala que no serán objeto de compensación los activos legalmente excluidos de este derecho.

No obstante, lo que el Cliente no estaría tomando en cuenta es que las causas de exclusión de la compensación previstas legislativamente, como es el caso de las previstas en el artículo 1290° del Código Civil peruano, **únicamente** son aplicables al caso de la *compensación legal*, más no a la *convencional o voluntaria*. Es decir, las exclusiones previstas en el artículo 1290° del Código Civil podrían hipotéticamente resultar aplicables en el caso de un banco que opone la compensación en virtud de lo dispuesto en el artículo 132° inciso 11) de la Ley de Bancos (lo cual, como veremos luego, no es cierto en el caso que nos ocupa) o de un acreedor que opone la compensación en el artículo 1288<sup>o4</sup> del Código Civil; pero no pueden resultar aplicables a casos de acreedores que oponen la compensación en virtud de un acuerdo o convenio celebrado con su deudor. En el caso del BCP, reiteramos, todos nuestros clientes, incluido el Cliente, celebran contratos con el banco al momento de abrir una cuenta de ahorros, contratos en los que el cliente expresamente faculta al banco a compensar deudas de manera convencional.

Las causales legislativamente previstas como supuestos de exclusión del derecho de compensación **únicamente** son aplicables a la *compensación legal*, es decir, a la compensación que opera *contra la voluntad del deudor*. Éste, sin embargo, en ejercicio de su autonomía de la voluntad, puede acordar o autorizar la compensación en cualquier contexto, *incluso* en casos de ausencia de un requisito legalmente previsto para que se configure la posibilidad de la compensación legal, como se aprecia de la lectura del artículo 1289° *in fine* del Código Civil.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> **Artículo 132°.- Formas de atenuar los riesgos para el ahorrista.**

(...)

11. El derecho de compensación de las empresas entre sus acreencias y los activos del deudor que mantenga en su poder, hasta por el monto de aquellas, devolviendo a la masa del deudor el exceso resultante, si hubiere.

No serán objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho.

**4 Art. 1288 – Compensación**

Por la compensación se extinguen las obligaciones recíprocas, líquidas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas, hasta donde respectivamente alcancen, desde que hayan sido opuestas la una a la otra. La compensación no opera cuando el acreedor y el deudor la excluyen de común acuerdo.

<sup>5</sup> **Art 1289°.- Oponibilidad de la compensación**

Puede oponerse la compensación por acuerdo entre las partes,  aun cuando no concurren los requisitos previstos por el Artículo 1288 (...) (subrayado agregado).

Lo explicado anteriormente halla su justificación en la evidente razón que es una atribución exclusiva de la esfera de la voluntad del deudor el poder acordar mecanismos para liberarse del deber jurídico o deuda que sobre él pesa. Recordemos, como regla general, el Código Civil garantiza en su artículo 1356°, que *"las disposiciones de la ley sobre contratos son supletorias de la voluntad de las partes"*. No negamos que la ley pueda limitar la autonomía de la voluntad de las partes por razones de interés público o ético, pero la ley jamás puede pretender limitar la autonomía de la voluntad de las partes cuando se trata de acuerdos celebrados por la parte en cuyo interés se establece una salvaguarda legal y que no afectan derechos de terceros. Es por ello que el artículo 1290° no incorpora en su texto una referencia a no admitir pacto en contrario, que de haberse previsto volvería a esta norma de un carácter imperativo indubitable.

Sostener que convencionalmente un deudor no puede acordar la compensación de conceptos excluidos por la legislación en interés de aquél, equivaldría a condenar al deudor a serlo indefinidamente, lo cual es un resultado indeseado por el Derecho.

Por lo demás, como veremos luego, sostener que el artículo 1290° del Código Civil es aplicable a la compensación convencional, resulta a todas luces una intromisión desproporcionada en la esfera de la autonomía contractual de los consumidores y una afectación a su derecho de disponer libremente de sus bienes, lo cual claramente es inconstitucional.

Así las cosas, ha de concluirse que los conceptos excluidos del derecho de compensación en virtud del artículo 1290° del Código Civil no son aplicables a un caso como el que nos ocupa, en el que los clientes del BCP han autorizado de manera convencional o contractual la posibilidad de que se compensen sus deudas con cualquier activo que el banco mantiene en su poder.

Por último, hacemos notar al OR que, sin perjuicio que las entidades del sistema financiero se encuentran expresamente autorizadas para compensar legalmente sus acreencias con depósitos de sus clientes en virtud a la Ley de Bancos, el acordar la compensación voluntaria en los contratos que se celebran con los titulares de cuentas de ahorros constituye una práctica habitual, estándar y perfectamente legítima reconocida pacíficamente en el Derecho comparado.

A mayor abundamiento, informamos al OR que en recientes pronunciamientos, **la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (la "Sala"), ha establecido un criterio para casos como el que nos ocupa, el cual coincide con lo argumentado en el presente escrito.** Así, en la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI, emitida el 15 de diciembre de 2011, recaída en el Expediente N° 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA, la Sala señaló lo siguiente:

*"14. Se puede apreciar que no existe una disposición que de manera expresa y suficiente prohíba a las entidades del sistema financiero a compensar sus acreencias con las remuneraciones o pensiones menores a 5 URP, sino que esta conclusión es producto de una interpretación concordada de leyes ubicadas en cuerpos normativos distintos, con ámbitos de aplicación y fines diferentes.*

(...)

*17. A entender de este Colegiado, la prohibición de afectar remuneraciones y pensiones menores a 5 URP requiere diferenciar aquel caso donde el consumidor libre y voluntariamente decide afectar libremente los fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones para el pago de las obligaciones que mantiene con una institución bancaria, de aquel otro supuesto en que un acreedor recurre a la autoridad jurisdiccional para lograr forzosamente una medida de embargo sobre los fondos de la cuenta de remuneraciones o pensiones con el propósito de asegurar el cumplimiento de la prestación debida.*

(...)

*24. La compensación es un acto de disposición patrimonial y toda persona es libre de disponer su patrimonio, por lo que cualquier limitación debe ser interpretada restrictivamente a fin de no afectar la esfera de libertad propia de toda persona. Cuando un consumidor decide que sus remuneraciones pueden servir para atender las obligaciones que mantiene con un banco, actúa en el marco de la autonomía privada que le es reconocida desde la propia Constitución.*

25. Una interpretación en sentido contrario valdría 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.

26. La interpretación asumida además torna más costoso el crédito para aquellas personas que paradójicamente pretenden ser protegidas con la prohibición de compensación. No es casual que las personas con rentas bajas tengan tasas de interés menores que aquellas con rentas altas. El riesgo crediticio de las personas con rentas bajas es mayor, debido a que gran parte de sus ingresos son destinados a la atención de necesidades básicas inmediatas y pocos ingresos restan para el cumplimiento de obligaciones crediticias.

27. De acuerdo a la información aparecida el 14 de febrero de 2010 en el diario Gestión, cuya fuente de datos es la SUNAT, cerca de 3 millones de asalariados ganan menos de S/. 1 800.00 al mes, lo que evidencia el número de personas que se afectarían con una prohibición de compensación que les dificulta el acceso al crédito bancario.

28. El derecho de compensación de las entidades bancarias es una de entre otras medidas diseñadas para atenuar el riesgo crediticio, permitiendo que los créditos sean colocados a tasas de interés menores. En sentido contrario, la prohibición de compensación con cargo a haberes o pensiones aumenta el costo del crédito y, en el peor de los casos, puede originar la contracción de la oferta de crédito por parte del sistema bancario".

Asimismo, en otro muy reciente pronunciamiento, la Sala ha reafirmado el criterio antes citado. En efecto, en la Resolución N° 0417-2012/SC2-INDECOPI, precisamente seguida contra el BCP, la Sala ha señalado lo siguiente:

"(...)

36. Mediante Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI, la Sala precisó su criterio contenido en la Resolución 0199-2010/SC2-INDECOPI en materia de compensación con cargo a remuneraciones o pensiones, diferenciando el embargo sobre haberes o pensiones, de aquel supuesto en el que el consumidor afectó libre y voluntariamente su remuneración o pensión para atender en vía de compensación sus obligaciones, estableciendo que la prohibición contenida en el artículo 648° del Código Procesal Civil cobraba sentido únicamente en el caso específico de embargos, mas no en la compensación libre y voluntariamente pactada con el consumidor.

37. Al respecto, la Sala consideró que aquel caso donde el consumidor voluntariamente decidió afectar los fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones para el pago de las obligaciones que mantenía con una institución bancaria, no constituía un acto que debía ser siempre entendido como perjudicial para el consumidor como para generar una regla de prohibición absoluta, siendo que el cargo automático configuraba una facilidad que liberaba al consumidor de la responsabilidad de acercarse a una agencia bancaria para lograr el cumplimiento de su obligación, pudiendo administrar de mejor manera su distintas deudas y tiempo, pues en virtud de la autorización previa, el Banco compensaría automáticamente los activos del consumidor que mantenía en su poder (cuenta de ahorros) con las acreencias que el Banco tenía frente a aquél.

38. De otro lado cuando un acreedor recurre a la autoridad jurisdiccional para lograr forzosamente una medida de embargo sobre los fondos de la cuenta de remuneraciones o pensiones con el propósito de asegurar el cumplimiento de la prestación debida, el consumidor imprevistamente ve afectada sus remuneraciones debido a la propia naturaleza del embargo que además se dicta inaudita parte, situación que podría afectar la proyección y provisión de ingresos realizada por el consumidor para la atención de sus necesidades básicas en el corto plazo e, incluso, poner en riesgo su propia subsistencia. En la misma desprotección se encontraría aquel consumidor que ve afectado sus haberes sin haber previamente consentido la compensación a favor de su acreedor. Aquí es donde cobra sentido la protección que el sistema normativo otorga a la remuneración de los trabajadores al considerarla inembargable.

(...)

40. Así, la compensación es un acto de disposición patrimonial y toda persona es libre de disponer su patrimonio, por lo que cualquier limitación debe ser interpretada restrictivamente a fin de no afectar la esfera de libertad propia de toda persona. Cuando un consumidor decide que sus remuneraciones pueden servir para atender las obligaciones que mantiene con un banco, actúa en el marco de la autonomía privada que le es reconocida desde la propia Constitución" (énfasis y subrayado agregado).

De la misma forma en la Resolución N° 3449-2011/SC2-INDECOPI, emitida el 15 de diciembre de 2011, recaída en el Expediente N° 1472-2010/CPC, la Sala señaló lo siguiente:

"(...)

27. Se puede apreciar que no existe una disposición que de manera expresa y suficiente prohíba a las entidades del sistema financiero el compensar sus acreencias con las remuneraciones o pensiones menores a 5 URP, sino que esta conclusión es producto de una interpretación concordada de leyes ubicadas en cuerpos normativos distintos, con ámbitos de aplicación y fines diferentes.

28. El presente caso que pone nuevamente en discusión el criterio asumido por la Sala - a partir de la Resolución 0199-2010/SC2-INDECOPI del 29 de enero de 2010 - en materia de compensación con cargo a remuneraciones o pensiones, obliga a que los Vocales firmantes de este voto reevalúen su posición no solo desde la legalidad de la conducta, sino también considerando los efectos o consecuencias que la decisión de la Sala puede generar en el mercado crediticio.

29. Si bien el principio de predictibilidad que informa el procedimiento administrativo demanda que la autoridad sea congruente al resolver un caso con decisiones anteriores sobre los mismos hechos o asuntos, la autoridad puede apartarse de criterios anteriores, a condición de que su decisión se encuentre debidamente motivada<sup>47</sup>. En otras palabras, la predictibilidad administrativa no

*implica que los criterios de un órgano resolutorio permanezcan inmutables con el paso del tiempo, sino que cuando existan razones fundadas para variar la interpretación, tales criterios pueden ser variados.*

*30. A entender de los Vocales firmantes de este voto la prohibición de afectar remuneraciones y pensiones menores a 5 URP requiere diferenciar aquel caso donde el consumidor voluntaria y expresamente decide afectar libremente sus propios fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones para el pago de las obligaciones que mantiene con una institución bancaria, de aquel otro supuesto en que un acreedor recurre a la autoridad jurisdiccional para lograr forzosamente una medida de embargo sobre los fondos de la cuenta de remuneraciones o pensiones con el propósito de asegurar el cumplimiento de la prestación debida.*

*31. En el primer supuesto, no estamos en presencia de un acto que deba ser invariablemente entendido como motivo de perjuicio para el consumidor, capaz de generar una regla de prohibición absoluta. Por ejemplo, este puede decidir libre y voluntariamente que las cuotas del préstamo hipotecario, tarjeta de crédito o préstamo vehicular obtenido con el banco sean cobradas mensualmente con cargo a los fondos de su cuenta de remuneraciones y en ello no advertimos agravio.*

*32. Este cargo automático es más bien una facilidad para el consumidor, quien se libera de la responsabilidad de acercarse a una agencia bancaria para lograr el cumplimiento de la obligación y puede administrar de mejor manera sus distintas deudas y su propio tiempo, pues en virtud de la autorización previa, el Banco compensará automáticamente los activos del consumidor que mantiene en su poder (cuenta de ahorros) con las acreencias que el Banco mantiene frente a aquél.*

*33. En tal sentido, Ljubica Vodanovic Ronquillo señala que "El cargo en cuenta de los clientes, o de los obligados solidarios, es una figura "contractual" que constituye una práctica usual en el sistema financiero, y que consiste en que, conforme vayan venciendo las cuotas del crédito asumido, el importe correspondiente sea directamente descontado de las cuentas de depósito que cualquiera de ellos mantiene en la empresa bancaria acreedora, lo cual es conocido como autorización para cargo en cuenta. Este supuesto no constituye una compensación -y ni qué*

*decir un embargo- por cuanto no importa la aplicación unilateral del depósito a la acreencia tras su vencimiento, sino que dicho cargo ha sido previamente instruido por deudor, equivaliendo a un pago; por lo que, siendo un retiro autorizado de fondos para ser aplicados a la cancelación total o parcial de una deuda, su ejecución es viable aún sobre dinero que pueda ser considerado intangible en la medida que sea de libre disposición del cliente como, inclusive, es el caso de las remuneraciones”.*

*34. Añade la misma autora que una limitación al ejercicio de esta figura contractual “podría tener efectos adversos para el sistema financiero, traducidos en una lenta recuperación de la cartera, elevación de los índices de morosidad de la entidad e incumplimiento de sus obligaciones frente a terceros, los mismos que, de ser entidades financieras y dependiendo de su nivel de endeudamiento frente a ellas, podría generar problemas sistemáticos. Finalmente, una afectación de esta figura conllevaría el riesgo de que la entidad incumpla sus obligaciones frente al público ahorrista, al ver afectada su liquidez y posiblemente, dependiendo de la magnitud, su solvencia.”*

*35. En el segundo supuesto, el consumidor imprevistamente ve afectada sus remuneraciones debido a la propia naturaleza del embargo que además se dicta inaudita parte, situación que podría afectar la proyección y provisión de ingresos realizada por el consumidor para la atención de sus necesidades básicas en el corto plazo e, incluso, poner en riesgo su propia subsistencia. En la misma desprotección se encontraría aquel consumidor que ve afectado sus haberes sin haber previamente consentido la compensación a favor de su acreedor. Aquí es donde cobra sentido la protección que el sistema normativo otorga a la remuneración de los trabajadores al considerarla inembargable.*

*36. El caso conocido por el Tribunal Constitucional tramitado bajo el Expediente N° 0691-2004-AA/TC encuadra en el segundo supuesto señalado, por lo que sus alcances no deberían ser extendidos a un escenario en el cual el consumidor libre y voluntariamente decida afectar su remuneración. En dicho caso, el señor José Linder Salinas Aguilar interpuso una demanda de amparo cuestionando el embargo en forma de retención sobre su cuenta de ahorros dispuesto por el Ejecutor*



*Coactivo de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote y que debía ser ejecutado por el banco que administraba dicha cuenta. En la referida sentencia, el Tribunal Constitucional señaló:*

*"...Por consiguiente, el artículo 33, inciso d) de la Ley 26979, respecto al embargo en forma de retención sobre depósitos en poder de terceros, de ninguna manera puede ser interpretado de forma tal que permita el embargo de cuentas bancarias - cuando se acredite que corresponden a pago de haberes -, desconociendo el artículo 648, inciso 6), del Código Procesal Civil, puesto que no es posible autorizar en sede administrativa lo que ni siquiera un juez en la vía judicial está facultado para afectar"*

*37. La compensación es un acto de disposición patrimonial y toda persona es libre de disponer su patrimonio, por lo que cualquier limitación debe ser interpretada restrictivamente a fin de no afectar la esfera de libertad propia de toda persona. Cuando un consumidor decide que sus remuneraciones pueden servir para atender las obligaciones que mantiene con un banco, actúa en el marco de la autonomía privada que le es reconocida desde la propia Constitución*

*38. 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.*

*39. La interpretación asumida torna además más costoso el crédito para aquellas personas que paradójicamente pretenden ser protegidas con la prohibición de compensación. No es casual que las personas con rentas bajas tengan tasas de interés menores que aquellas con rentas altas. El riesgo crediticio de las personas con rentas bajas es mayor, debido a que gran parte de sus ingresos son destinados a la atención de necesidades básicas inmediatas y pocos ingresos restan para el cumplimiento de obligaciones crediticias.*

De igual modo, en un reciente pronunciamiento la Sala mediante la Resolución N° 0696-2012/SC2-INDECOPI, emitida el 8 de marzo de 2012, recaída en el Expediente N° 901-2010/CPC y otros (acumulados), señaló lo siguiente:

"(...)

32. *Al respecto la Sala consideró que aquel caso donde el consumidor voluntariamente decidió afectar los fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones para el pago de las obligaciones que mantenía con la institución bancaria, no constituía un acto que debía ser siempre entendido como perjudicial para el consumidor como para generar una regla de prohibición absoluta, siendo que la compensación es una 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.*

(...)

35. *En tal sentido, la compensación es un acto de disposición patrimonial y toda persona es libre de disponer su patrimonio, por lo que cualquier limitación debe ser interpretada restrictivamente a fin de no afectar la esfera de libertad propia de toda persona. Cuando un consumidor decide que sus remuneraciones pueden servir para atender las obligaciones que mantiene con un banco, actúa en el marco de la autonomía privada que le es reconocida desde la propia Constitución.*

36. *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.*

(...)”.

En tal sentido, considerando que en este caso el señor Flores voluntariamente autorizó cargar a su cuenta de ahorros el pago de las obligaciones que mantiene con nuestra representada, solicitamos al Órgano Resolutivo declare **INFUNDADA** la presente denuncia, en concordancia al criterio establecido por la Sala.

**POR TANTO:**

Solicitamos al OR se sirva tener por presentados nuestros descargos y declare **INFUNDADA** la denuncia en nuestra contra.

**PRIMER OTROSÍ DECIMOS:** Que, en virtud al requerimiento contenido en su Resolución N° 1, cumplimos con acompañar al presente escrito.

**1. Presentar copia del contrato de cuenta de ahorros y tarjeta de crédito debidamente suscritos por el denunciante.**

Al respecto, cumplimos con adjuntar el Contrato de Cuenta de Ahorros N°191-25016698-0-90 debidamente suscrito por el señor Flores.

Respecto a la Tarjeta de Crédito N° 4506-4615-0334-7630, pese a nuestros denodados esfuerzos, no hemos logrado ubicar el contrato suscrito por el señor Flores por lo que adjuntamos modelo del contrato vigente en el año de suscripción del denunciante. Cabe señalar, que todo cliente que celebrara con nuestra institución un contrato, necesariamente debía suscribir dicho documento, al constituirse en un formato de nuestro contrato por adhesión.

Al respecto, cabe agregar que la Sala de Defensa de la Competencia ya se ha pronunciado sobre el particular afirmando:

*"(...) En mérito a los usos y costumbres del mercado, es de plano conocimiento que las entidades bancarias utilizan contratos tipos con formatos estándares para contratar los productos y servicios que ofrece. Por ello, este colegiado considera que los documentos presentados por el Banco, determinarían cuáles fueron los términos en los cuales el señor Sánchez contrató o mantuvo sus cuentas (...)"*<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Ver Resolución N° 2251-2010/SC2-INDECOPI en los seguidos por el señor José Ricardo Sánchez Miranda en contra de Banco de Crédito del Perú.

**2. Presentar el detalle de los movimientos realizados en la cuenta de ahorros del denunciante desde el mes de octubre de 2012 a enero de 2013.**

Informamos al OR, que los movimientos realizados en la cuenta de ahorros del señor Flores se pueden visualizar de los estados de cuenta de la Cuenta de Ahorros N° 191-25016698-0-90, para lo cual cumplimos con adjuntar los estados de cuenta de la referida cuenta de ahorros correspondientes al periodo de octubre de 2012 a enero de 2013.

**3. Presentar una liquidación de la deuda del denunciante a la fecha.**

Al respecto, cumplimos con presentar una (1) copia en CD de la referida liquidación para su verificación. Asimismo, adjuntamos una (1) copia para que pueda ser notificada a la parte denunciante.

**4. Presentar los medios probatorios que lo habilitaron para realizar las retenciones materia de denuncia.**

Informamos al OR que conforme lo hemos mencionado en nuestros descargos, adjuntamos el contrato de Cuenta de Ahorro N° 191-25016698-0-90 de titularidad del denunciante, donde el OR podrá apreciar nos encontramos autorizados por el mismo señor Flores a cargar para amortizar las deudas que registre el el denunciante conforme a las Condiciones Generales de dicha cuenta el cual se encuentra debidamente suscrito por el señor Flores.

**SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS:** Acompañamos poderes del representante así como copia del comprobante de información registrada ante la Sunat.

Lima, 25 de marzo de 2013.

  
**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**  
**DIVISIÓN LEGAL**  
**Ivonne Ortega Vargas**

000051

Banco de Crédito >> **BCP** >>

## OPERACIÓN SOLICITADA APERTURA DE CUENTAS

## Datos Básicos del Cliente

Nombre completo FLORES VENEGAS ANDRES  
 Domicilio CA.R. CASTILLA. N.231 I. A PUENTE PIEDRA-LIMA 22-LIMA  
 D.N.I. 07987607 Fecha de Nacimiento 25/05/1950  
 Teléfono Fijo 5487867 Estado Civil CASADO(A)  
 Celular Email

## Productos y Servicios

Titular FLORES VENEGAS ANDRES  
 Modalidad de cuenta Individual

Producto	Moneda	Cuenta	Seguro	Envío EECC	Sol. de Chequera
Cuenta Sueldo	N.Sol	191-25016698-0-90	Sin Seguro	----	-----

## Afiliación/Desafiliación de cuentas

Tipo de cuenta	Moneda	Núm. de Cuenta	Núm. de Tarjeta	Operación
Cuenta	N.Sol	191-25016698-0-90	4557-8802-6893-3136	Afiliación

## Entrega de Tarjeta Electrónica

Tipo Credimás Número 4557-8802-6893-3136 ¿Realizó cambio de clave? Si



En la fecha confirmo haber recibido en sobre cerrado mi(s) Tarjeta(s) Credimás y clave(s) secreta(s), así como las instrucciones para el uso de la(s) misma(s).

## Declaraciones y firmas

Los depósitos, tarjetas electrónicas y demás servicios que se abran o presten en mérito a la presente solicitud, estarán sujetos a las condiciones que constan en el contrato que rige las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco, las cuales declaro haber leído y aceptar en su integridad. Declaro así mismo, haber recibido una copia del contrato. El contrato de Condiciones Generales de las Cuentas consta en Escritura Pública extendida ante Notario Público de Lima, Dr. Ricardo Ortiz de Larrea, con fecha 12 de noviembre del 2008 (Kardex 168494) y en [www.viabcp.com](http://www.viabcp.com)

La información proporcionada tiene carácter de declaración jurada por lo que su veracidad es de mi total responsabilidad. Los datos bancarios omitidos se rige adicionalmente por las condiciones que constan en el respectivo certificado reconozco que los datos y declaraciones consignados en este documento son exactos, ciertos y fidedignos.

Con el presente acta instruyo y autorizo expresamente al Banco a modificar y/o sustituir el último domicilio y teléfonos que he informado al Banco, por el indicado en este documento, autorizando al Banco para registrarlos y aplicarlos a todos los demás productos o servicios que tengo o pueda tener en el Banco.

	
-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Huella Daquilar

Firma centrada, no debe exceder del recuadro.

D.N.I. 07987607

Legal

---

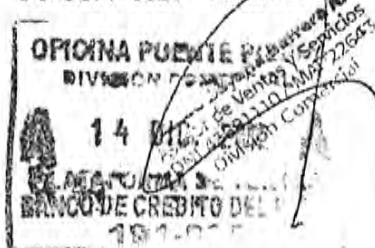


---



---

Forma el SUFP 5329 - 14/12/2012



SUFP 5313

000052

Cartilla Informativa de Cuentas Transaccionales:  
Cuenta Sueldo con Adelanto de Sueldo

**La Cuenta Sueldo BCP**  
Te ofrece todo un programa  
de beneficios.

Ten presente que es una  
cuenta para recibir tu  
sueldo y nunca te cobra  
mantenimiento.

### 1. Tasas y comisiones de tu cuenta

Tasa de Interés (TEA)	Soles S/ 0.123% anual	Dólares \$ 0.123% anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>La fecha de corte para el cálculo de los intereses es el último día de cada mes (año 360 días). En esa fecha se abonarán en tu cuenta dichos intereses.</li> <li>La tasa de interés compensatoria efectiva anual fija (TEA) es igual a la tasa de rendimiento efectivo anual fija (TREA).</li> <li>Saldo mínimo de equilibrio: A partir de cualquier monto</li> </ul>
Por adelantar tu sueldo hasta por S/. 400	S/. 12 por vez	Por adelantar tu sueldo por más de S/. 400	S/. 30 por vez

### 2. Aprovecha tus operaciones gratis y evita comisiones

Depósitos y retiros en Oficinas	Ilimitados depósitos gratis y 5 retiros
Operaciones en Cajeros Automáticos, Agentes BCP y Canales Electrónicos	Todas tus operaciones gratis
Envíos de estado de cuentas por email	Gratis

### 3. Comisiones y gastos por operaciones

	Soles	Dólares	
Por más de 5 retiros en Oficina	S/. 2.10	US\$ 0.79	Recuerda usar canales electrónicos y Agentes BCP
	0.5% del monto		
Depósito o retiro entre provincias (transferencia de fondos)	Mín. S/. 6.00	Mín. \$ 2.26	
	Máx. S/. 350.00	Máx. \$ 132.07	
Por recibir estado de cuenta físico por mes	S/. 3.50	US\$ 1.32	Así podrás monitorear el manejo de tu cuenta en el mes

000054

**4. Comisiones de tu tarjeta de debito Credimás.\***

		Soles	Dólares
Por retiros de efectivo en cajeros de otro banco	En Perú	S/. 10.00	US\$ 3.77
	En el extranjero	S/. 12.00	US\$ 4.52
Por Reposición de Credimás o Credimás Oro	En Perú	S/. 7.00	US\$ 2.64
	En el extranjero	S/. 195.00	US\$ 73.58

Para retiros efectuados en otros países, excepto EE.UU., se suma a cada retiro un 3% del monto de la transacción.

En caso de pérdida en el extranjero llamar al 3119898

En caso de pérdida en el extranjero llamar al 3119898, se te avisará el lugar de destino

Mantenimiento mensual de Credimás *Gratis*

Mantenimiento mensual de Credimás Oro \$ 1.35 o S/. 3.60 mensual

\*Aplica para Credimás y Credimás Oro

**5. Adelanto Cuenta Sueldo**

	Importe	Monto	Desembolso	Tasa de Interés
Línea de Crédito "Adelanto de Sueldo"	Se te informará a tu utilización a través de las pantallas de los Cajeros automáticos.	Variará mensualmente, ya que se calcula en función a tu ingreso promedio neto mensual de tus remuneraciones y de tu capacidad de endeudamiento.	Se hará en la Cuenta Sueldo, la misma donde te abonan tus haberes, sólo pudiendo disponer de esta suma mediante cajeros automáticos y mientras recibas el pago de tus haberes en dicha cuenta.	No se te cobrará Tasa de Interés por la utilización del Adelanto de Sueldo. La Tasa de Interés Moratoria será del 5% en default y 10% en cobro.



		El monto disponible se te informará a través de la pantalla del cajero automático en forma previa a la utilización que realices.	El débito se realizará automáticamente sobre el ingreso de tus haberes en la fecha en que se realice el abono.	En caso el monto a prestar sea menor o igual a S/. 400 ó \$140, se te cobrará una comisión de S/. 12.00 ó \$ 4.52. Si el monto a prestar es mayor a S/. 400 ó \$ 140, la comisión a cobrar es S/. 30.00 ó \$ 11.32. La comisión se te cobrará cada vez que realices una utilización del Adelanto y en la misma moneda de la cuenta.
		El monto máximo de la línea será de S/. 1,000 ó \$ 340 (dependiendo de la moneda que se tenga en la Cuenta Sueldo)	En caso de incumplimiento en el pago de la cuota, luego de 35 días de deuda, serás reportado a las Centrales de Riesgo. Para evitar este problema, en caso que tu empleador no te abone el sueldo, podrás acercarte a cualquier oficina a pagar la deuda.	
			El desembolso y los pagos que realices se encuentran afectos al ITF.	

Garantizar que las exoneraciones especiales presentadas en esta cartilla se mantendrán mientras la cuenta reciba depósitos o abonos de pago de haberes. En caso de no recibir dichos abonos por 3 meses consecutivos, se aplicarán los intereses con costo de una Cuenta Activa BCP, las mismas que se señalan en el tarifario vigente del Banco.

La Cuenta Sueldo BCP no aplica el cobro del impuesto a las transacciones financieras (ITF) sobre las remuneraciones o haberes que sean acreditadas en dicha cuenta, así como los débitos hasta el límite de las remuneraciones o haberes abonadas. Todo otro depósito o retiro sí está sujeto al ITF siendo a la fecha el 0.005% del monto de la transacción. Para mayor información ingrese a [www.viabcp.com](http://www.viabcp.com)

Recuerda que con tu tarjeta Credimás y tu clave secreta puedes realizar retiros en efectivo en los siguientes canales: Cajeros BCP, Cajeros Automáticos BCP y Cajeros Automáticos de otros bancos asociados a VISA y Agentes BCP.

He leído y revisado la cartilla informativa, el contrato que rige las condiciones generales de las cuentas y servicios del Banco y la hoja de recomendaciones para un mejor uso de las cuentas. Todas las dudas y consultas relacionadas a estos documentos me fueron absueltas y firmo con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.

\_\_\_\_\_  
Día Mes



*[Handwritten Signature]*

Banco de Crédito BCP  
 Nombre ANDRES AVELINO FLORES VENEGAS  
 DNI 079 89 609  
 Firma del cliente \_\_\_\_\_  
 Nombre del cliente \_\_\_\_\_  
 Tipo y N° Doc. Identidad \_\_\_\_\_

Op. N°

Hoja Resumen

a. Monto del Adelanto de Sueldo: se le informará, en el caso en que fuese aprobado, luego del primer depósito de sueldo en la tarjeta del cajero automático. El monto máximo de la línea será de S/ 1.000 soles o \$ 340 dólares. El monto del Adelanto podrá variar mensualmente de acuerdo a la evaluación crediticia. El monto disponible se informará a través de la tarjeta Automático en forma previa a su uso.

b. Moneda: la moneda de tu Adelanto de Sueldo será la misma moneda de tu Cuenta Sueldo donde abonamos tus haberes mensualmente. O sea si tu Cuenta Sueldo es en soles tu Adelanto de Sueldo será en soles y si tu Cuenta Sueldo es en dólares el Adelanto será en dólares.

c. La tasa de interés compensatoria efectiva anual fija: 0%

d. La tasa de interés moratoria fija: 5% en dólares y 10% en soles (Tasa Efectiva Anual).

e. Comisión de Administración del Producto Adelanto de Sueldo será: S/. 12.00 ó \$ 4.52 dólares si el monto a prestar es igual a S/ 400 ó \$ 140 dólares. Si el monto a prestar es mayor a S/ 400 ó \$ 140 dólares, la comisión a cobrar será de S/ 132 dólares. El monto de la comisión se cobrará en soles si tu Cuenta Sueldo es en soles, y se cobrará en dólares si el sueldo es en dólares. El pago de la comisión se realiza cada vez que acepta utilizar el Adelanto de Sueldo.

f. Monto de la Cuota: el monto de la cuota a pagar será igual al monto de Adelanto de Sueldo asignado más la comisión. Si el monto de Adelanto de Sueldo fue de 120 soles, la Cuota a pagar será de 120 soles + 12 de comisión = S/ 132 soles.

g. Fecha de pago de la cuota: En la fecha en que se le depositen sus haberes mensuales. La periodicidad de los pagos de cuotas de abonos de haberes que el cliente tenga en el mes.

h. El pago se realizará automáticamente sobre tu ingreso de haberes en la fecha en que se realice tu abono.

i. El desembolso del Adelanto de Sueldo y los pagos se encuentran afectos al Impuesto a las Transacciones. Actualmente es de 0,005% del monto de la operación.

j. Recuerda que tienes derecho a realizar pagos anticipados de tu crédito, sin que te sean aplicables sanciones por ningún tipo de cobros de naturaleza o efecto similar. Lo antes señalado antes no afecta a la comisión por el uso de la línea.

k. En caso de incumplimiento en el pago de su cuota, luego de 35 días de deuda, será reportado a las Centrales de Riesgo. Si este problema, en caso que su empleador no le abone el sueldo podrá acercarse a cualquier oficina a pagar la cuota. Si el monto de dolo o culpa debidamente acreditados, el Banco te induce a error y como consecuencia por ello, el monto de la cuota, tanto monto es recuperable y devengará hasta su devolución el máximo de la suma por concepto de intereses moratorios que se hayan pactado para el Adelanto de Sueldo a que se refiere esta Hoja Resumen o, en su defecto, el monto de la cuota.

Hoja de Resumen de Adelanto de Sueldo  
 C101016 (versión 200709 - servicio de Normas)

RPZ

Banco de Crédito BCP  
RUC: 20100047218

Recuerda que con tu tarjeta Credimás y tu clave secreta puedes realizar retiros en efectivo en los siguientes canales: Oficinas BCP, Cajeros Automáticos BCP y Cajeros Automáticos de otros bancos asociados a VISA y Agentes BCP.

Recomendamos leer y revisar la hoja resumen, el contrato que rige las condiciones generales de las cuentas y servicios de Crédito y las recomendaciones para un mejor uso de las cuentas. Todas las dudas y consultas relacionadas a estos documentos deben dirigirse al punto de contacto pleno de las condiciones establecidas en dicho documentos.

**DELEGADA**  
**AL SECTOR DE CREDITO**  
**BANCO DE CREDITO BCP**  
 1982

**Justina Deluzana Barrera A.**  
 Asesor de Ventas y Servicios  
 DNI 439651110 / MPT 22643  
 Dulsoria Comercial

Lugar \_\_\_\_\_ Día \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

Firma del cliente \_\_\_\_\_ Banco de Crédito BCP  
 Nombre del cliente ANDRES AVELINO FLORES VENEGAS Nombre \_\_\_\_\_  
 Tipo y N° Doc. Identidad 07987607 DNI \_\_\_\_\_

Firma del cliente \_\_\_\_\_ Firma del cliente \_\_\_\_\_  
 Nombre del cliente \_\_\_\_\_ Nombre del cliente \_\_\_\_\_  
 Tipo y N° Doc. Identidad \_\_\_\_\_ Tipo y N° Doc. Identidad \_\_\_\_\_

Fecha

he recibido una copia del Contrato que contiene las Condiciones Generales de las Cuentas de Ahorros, Plazo Fijo, CTS, Custodia de Valores, de las Tarjetas electrónicas, de Servicios de Banca Electrónica y de los servicios conexos que he suscrito con el Banco de Crédito, contrato que declaro aceptar en su totalidad y que podrá ser modificado por el Banco mediante aviso en alguna de las formas y dentro de los plazos establecidos en el numeral 17 de las Condiciones Generales contenidas en este documento.

Las Condiciones de las Cuentas y Servicios del Banco también constan en el contrato extendida ante Notario Público de Lima, Dr. Mario Gino Benvenuto con fecha 11 de enero de 2012 (Kardex 022265).

Las cláusulas han sido aprobadas por la SBS mediante Resolución SBS N.º 12248-2011

1) Nombres y apellidos del cliente  
**ANDRES AVELINO FLORES VENEGAS**  
DNI: **07987607**

Nombres y apellidos del Representante BCP

DNI

Firma del cliente  


Firma y sello del Asesor de Ventas y Servicio/Ejecutivo



2) Nombres y apellidos del cliente

Nombres y apellidos del cliente

DNI

Firma del cliente

Firma del cliente

### Primera cartilla informativa (2 copias)

Una para el cliente

Una para el banco (con firma del cliente y sello y firma del representante del banco)

Producto de dolo o culpa del Banco, debidamente acreditados, se induce a error al cliente y como consecuencia de ello éste realiza un pago en exceso, dicho monto es recuperable y devengará hasta su devolución el máximo de la suma por concepto de intereses compensatorio y moratorio que se hayan pactado en la operación crediticia a que se refiere esta Hoja Resumen o, en su defecto, el interés legal.

El Banco imputará los pagos primero a los sobregiros, luego a las cuotas fijas del período que se factura, después a las comisiones, gastos, intereses, y finalmente al capital en modalidad revolvente. En caso de tener múltiples deudas en modalidad revolvente, los pagos se aplicarán a las disposiciones en efectivo, los consumos promocionales con tasas promocionales, y a las compras o consumos regulares en establecimientos afiliados, en ese orden.

Después de haber leído y revisado la hoja resumen, el contrato, la póliza de seguro y las recomendaciones de uso de la tarjeta; que todas las dudas relacionadas a estos documentos fueron absueltas; y que firmo con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en estos documentos.

	Día	Mes	Año
Firma del titular / representante legal 1	Firma del cónyuge / representante legal 2		
Nombre del cliente	Nombre del cónyuge: _____		
Tipo y N° Doc. Identidad:	Tipo y N° Doc. Identidad: _____		

  
Banco de Crédito BCP  
Lionel Derteano

## Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco

Este contrato señala las condiciones bajo las cuales el Banco de Crédito del Perú (el "BANCO"), mantendrá las cuentas o depósitos del CLIENTE y prestará sus servicios a favor de éste.

### Condiciones Generales

Las Condiciones Generales aplican a todas las cuentas y servicios ofrecidos por el BANCO:

1. El CLIENTE autoriza de manera expresa al BANCO, respecto de sus cuentas, depósitos, tarjetas, bienes o valores, a:

a. Cargar el costo de los servicios, portes, seguros, tributos, comisiones y otros gastos originados por la utilización de las cuentas y/o servicios recibidos del BANCO, incluyendo aquellos cargos ocasionados por informes y operaciones practicadas por orden de autoridades; costo de chequeras y/o tarjetas; comisiones de mantenimiento, retiro/abono de fondos y otros gastos similares.

Los costos de todos los servicios que presta el BANCO se describen en la Cartilla Informativa anexa a este contrato y en el Tarifario que se entrega al CLIENTE de manera previa o simultánea a la contratación y el cual está además disponible en todas las Oficinas del BANCO y en su página web [www.viabcp.com](http://www.viabcp.com). El CLIENTE reconoce y acepta que la información contenida en la Cartilla Informativa y en el Tarifario está sujeta a modificaciones unilaterales por el BANCO conforme a la legislación vigente.

El CLIENTE se obliga a informarse de las condiciones aplicables antes de solicitar cualquier servicio o efectuar alguna operación.

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

c. Efectuar cargos y/o imputar contra cualquier otra obligación que EL BANCO mantenga a favor de EL CLIENTE, distintas a las señaladas en el numeral precedente, los montos de las obligaciones directas o indirectas que EL CLIENTE le adeude a EL BANCO, incluso aquellas adquiridas de terceros acreedores de EL CLIENTE y/o derivadas de obligaciones de terceros que éste haya garantizado, ya sea por capital, intereses, comisiones o gastos, incluidos los gastos de cobranza directa o encargada a terceros.

Asimismo EL BANCO podrá retener y aplicar a sus acreencias, cualquier suma o valor o activo de propiedad de EL CLIENTE que tenga en su poder o reciba a su favor por cualquier concepto y en cualquiera de sus Oficinas del país o Sucursales del exterior. Para estos efectos, EL CLIENTE autoriza al BANCO a bloquear temporalmente sus cuentas.

d. Abonar o cargar las sumas que resulten de más o de menos, por transposición o error y/o que resulten necesarias para regularizar las mismas sin necesidad de autorización previa del CLIENTE, informándole posteriormente conforme a los mecanismos establecidos en este contrato.

Todo cargo o abono indebido será corregido por el BANCO tan pronto sea detectado. En caso el CLIENTE advierta alguna inexactitud deberá comunicarlo al BANCO por escrito dentro de 30 días calendario de conocida. Una vez demostrada la procedencia del reclamo, el BANCO procederá a regularizar los saldos de la cuenta.

e. Abrir en nombre del CLIENTE cuentas corrientes especiales en moneda nacional o extranjera para registrar los cargos correspondientes a créditos a su favor o cargos derivados de sus operaciones, sus intereses, comisiones, gastos y demás cargos señalados en el numeral 1.a anterior, para lo cual bastará que el BANCO le remita la nota de cargo y/o estado de cuenta respectivo con el detalle de los registros efectuados, rigiéndose dichas cuentas por el presente contrato.

f. Centralizar en una o más cuentas del CLIENTE los saldos acreedores y/o deudores que presenten ellas y/u otras cuentas o depósitos, en cualquiera de sus Oficinas del país o Sucursales del exterior, en moneda nacional o extranjera, siendo definitivos los saldos acreedores o deudores resultantes.

g. Dar por vencidas todas las obligaciones del CLIENTE en casos de incumplimiento de una o más de ellas, disponiendo el cobro inmediato del total de los saldos adeudados.

2. El CLIENTE deberá operar personalmente sus cuentas.

Toda operación realizada con los medios proporcionados al CLIENTE por el BANCO se presumirá hecha por el CLIENTE bajo su total responsabilidad.

El BANCO sólo reconocerá como representantes del CLIENTE a los que éste señale como tales. En ese sentido, el CLIENTE deberá comunicar por escrito al BANCO toda designación, revocatoria o modificación de facultades de sus representantes y presentar los documentos correspondientes debidamente inscritos en los Registros Públicos. El BANCO no tendrá responsabilidad por la revocación y/o modificación de representantes y/o facultades no comunicadas de esta forma al BANCO.

En caso de duda o conflicto sobre la legitimidad de la representación del CLIENTE, éste autoriza de manera anticipada al BANCO para suspender –por cuenta y riesgo del primero– la ejecución de toda orden, instrucción o servicio, hasta que se aclare a su satisfacción o se expida una resolución judicial al respecto.

El BANCO sólo registrará a los representantes para que actúen a sola firma o en forma conjunta, sin considerar límites de giro o disposición de fondos, siendo el CLIENTE el único responsable de supervisar que sus representantes observen dichos límites.

3. EL CLIENTE podrá realizar operaciones, solicitar créditos, dar instrucciones o contratar servicios, en forma personal o empleando los diferentes medios que el BANCO pone a su disposición (sean

escritos, facsimilares, telefónicos, electrónicos, Internet o similares, empleando firmas gráficas y/o electrónicas), previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el BANCO para ello y asumiendo los riesgos derivados de su empleo.

4. El BANCO bloqueará las cuentas del CLIENTE por mandato de autoridad competente.

Asimismo, a fin de resguardar los intereses económicos del propio CLIENTE y de terceros, el BANCO podrá bloquear las cuentas cuando advierta indicios de operaciones inusuales, irregulares o sospechosas. Este bloqueo se podrá hacer por un plazo máximo de 30 días calendario, debiendo el BANCO informar dicha situación al CLIENTE en forma posterior al bloqueo de la cuenta, mediante comunicación telefónica, escrita o electrónica dirigida al número de teléfono o domicilio establecido por el CLIENTE.

Las operaciones que se hubieran realizado con las características señaladas anteriormente podrán ser reprocesadas por el BANCO, para lo cual debitará o cargará contra los montos disponibles en las cuentas afectadas los importes de las operaciones realizadas que sean necesarios. Dicho procedimiento es autorizado expresamente por el CLIENTE con su firma puesta al final de este documento. El reproceso será informado al CLIENTE en forma posterior a su realización mediante comunicación telefónica o escrita dirigida a su número de teléfono o a su domicilio.

Asimismo, el BANCO informará a las autoridades competentes sobre operaciones comprendidas en la Sección Quinta de la Ley General del Sistema Financiero –Ley No. 26702- (“Ley de Bancos”) o en las normas sobre Legitimación de Activos; debiendo el CLIENTE explicar y documentar al BANCO la suficiencia económica y legal de sus operaciones.

5. El BANCO podrá cerrar las cuentas del CLIENTE en cualquier momento por decisión de negocios o pérdida de confianza, y por el sólo mérito de una comunicación previa dirigida al domicilio registrado del CLIENTE. Las cuentas se cerrarán transcurridos 15 días desde la comunicación.

Asimismo, el BANCO podrá cerrar las cuentas de inmediato, comunicando posteriormente de tal decisión al CLIENTE, en cualquiera de los siguientes casos:

- (i) Cierre previsto por la ley.
- (ii) En aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (“SBS”), tales como aquellas referidas a la administración de riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas o a consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo, entre otras.
- (iii) Cuando se detecten indicios de uso de la cuenta en la realización de operaciones irregulares, fraudulentas, ilícitas, inusuales o sospechosas.
- (iv) Cuando, sin autorización del BANCO, la cuenta se utilice para colectas, recaudaciones o depósitos hechos por terceras personas.
- (v) Cuando se realicen operaciones que puedan perjudicar al BANCO, al CLIENTE o a otros clientes del BANCO.
- (vi) Cuando la cuenta no esté siendo utilizada personalmente por el CLIENTE o por un representante autorizado del CLIENTE.

(vii) Si a criterio del BANCO existe duda o conflicto respecto de la legitimidad, legalidad, vigencia o alcances de las facultades de los representantes del CLIENTE, o sobre la legalidad o legitimidad de la procedencia de los fondos depositados en la cuenta.

(viii) Cuando la cuenta se encuentre inmovilizada sin saldo a favor del CLIENTE por más de 3 meses.

(ix) Si el CLIENTE ingresa a un procedimiento de disolución, liquidación o concurso de acreedores.

(x) Cuando el CLIENTE incumpla cualquiera de sus obligaciones conforme a este contrato.

El CLIENTE podrá también cerrar la cuenta y resolver este contrato, a su sola decisión y en cualquier momento, con aviso escrito al BANCO y previo pago de todo saldo deudor u obligación que mantuviera pendiente frente a éste.

El cierre unilateral de la cuenta constituirá el ejercicio de un derecho que ambas partes se otorgan recíprocamente.

6. Cerrada una cuenta, el saldo deudor o acreedor que resulte será exigido o entregado al CLIENTE, debiendo éste devolver de inmediato las chequeras y tarjetas que tuviere en su poder, las que dejará de utilizar de inmediato.

7. En caso de fallecimiento o liquidación del patrimonio del titular, el BANCO cerrará las cuentas cuando sea informado por escrito o tome conocimiento de ello. En caso de ser una cuenta mancomunada e indistinta, podrá seguir manteniéndose vigente a nombre del cotitular supérstite con relación a los fondos que a él le correspondan. En ese sentido, los fondos serán puestos a disposición del cotitular supérstite y de los herederos del causante, previa verificación de su condición de tales por parte del BANCO, en proporción al número de titulares de la cuenta, salvo que al momento de la apertura de la misma se haya indicado una proporción distinta.

8. EL CLIENTE declara conocer que el BANCO no incurrirá en responsabilidad alguna por los daños que sufra que se deriven de:

(i) El ejercicio regular de un derecho o una obligación del BANCO, establecidos en las normas legales aplicables o en las presentes Condiciones Generales.

(ii) En un hecho determinante de tercero, o en la suspensión o interrupción de servicios, incluso de cajeros automáticos, producto de la falta, interrupción o defectuoso funcionamiento de las instalaciones o equipos del BANCO o de sus proveedores, siempre que no haya mediado dolo o culpa inexcusable imputables al BANCO.

(iii) En un hecho determinante del CLIENTE.

(iv) En hechos derivados de casos fortuitos o fuerza mayor.

9. El CLIENTE podrá afiliarse a sistemas de débitos para pagos diversos en la misma moneda u otra distinta, asumiendo el CLIENTE los riesgos por las diferencias de cambio al momento de tramitar el cargo/abono. El CLIENTE debe verificar estas operaciones e informar de inmediato en caso de que no se practicasen en la oportunidad que corresponda o se realizasen de manera errada, lo que se corregirá conforme al numeral 1.c. anterior.

10. El CLIENTE constituye garantía mobiliaria a favor del BANCO sobre sus fondos, depósitos, bienes y valores existentes en sus cuentas o en poder del BANCO, en garantía de cualquier obligación de su



cargo y con preferencia frente a cualquier otro acreedor, dentro de los alcances de los arts. 132.9, 171, 172 y 226 de la Ley de Bancos y arts. 3 y 4 de la Ley N° 28677; pudiendo el BANCO ejercer las acciones previstas en la Ley N° 28677 de ser el caso. Para tal efecto:

- (i) El CLIENTE declara bajo juramento ser propietario de los fondos, depósitos, bienes y valores antes mencionados.
- (ii) El valor de los bienes y valores antes mencionados será el del mercado al momento de su ejecución.
- (iii) El gravamen se constituye hasta por el total de las sumas adeudadas por el CLIENTE al BANCO, incluyendo pero sin limitarse a capital, intereses compensatorios y moratorios, comisiones, gastos, tributos, incluidos los derivados de la refinanciación o prórroga que el BANCO pudiera conceder, así como las costas y costos que deriven de la ejecución de esta garantía.
- (iv) La ejecución de la garantía mobiliaria será judicial o extra judicial a decisión del BANCO.

11. El CLIENTE declara conocer que, con arreglo al uso comercial, el BANCO tiene contratado un conjunto de servicios que por su naturaleza son complementarios a los servicios brindados por el BANCO, tales como programas de seguros, mecanismos de protección, sistemas de coberturas, fondos de contingencia, tanto para sus productos activos como pasivos, con la finalidad de cubrir riesgos en las operaciones y/o servicios, autorizando EL CLIENTE de manera expresa al BANCO para contratar tales servicios complementarios.

La contratación de los seguros para productos pasivos será voluntaria.

Los términos y condiciones de dichos seguros, así como el costo de los mismos, constarán en el respectivo certificado de seguros y/o la Póliza correspondiente. Las modificaciones a los términos y condiciones de dichos seguros serán comunicadas a través de los mecanismos establecidos en la cláusula décima quinta de estas Condiciones Generales.

12. El CLIENTE señala como domicilio (incluyendo la dirección electrónica) el indicado en este contrato, adonde se le enviarán todas las comunicaciones escritas o notificaciones judiciales o extrajudiciales que el BANCO le dirija. Sin perjuicio de ello, el BANCO podrá emplear cualquiera de los demás medios previstos en este contrato para comunicarse con el CLIENTE.

Para que surta efectos, todo cambio de domicilio deberá ser comunicado por el CLIENTE al BANCO por escrito o por cualquiera de las otras vías que éste ponga a disposición del CLIENTE. El nuevo domicilio debe estar ubicado en esta misma ciudad.

13. El CLIENTE se somete a la competencia y jurisdicción de los jueces y tribunales de la ciudad donde se celebra este contrato, para todos los efectos derivados de él.

14. Las informaciones y documentos proporcionados por el CLIENTE al BANCO tienen carácter de Declaración Jurada, debiendo actualizarlas o corregirlas cuando éstas sufran algún cambio.

15. El BANCO mantendrá a disposición del CLIENTE en todas sus Oficinas, canales de atención al cliente y su página web [www.viabcp.com](http://www.viabcp.com) la versión vigente de este contrato y las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios y las tarifas aplicables a ellos. El CLIENTE reconoce que los cambios que se introduzcan a este contrato por el BANCO le serán oponibles una vez que le hayan sido notificados

en cualquiera de las formas que señala la ley, dándose preferencia a mensajes a través de los estados de cuenta.

Para todos los efectos de este contrato, EL BANCO podrá informar también mediante comunicaciones al domicilio y/o al correo electrónico del CLIENTE, avisos en vouchers, comunicaciones o publicaciones en las oficinas del BANCO, publicaciones, mensajes en la página web del BANCO ([www.viabcp.com](http://www.viabcp.com)) o a través de los demás medios que el BANCO ponga a disposición del CLIENTE. El CLIENTE deberá consultar el costo antes y cada vez que solicite un servicio. La realización de operaciones hará presumir que el CLIENTE se ha informado a su satisfacción sobre sus costos.

16. Los términos y condiciones pactadas en este contrato, incluyendo todas las condiciones bajo las cuales se brindan los servicios que el BANCO presta, así como las tasas de interés, comisiones, gastos y demás conceptos mencionados en el numeral 1.a., podrán ser modificados por el BANCO, debiendo comunicar los cambios al CLIENTE con una anticipación de 15 días tratándose de modificaciones a las tasas de interés, comisiones y gastos, y de 30 días en caso de cualquier otra modificación de cláusulas contractuales, o cualquier otro plazo que las disposiciones legales establezcan, mediante aviso efectuado conforme al numeral 15 anterior.

Entre otros supuestos y sin que se pueda considerar esta lista como limitativa, las modificaciones a que se refiere el párrafo anterior podrán ser efectuadas por el BANCO –a su solo criterio- como consecuencia de (i) cambios en las condiciones de la economía nacional o internacional; (ii) cambios en el funcionamiento o tendencias de los mercados o la competencia; (iii) cambios en las políticas de gobierno o de Estado que afecten las condiciones del mercado; (iv) impacto de alguna disposición legal sobre costos, características, definición o condiciones de los productos y servicios bancarios; (v) modificación de las características, definición, rentabilidad o condiciones de los productos por el BANCO; (vi) inflación o deflación; devaluación o revaluación de la moneda; (vii) campañas promocionales; (viii) evaluación crediticia del CLIENTE o de su empleador, de ser el caso; (ix) encarecimiento de los servicios prestados por terceros cuyos costos son trasladados al CLIENTE o de los costos de prestación de los productos y servicios ofrecidos por el BANCO; (x) crisis financiera; y (xi) hechos ajenos a la voluntad de las partes; conmoción social; desastres naturales; terrorismo; guerra; caso fortuito o fuerza mayor.

De no encontrarse conforme con las modificaciones comunicadas por el BANCO, el CLIENTE podrá cerrar la cuenta y resolver este contrato, conforme a lo indicado en el numeral 5 precedente, debiendo para ello: (i) manifestar su disconformidad por escrito, (ii) resolver expresamente este contrato y (iii) proceder al pago de todo saldo deudor u obligación que mantuviera pendiente.

De no ejercer el CLIENTE este derecho de resolución en la forma y condiciones previstas en el párrafo precedente o de continuar el CLIENTE en el uso de las cuentas, aún cuando haya manifestado su disconformidad con las modificaciones introducidas, se entenderá que el CLIENTE las acepta en su totalidad. Para estos efectos, el CLIENTE expresamente consiente que su silencio constituye manifestación de voluntad y aceptación de cualquier modificación contractual comunicada conforme a los mecanismos estipulados en el párrafo precedente.

El BANCO podrá elegir no contratar o modificar los contratos celebrados con el CLIENTE en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones o gastos, e incluso resolverlos, sin el aviso previo a que se refiere el primer párrafo de esta cláusula, como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la SBS, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, por consideraciones del perfil del CLIENTE vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo o por falta de transparencia del CLIENTE.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, se considerará que hay falta de transparencia del CLIENTE cuando en la evaluación realizada a la información señalada o presentada por éste antes de la contratación o durante la relación contractual con el BANCO, se desprenda que dicha información es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada por el CLIENTE al BANCO y ello pueda repercutir negativamente en el riesgo de reputación o legal del BANCO.

Si el BANCO decidiese resolver el contrato suscrito con el CLIENTE o modificar las condiciones contractuales por las causales indicadas en el tercer y cuarto párrafos de esta cláusula, remitirá una comunicación al CLIENTE, dentro de los 7 días posteriores a dicha modificación o resolución, en la que señalará que la resolución o modificación del contrato se realiza sobre la base de lo dispuesto en el artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

17. El CLIENTE reconoce que las sumas de dinero que entrega al BANCO y que éste recibe en alguna de las diferentes modalidades establecidas en el presente contrato se entregan en calidad de depósito en la modalidad de depósito irregular, conforme a las normas del Código Civil y la Ley de Bancos. En ese sentido, las sumas de dinero que el BANCO recibe en depósito son de libre uso y disposición por el BANCO, el mismo que debe devolverlas al CLIENTE en los términos y condiciones pactados en cada operación.

18. El CLIENTE reconoce que en el marco de la relación que este contrato genera entregará al BANCO información sobre su situación personal, financiera y crediticia (la "Información"), y autoriza expresamente al BANCO a dar tratamiento (conforme este término está definido por las normas pertinentes) a la Información y a procesarla de la manera más amplia permitida por las normas pertinentes (ya sea directamente o a través de terceros, incluyendo en el extranjero) y conforme a los procedimientos que este último determine en el marco de sus operaciones habituales. Asimismo, el CLIENTE autoriza al BANCO a utilizar la Información a efectos de: (i) ofrecerle cualquiera de los productos o servicios del activo que el BANCO brinda, incluyendo pero sin estar limitado a créditos directos e indirectos, tarjetas de crédito y otras líneas de crédito, (ii) ofrecerle cualquiera de los productos o servicios del pasivo que el BANCO brinda, incluyendo pero sin estar limitado a cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuentas CTS y depósitos a plazo; (iii) ofrecerle cualquier otro producto o servicio del BANCO, sus subsidiarias o sus afiliadas, (iv) evaluar permanentemente la calidad crediticia y capacidad de pago del CLIENTE, y la ejecución de las relaciones contractuales que el CLIENTE tenga con el BANCO; (v) ofrecerle productos o servicios por medio de las distintas asociaciones comerciales que el BANCO pueda tener y (vi) transferir la Información que sea necesaria a sus subsidiarias, afiliadas y socios comerciales a efectos de que se puedan ofrecer los productos o servicios señalados en los puntos anteriores.

El CLIENTE declara que estarán incluidos dentro del concepto de Información todos aquellos datos del

CLIENTE, sus operaciones y referencias a los que el BANCO pudiera acceder en el curso normal de sus operaciones, ya sea por haber sido proporcionados por el propio CLIENTE o por terceros, tanto en forma física como oral o electrónica y que pudieran calificar como "Datos Personales" conforme a la legislación de la materia.

El CLIENTE reconoce también que: (i) la Información podrá ser conservada por el BANCO de forma indefinida, (ii) conoce que su Información está protegida por las leyes aplicables y que el BANCO implementará y publicitará los procedimientos para el ejercicio de sus derechos y (iii) la revocación de la autorización antes indicada será una causal de terminación de los contratos que el CLIENTE y el BANCO hubieran suscrito y tengan vigentes.

19. El CLIENTE autoriza al BANCO a enviar, a través de mensajes de texto a su teléfono celular (SMS), llamadas telefónicas a su teléfono fijo o celular, mensajes de correo electrónico a su correo personal o comunicaciones enviadas a su domicilio, promociones e información relacionada a los servicios y productos que el BANCO, sus subsidiarias o afiliadas ofrecen directa o indirectamente a través de las distintas asociaciones comerciales que el BANCO pueda tener, e inclusive requerimientos de cobranza respecto de las deudas que pueda mantener el CLIENTE con el BANCO. Tratándose de información promocional, el CLIENTE tendrá el derecho de solicitar al BANCO el no envío de este tipo de información.

20. Las modalidades de cuentas y/o depósitos mencionados en las siguientes secciones se regirán por estas Condiciones Generales y por las especiales que a continuación se señalan para cada una de ellas, así como por las disposiciones legales aplicables.

### **Condiciones Especiales**

En forma adicional a las Condiciones Generales antes señaladas, las cuentas y servicios del BANCO se rigen por las siguientes condiciones:

De las cuentas corrientes bancarias

1. Al abrir cuentas corrientes, se especificará si ellas operarán con chequera o sin ella. No está autorizado el giro de cheques sin fondos observándose la ley aplicable en materia de giro de cheques y sanciones por falta de fondos. Eventualmente el BANCO podrá atender el pago de cheques u órdenes de pago por encima del saldo disponible del CLIENTE, sujeto a que de inmediato el CLIENTE reembolse el importe que el BANCO cubrió, y sin que este acto obligue al BANCO a conceder nuevos sobregiros. En el caso de depósito de cheques girados contra otro banco, el CLIENTE declara conocer que el BANCO podrá otorgarle adelantos contra los cheques de otro banco, adelantos que tendrán la calidad de sobregiro. En caso de que esos cheques no fueran efectivamente pagados, el CLIENTE deberá devolver al BANCO las sumas entregadas en sobregiro.

2. La liquidación periódica de la cuenta constará en el Estado de Cuenta que al final de cada período se enviará al domicilio del CLIENTE o, si así hubiera sido pactado entre las partes, en forma electrónica a la dirección de correo electrónico que el CLIENTE haya señalado, adonde además se le remitirá toda información relacionada con la cuenta.

Si el CLIENTE no recibiera el Estado de Cuenta dentro de los 10 días calendario siguientes al cierre del período, deberá solicitarlo por escrito o a través de los canales que el BANCO haya habilitado para tal fin, presumiéndose en caso contrario su oportuna recepción.

Si dentro de los 30 días calendario siguientes a su recepción, el CLIENTE no formulara observaciones al Estado de Cuenta o lo hiciera en términos generales o sin especificar los conceptos o partidas, se considerarán aprobados los registros y el saldo al cierre del período.

3. La validez de los abonos y cargos que consten en boletas, extractos o resúmenes de movimientos u otros documentos está sujeta a que figuren en el Estado de Cuenta por ser aquellos referenciales, siendo el Estado de Cuenta el único documento definitivo y válido sobre tales movimientos.

4. Todo saldo deudor en cuenta corriente devenga las comisiones e intereses indicados en la Cartilla Informativa anexa, sin perjuicio de lo señalado en la cláusula décima quinta de las Condiciones Generales.

5. Los cheques se emitirán solo en los talonarios entregados por el BANCO o en los que éste autorice a pedido del CLIENTE, por lo que el CLIENTE acepta asumir expresamente la responsabilidad por cualquier perjuicio y responsabilidad derivado de su empleo.

6. El CLIENTE, aún cuando no tenga fondos en la cuenta, se obliga a dar inmediato aviso por escrito en caso de pérdida, extravío o sustracción de cheques, debiendo dar de inmediato inicio a la acción judicial de ineficacia, con notificación al BANCO conforme a ley.

7. Si de la liquidación definitiva al cierre de la cuenta resultase un saldo deudor, el BANCO procederá -en caso de no atenderse su requerimiento- a girar una Letra de Cambio a la Vista, que incluirá intereses hasta la fecha de su giro conforme a ley, y dará inicio a la acción legal correspondiente. La acción se hará extensiva al cobro de las comisiones y los intereses compensatorios y moratorios que seguirán generándose con las tasas vigentes de acuerdo al Tarifario, aún cuando no estén anotadas en la Letra de Cambio a la Vista.

8. El BANCO queda autorizado a proporcionar informaciones sobre el cumplimiento de las obligaciones del CLIENTE a centrales de riesgo y terceras personas, pudiendo difundirse y/o comercializarse dichas informaciones. El BANCO se obliga a rectificar las informaciones que no correspondan.

9. El CLIENTE autoriza al BANCO a verificar las informaciones proporcionadas por él, intercambiarlas con otros acreedores, incluso centrales de riesgo. Asimismo, autoriza al BANCO a obtener información sobre su patrimonio, cumplimiento de pagos con terceros y transacciones bancarias y crediticias, siendo de su cargo -cuando corresponda- los costos que ello demande.

### **Depósitos de ahorros**

1. Los saldos, cargos y abonos en estas cuentas constarán en hojas móviles expedidas por medios mecánicos o electrónicos que se entregarán al CLIENTE. El CLIENTE podrá solicitar los registros de los movimientos de estas cuentas.

2. El CLIENTE declara reconocer que las cuentas operan con Tarjetas de Débito prescindiendo del uso de libretas y firmas manuscritas, siendo suficiente para realizar abonos o retiros que el CLIENTE utilice su Tarjeta y firma electrónica (o clave secreta) y observe las condiciones que rijan su operativa.

3. Si el único titular de la cuenta fuera un menor de edad, los retiros podrán ser hechos por sus representantes legales, siempre que cuenten con autorización judicial para tal efecto.

4. El BANCO podrá establecer un plazo fijo, un número limitado de retiros dentro de un periodo determinado, u otras condiciones especiales, según la modalidad de depósito que haya elegido el CLIENTE. La tasa de interés y frecuencia de capitalización son fijadas por el BANCO, de conformidad con lo indicado en la cláusula décima quinta de las Condiciones Generales.

5. Las cuentas de ahorros también podrán operar como cuentas en las que se recibe abonos de fondos provenientes de remuneraciones, en cuyo caso podrán ser incluidas en alguno de los programas de beneficios que el BANCO ofrece a sus clientes conforme se indica en la Hoja Resumen adjunta a este contrato. Estas cuentas tienen como característica conceder a su titular una línea de crédito siempre y cuando cumpla con los requisitos y condiciones establecidos por el BANCO para el otorgamiento de dicho beneficio, los que se indican en la Hoja Resumen de la referida cuenta, que el CLIENTE declara conocer y aceptar en su totalidad.

### **Depósitos a plazo fijo**

1. El CLIENTE podrá elegir cualquiera de las siguientes modalidades de depósito a plazo:

- (i) Renovación automática al vencimiento;
- (ii) Cancelación al vencimiento; o
- (iii) Cancelación al vencimiento con abono en cuenta.

El CLIENTE declara conocer y aceptar expresamente que, en caso de renovación automática al vencimiento, ésta se hará por el mismo plazo y con la tasa de interés vigente en el BANCO en ese momento para ese tipo de depósitos.

En caso de cancelación al vencimiento, si el CLIENTE no retira sus depósitos, se le pagará en lo sucesivo la tasa de ahorros menor vigente en el BANCO. El CLIENTE podrá optar por las siguientes modalidades de pago de intereses:

- (i) Abono en la misma cuenta a plazo al vencimiento;
- (ii) Abono en otra cuenta al vencimiento; o
- (iii) Abono en otra cuenta cada 30 días.

2. En estas cuentas no podrán hacerse retiros ni abonos durante el plazo pactado; en caso de retiros, el CLIENTE pagará las penalidades pactadas que constan en la Cartilla Informativa atendiendo al

plazo pactado y el transcurrido efectivamente.

3. La tasa de interés será fijada por el BANCO según el plazo efectivo del depósito conforme consta en la Cartilla Informativa.

4. Estas condiciones pueden ser modificadas por el BANCO conforme a ley o conforme a los términos señalados en el presente documento.

#### Compensación por tiempo de servicios (CTS)

1. El BANCO mantendrá el depósito CTS en una cuenta sujeta a las condiciones de la ley de la materia y que tendrá carácter de intangible e inembargable.

2. Las comunicaciones a los titulares de cuentas CTS se remitirán al domicilio del respectivo empleador. Eventualmente el BANCO podrá enviarlas al domicilio del CLIENTE. El registro del domicilio del CLIENTE no impide que las comunicaciones se le continúen cursando a través de su empleador, conforme a la ley de la materia.

3. Los retiros se atenderán siempre que no se haya recibido aviso del cónyuge/conviviente en que indique su necesaria concurrencia. El retiro total de los fondos sólo procederá al cese del trabajador notificado por el empleador y previo cumplimiento de las demás formalidades que el BANCO o la ley tengan establecidos para estos casos.

4. Los traslados a otro depositario autorizado se atenderán conforme a ley.

#### Custodia de valores

1. Los valores representados en títulos físicos o mediante anotación en cuenta y los documentos en general (los "Valores") que el BANCO reciba en calidad de custodia y/o depósito, serán registrados a su entrega y retiro en una cuenta corriente especial denominada Cuenta Custodia.

2. La custodia de los Valores conlleva su administración general, estando el BANCO facultado a recibir los pagos de su valor, sus frutos y rentas, canjes y, en general, todos los derechos según su naturaleza, registrando ello en la Cuenta Custodia. El CLIENTE acepta que los abonos correspondientes se harán al tipo de cambio vigente en el BANCO en el momento de la operación, sin responsabilidad del BANCO por cualquier diferencia de cambio. El ejercicio de derechos especiales distintos a los antes indicados, serán de cargo del CLIENTE, salvo que éste faculte al BANCO proveyéndolo de los medios, instrucciones y recursos respectivos.

3. Los gastos y comisiones que la custodia de los Valores devengue serán cargados en cualquiera de las cuentas del CLIENTE, conforme a lo previsto en el numeral 1.a. de las Condiciones Generales.

## **Tarjetas de Débito y otras**

1. El BANCO entrega al CLIENTE, en sobre cerrado, una Tarjeta de Débito CREDIMÁS (la "Tarjeta"), para su exclusivo uso personal e intransferible, magnetizada y numerada, que cuenta con elementos electrónicos y/o digitales que identifican a su titular como tal. Su empleo sustituye al documento oficial de identidad. La clave secreta correspondiente a la Tarjeta sustituye a la firma gráfica o manuscrita del CLIENTE, y para todos los fines de este contrato se denominará Firma Electrónica, con igual validez que la firma gráfica o manuscrita conforme a los arts.141 y 141-A del Código Civil.

2. El CLIENTE acepta que, sin necesidad de identificarse con su documento oficial de identidad, la Tarjeta le permite realizar las diversas transacciones que admite el sistema electrónico del BANCO, así como acceder a otros servicios prestados por redes a bancos corresponsales, inclusive vía Internet, de acuerdo a los procedimientos y condiciones establecidos por el BANCO.

EL CLIENTE declara conocer que los servicios prestados a través de bancos corresponsales o entidades asociadas, se rigen por los límites y otras condiciones que establezcan dichos bancos o entidades para sus propios canales y las condiciones de cada país, de las mismas que el CLIENTE deberá informarse antes de su uso.

3. Toda operación efectuada con la Tarjeta (físicamente o con su numeración), requiere el empleo de la Firma Electrónica, y se reputa indubitablemente efectuada por el CLIENTE en la fecha en que se realice.

4. El CLIENTE se obliga a mantener a buen resguardo y bajo su posesión física la Tarjeta; así como en total reserva la Firma Electrónica, la misma que debe modificar directamente las veces que considere conveniente, especialmente cuando presuma que ésta pudiera haber trascendido a terceros. El CLIENTE asume la responsabilidad total por las transacciones que se efectúen utilizando la Firma Electrónica.

5. La Tarjeta permite el acceso en la secuencia establecida por el BANCO, a las distintas cuentas o depósitos, en moneda nacional o extranjera, que el CLIENTE hubiera afiliado; así como a otros servicios que el BANCO ofrece bajo las respectivas condiciones. Opera a través de las oficinas, cajeros automáticos, vía Internet u otros medios y/o servicios del BANCO, así como de una amplia red de establecimientos, puntos de venta y Bancos corresponsales del país y del exterior.

6. Cuando el titular de la Tarjeta es una persona jurídica, su uso está limitado a los servicios que el BANCO determine. Las personas jurídicas podrán ser usuarias de una o más Tarjetas, siempre que sus representantes tengan poder suficiente para disponer de los fondos a su sola firma.

7. La utilización de la Tarjeta dentro o fuera del país procederá solamente si las cuentas o depósitos tienen fondos disponibles o líneas de crédito o sobregiros que el BANCO queda facultado mas no obligado a conceder. La concesión de créditos a favor del CLIENTE podrá concertarse con el uso de la Tarjeta y Clave Secreta.

8. El tipo de cuenta, operaciones y servicios a los que se puede acceder con la Tarjeta, así como las



modalidades y restricciones de su empleo, pueden ser modificados o suprimidos por el BANCO, lo que será informado al CLIENTE conforme a ley y a este documento. EL CLIENTE se obliga a seguir las normas y condiciones aplicables a cada servicio.

9. El BANCO no asume responsabilidad en caso los establecimientos afiliados a los sistemas de tarjetas de débito se negasen a aceptarlas. Tampoco se responsabiliza por la negativa a la devolución, ni por la calidad, cantidad y otras características de las mercaderías y/o servicios que adquiera el CLIENTE en los puntos de venta y/o prestación de servicios adquiridos con el uso de la Tarjeta.

10. El CLIENTE debe comunicar de inmediato al BANCO, utilizando los medios que éste haya dispuesto para tal efecto, la pérdida, extravío o sustracción de la Tarjeta aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico del BANCO o de la red de bancos corresponsales, oportunidad en la que se le proporcionará un código de bloqueo registrando el día y la hora de dicha comunicación. A petición del BANCO, esta comunicación deberá ser confirmada por escrito. Las consecuencias por la falta de observancia de esta obligación, aún por fuerza mayor o caso fortuito, son de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, quien asumirá las operaciones o consumos realizados en forma irregular o fraudulenta con anterioridad a la hora del aviso que dé al BANCO para bloquear la Tarjeta.

11. Podrán emitirse tantas Tarjetas como titulares tengan las cuentas afiliadas al sistema, para operar con las Firmas Electrónicas que cada usuario establezca, sobre todas o aquellas cuentas que señalen, siempre y cuando las cuentas sean de disposición indistinta de ellos.

12. Cuando las transacciones que realice el CLIENTE usando la Tarjeta, o por otros medios autorizados por el BANCO, sean en monedas distintas a las de la cuenta, el BANCO podrá cargar su importe en las secuencias que tenga establecidas, por el equivalente al monto de la moneda pertinente y al tipo del cambio venta (o compra si se carga una cuenta de moneda extranjera) que tenga vigente el BANCO en el momento del cargo para el canal en que se realiza la operación, y cuyo producto abonará al beneficiario, quedando liberado de toda responsabilidad por eventuales diferencias de cambio.

13. En casos de suspensión de servicios o de cierre de cuentas conforme a lo establecido en las Condiciones Generales, el BANCO puede exigir al CLIENTE devolver de inmediato la Tarjeta; en cuyo caso el CLIENTE asumirá todas las responsabilidades por el uso irregular de la misma. El BANCO está autorizado a retener, directamente o a través de otras entidades afiliadas a su sistema, aquellas Tarjetas que le sean presentadas para cualquier transacción y cuya vigencia haya expirado o caducado por cualquier causa.

14. El BANCO podrá poner a disposición del CLIENTE, además de la Tarjeta, otras tarjetas distintas para su empleo en otros servicios que pueda establecer. A éstas les serán de aplicación las presentes condiciones en lo que les resulten aplicables y aquellas otras que el BANCO establezca para cada tarjeta según su destino y finalidad.

## **Afiliación a servicios por Internet**

1. El CLIENTE podrá afiliar la Tarjeta al sistema de Clave Internet del BANCO para efectuar operaciones y contratar créditos o servicios y recibir información en línea a través de Banca por Internet, Banca Celular u otros canales que el BANCO implemente. El uso de estos canales está sujeto a la disponibilidad técnica que los proveedores de dichos servicios otorguen.
2. Para el empleo de la Clave Internet será indispensable que el CLIENTE utilice su Tarjeta o el número de ésta, recurriendo a una firma electrónica consistente en una clave secreta y confidencial adicional a la que ya pueda tener, denominada "Clave Internet", conformada por 6 dígitos u otra forma de codificación que establezca el BANCO. La Clave Internet es generada por el propio CLIENTE, sin intervención del BANCO, y debe modificarla con la frecuencia que estime conveniente, bajo las mismas condiciones ya previstas para el uso de la Firma Electrónica de la Tarjeta de Débito.
3. El CLIENTE declara conocer los riesgos asociados al uso de los sistemas de operaciones en línea vía Internet (incluyendo phishing, pharming y otras modalidades de fraude electrónico), asumiendo los riesgos y responsabilidades derivadas del uso de los mismos, salvo aquellos casos que sean de exclusiva responsabilidad del BANCO. EL CLIENTE es responsable por la realización de operaciones en equipos y redes seguras, que cuenten con programas antivirus actualizados y de realizar sus operaciones cuidando de seguir pautas y recomendaciones de seguridad informática.
4. Una vez que el CLIENTE haya generado la Clave Internet, el BANCO le enviará un correo electrónico a la dirección indicada por aquél, señalando que su Clave Internet se encuentra activada, pudiendo hacer uso del sistema de operaciones en línea a través de Banca por Internet.
5. En caso el CLIENTE desee desafiliar su Tarjeta del sistema de Clave Internet deberá solicitarlo por escrito. Esta desafiliación se hará efectiva cuando el BANCO comunique en vía de confirmación y a través del correo electrónico al CLIENTE que su Tarjeta ha sido desafiliada.

## **Clave Digital**

1. El CLIENTE declara conocer que la Clave Digital es un dispositivo de seguridad (hardware) que despliega un número de identificación o clave de acceso a cada usuario periódicamente y que es una medida adicional a la Clave Internet, que le es entregada por el BANCO en la medida que él la solicite.
2. El CLIENTE declara que ha sido informado por el BANCO que, desde el momento en que reciba la Clave Digital, podrá efectuar operaciones en línea a través de Banca por Internet en todas las cuentas que mantenga en el BANCO y que se encuentren afiliadas a la Clave Internet, debiendo emplear su Clave Internet y la clave que genere el dispositivo de Clave Digital. El CLIENTE reconoce que la Clave Internet en combinación con la Clave Digital sustituye a la firma gráfica o

manuscrita, y para todos los fines de este contrato se denominará Firma Electrónica, con igual validez que la firma gráfica o manuscrita conforme a los Arts. 141 y 141-A del Código Civil.

3. El CLIENTE declara siendo esta declaración únicamente aplicable en caso de que el CLIENTE haya solicitado al BANCO la Clave Digital- que en este acto recibe del BANCO el dispositivo de Clave Digital con su respectivo Manual de Uso, tomando conocimiento en este acto de su fecha de expiración, cuyo detalle se encuentra a la vista del CLIENTE en el mismo dispositivo, fecha en la que deberá gestionar la entrega de un nuevo dispositivo de Clave Digital a efecto de poder continuar efectuando operaciones en sus cuentas a través de Internet. Asimismo, el CLIENTE declara conocer que deberá portar la Clave Digital para realizar sus operaciones a través de la Banca por Internet así como en otros canales que el BANCO pueda implementar a futuro y que requieran el uso de la Clave Digital. En caso contrario, el CLIENTE no podrá realizar ninguna operación por el canal de atención que necesite del uso de la Clave Digital.

4. El CLIENTE se obliga a custodiar la Clave Digital y mantenerla bajo su posesión en todo momento. El CLIENTE debe comunicar de inmediato al BANCO, utilizando los medios que éste haya dispuesto para ese efecto, del extravío o sustracción de la Clave Digital, oportunidad en que se asignará un código de bloqueo registrando el día y hora de dicha comunicación y se procederá a desactivarla. A petición del BANCO, esta comunicación deberá ser confirmada por escrito. Las consecuencias por la falta de observancia de esta obligación, aún por fuerza mayor o caso fortuito, son de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, quien asumirá las operaciones o consumos realizados en forma irregular o fraudulenta con anterioridad a la hora del aviso que dé al BANCO para desactivar la Clave Digital.

5. Toda operación efectuada por Internet con la clave de seis dígitos, o en el futuro, por el resto de canales con la clave respectiva, conjuntamente con la Clave Digital que genere el dispositivo, se reputa indubitablemente efectuada por el CLIENTE en la fecha en que ésta se realice.

6. Las solicitudes para la entrega de Clave Digital adicionales y/o por reposición serán atendidas por el BANCO después de que el CLIENTE haya realizado el pago correspondiente por dicho servicio, el cual se encuentra detallado en el Tarifario.

7. Las condiciones para el uso de la Clave Digital podrán ser modificadas por el BANCO, bastando para ello que lo comunique al CLIENTE en la forma y plazo señalados en las Condiciones Generales de este documento. La continuación en la realización de operaciones a través de Internet u otro canal mediante el empleo de la Clave Internet o la clave aplicable al canal utilizado y la clave de acceso que genere la Clave Digital significará su total aceptación de las nuevas condiciones.

8. El CLIENTE declara conocer de los riesgos asociados al uso de los sistemas de operaciones en los canales respectivos, asumiendo los riesgos y responsabilidades derivadas del uso de los mismos, salvo que se acredite la vulneración de la seguridad de los sistemas informáticos del BANCO.

### **Afiliación al Servicio Banca Celular SMS**

1. El CLIENTE podrá afiliar la Tarjeta de Débito al servicio de Banca Celular SMS para efectuar las operaciones establecidas por el BANCO a través del sistema de envío de mensajes de texto cortos (SMS) por teléfono celular. Dichas operaciones podrán ser ampliadas, modificadas o suprimidas por el BANCO, observando la forma y plazo señalado en las Condiciones Generales.
2. El CLIENTE declara conocer que para la prestación de este servicio deberá contar con una Tarjeta de Débito activa y un teléfono celular activo afiliado al servicio de envío de mensajes de texto (SMS), debiendo asignar un seudónimo a las cuentas y teléfonos celulares que registre y observar el procedimiento establecido por el BANCO para la realización de sus operaciones por Banca Celular. Una vez que el BANCO haya procesado las operaciones solicitadas por el CLIENTE a través del servicio de Banca Celular, dichas operaciones se tendrán como efectuadas, válidas y aceptadas por el CLIENTE.
3. El CLIENTE se obliga a comunicar al BANCO, de manera inmediata y por cualquiera de los medios que el BANCO pone a su disposición, la pérdida o sustracción del teléfono celular, con la finalidad de que el BANCO suspenda este servicio. Ante la falta de comunicación del CLIENTE, éste será responsable de todas las operaciones que se realicen mediante la utilización de su número de teléfono celular. Será obligación y de absoluta responsabilidad del CLIENTE comunicar la pérdida de su equipo de teléfono celular a la compañía de telecomunicaciones respectiva y anular y/o suspender dicho servicio.
4. Asimismo, el CLIENTE declara conocer que en caso de pérdida, destrucción, extravío o cambio de su Tarjeta de Débito, este servicio será suspendido hasta que afilie una nueva tarjeta electrónica a este servicio.
5. El BANCO no asume ninguna responsabilidad por cualquier problema o inconveniente de índole técnico, físico, caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite, retrase, demore la ejecución, o no permita la realización exitosa del servicio Banca Celular SMS.
6. El CLIENTE declara que ha sido informado por el BANCO de las comisiones aplicables a este servicio, las cuales se encuentran detalladas en el Tarifario del BANCO.

Fecha 

Declaro haber recibido una copia del Contrato que contiene las Condiciones Generales de las Cuentas Corrientes, Ahorros, Plazo Fijo, CTS, Custodia de Valores, de las Tarjetas electrónicas, de Servicios de Banca Remota y otros servicios conexos que he suscrito con el Banco de Crédito, contrato que declaro aceptar en su integridad y que podrá ser modificado por el Banco mediante aviso en alguna de las formas y dentro del plazo señalados en el numeral 17 de las Condiciones Generales contenidas en este documento.

**Las referidas Condiciones de las Cuentas y Servicios del Banco también constan en Escritura Pública extendida ante Notario Público de Lima, Dr. Mario Gino Benvenuto Murguía, con fecha 11 de enero de 2012 (Kardex 022265).**

(\*)Todas las cláusulas han sido aprobadas por la SBS mediante Resolución SBS N.º 12248-2011

Nombres y apellidos del cliente	Nombres y apellidos del Representante BCP
---------------------------------	-------------------------------------------

DNI	DNI
-----	-----

Firma del cliente	Firma y sello del Asesor de Ventas y Servicio/Ejecutivo
-------------------	---------------------------------------------------------

Nombres y apellidos del cliente	Nombres y apellidos del cliente
---------------------------------	---------------------------------

DNI	DNI
-----	-----

Firma del cliente	Firma del cliente
-------------------	-------------------

## *Imprimir cartilla informativa (2 copias)*

*01 copia para el cliente*

*01 copia para el banco (con firma del cliente y sello y firma del representante del banco)*

Fecha 

--	--	--

**Cargo Recepción**

Declaro haber recibido una copia del Contrato que contiene las Condiciones Generales de las Cuentas Corrientes, Ahorros, Plazo Fijo, CTS, Custodia de Valores, de las Tarjetas electrónicas, de Servicios de Banca Remota y otros servicios conexos que he suscrito con el Banco de Crédito, contrato que declaro aceptar en su integridad y que podrá ser modificado por el Banco mediante aviso en alguna de las formas y dentro del plazo señalados en el numeral 17 de las Condiciones Generales contenidas en este documento.

**Las referidas Condiciones de las Cuentas y Servicios del Banco también constan en Escritura Pública extendida ante Notario Público de Lima, Dr. Mario Gino Benvenuto Murguía, con fecha 11 de enero de 2012 (Kardex 022265).**

(\*)Todas las cláusulas han sido aprobadas por la SBS mediante Resolución SBS N.º 12248-2011

Nombres y apellidos del cliente	Nombres y apellidos del Representante BCP
---------------------------------	-------------------------------------------

DNI	DNI
-----	-----

Firma del cliente	Firma y sello del Asesor de Ventas y Servicio/Ejecutivo

Nombres y apellidos del cliente	Nombres y apellidos del cliente
---------------------------------	---------------------------------

DNI	DNI
-----	-----

Firma del cliente	Firma del cliente

000069

Banco de Crédito **BCP**

23/07

DR. CASAS DIAZ  
Y SERVICIOS

FACTA RECEPCIONADA

### Solicitud de Tarjeta de Crédito

Fecha Solicitud 17.07.2007

J. PACHECO  
E18972

**Tipo de Tarjeta de Crédito**

Visa Platinum    Visa Oro    Visa Clásica    Visa LANPASS Platinum    Visa LANPASS Oro    Visa LANPASS Clásica  
 Visa PRIMAX Oro    Visa PRIMAX Clásica

**Programa de Beneficios**

Travel (1)    Bonus (2)

Campaña [Redacted]

(1) El programa Travel aplica sólo a Tarjetas Visa Platinum y Visa Oro (2) Aplica en forma automática para Tarjetas Visa Clásica y puede remplazar al Programa Travel para las Tarjetas Visa Oro.

#### Datos personales del solicitante (tal como aparecen en el documento de identidad)

**Documento de identidad**

L Electoral/DNI    Carné de extranjería    Carné de identidad    Pasaporte

Residencia peruana   Nacionalidad peruana

Apellido paterno [Redacted]   Apellido materno o de casada [Redacted]   Nombres [Redacted]

Fecha de nacimiento [Redacted]    F    M   **Estado Civil**    Soltero    Vido    Casado con bienes separados  
 Casado    Divorciado    Conviviente

Jr./Av/Calle   Nombre de Jr./Av/Calle   N°   Mza/Lote   Dpto./Piso/Int   Nombre de Urb/Ind/Res/Un/Vec   Sec/Etapa/Zona

Provincia Ima   Departamento [Redacted]

Cod Prov   Teléfono   Correo electrónico

**Instrucción**

Primaria    Técnica    Secundaria    Universitaria    Completa    Incompleta

**Situación laboral**

Dependiente    Su casa    Independiente    Jubilado/a    Estudiante

Profesión [Redacted]   Ocupación [Redacted]   N° de dependientes (Incluir al cónyuge) 01

#### Datos laborales/Negocio propio

RUC [Redacted]   Empresa [Redacted]   Giro o actividad [Redacted]

Jr./Av/Calle   Nombre de Jr./Av/Calle   N°   Mza/Lote   Dpto./Piso/Int   Nombre de Urb/Ind/Res/Un/Vec   Sec/Etapa/Zona

Distrito [Redacted]   Provincia Ima   Departamento Ima

Fecha de ingreso (trabajo) Mes/Año [Redacted]   Cargo actual    Gerente general    Ejecutivo/Funcionario    Empleado

Ingreso bruto mensual   Otros ingresos   Cod Prov   Teléfono

Tipo de renta    1a    2a    3a    4a    5a

#### Datos del cónyuge (tal como aparecen en el documento de identidad)

**Documento de identidad**

L Electoral/DNI    Carné de identidad    Carné de extranjería    Pasaporte

Apellido paterno [Redacted]   Apellido materno o de casada [Redacted]   Nombres DOMITILA   Fecha de nacimiento [Redacted]

**Situación laboral**

Dependiente    Independiente    Su casa    Jubilado/a    Estudiante

Centro de trabajo del cónyuge   Cod Prov   Teléfono

Fecha de ingreso (trabajo) Mes/Año [Redacted]   Cargo actual    Gerente general    Ejecutivo/Funcionario    Empleado

Ingreso bruto mensual   Otros ingresos   Tipo de renta    1a    2a    3a    4a    5a





ISABEL AURORA CASAS DIAZ  
 AGENCIA DE VENTAS Y SERVICIOS  
 DNI: 41234567890123456789

**Contrato de Tarjetas de Crédito**

N° Solicitud

El CLIENTE, cuyos datos y dirección se señalan en la solicitud que antecede y forma parte de este contrato, conviene en abrir una Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito Bancaria, declarando conocer y aceptar las características y operatividad del Sistema de Tarjeta de Crédito que tiene establecido el BANCO DE CREDITO DEL PERU, en adelante el BANCO, cuyas generales de ley aparecen pre impresas en la solicitud antes indicada, conforme a la Hoja Resumen informativa que le ha entregado, los derechos y obligaciones que le corresponden como Titular y Usuario de la(s) Tarjeta(s) según las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones -SBS- sobre Tarjetas de Crédito, y las cláusulas siguientes:

**PRIMERA: DE LA CUENTA CORRIENTE ESPECIAL TARJETA:**

El BANCO, a solicitud del CLIENTE, abre una o más Cuenta(s) Corriente(s) Bancaria(s) Especial(es) Tarjeta de Crédito, que se denominará(n) "Cuenta Tarjeta", en las que se le conceden una línea de crédito, previa evaluación y aprobación por parte de EL BANCO, lo cual será informado a EL CLIENTE, en la que se debitarán los importes de los consumos y operaciones realizados con la(s) Tarjeta(s), sea en el mismo BANCO, otros bancos y/o Establecimientos Afiliados, observando los procedimientos operativos correspondientes. Además se cargarán en esta Cuenta Tarjeta, los intereses, comisiones, gastos y toda otra obligación a cargo de EL CLIENTE según se detalla en los estados de cuenta respectivos, pudiendo adicionalmente informarse de ellos a través de otros medios alternativos puestos a su disposición, como consultas en ventanillas, banca por teléfono, vouchers de pago, internet, cajeros automáticos, módulos de saldos, etc.

La Cuenta Tarjeta se rige además por las disposiciones del contrato de Cuenta Corriente celebrado por el BANCO y las normas legales aplicables a ellas, que EL CLIENTE declara conocer.

**SEGUNDA: LINEA DE CREDITO:**

El BANCO informará a EL CLIENTE de la aprobación de una línea de crédito revolvente en la Cuenta Tarjeta, por la suma inicial que se señale en dicha comunicación. Esta línea podrá ser variada, disminuida, incrementada o suprimida a decisión del BANCO, en cualquier momento y en atención al comportamiento de EL CLIENTE, lo que se le informará por diferentes medios tales como estados de cuenta, consulta en ventanillas, banca por teléfono, internet, cajeros automáticos, módulos de saldos, etc.

El CLIENTE podrá realizar los consumos y operaciones admitidas para ser realizadas con Tarjetas de Crédito incluido la disposición de efectivo que se sujetarán a la línea de crédito que se le ha otorgado, salvo que se haya pactado límites individuales para cada uno de las tarjetas o usuarios designados por EL CLIENTE.

El CLIENTE asume plena responsabilidad por los consumos y cargos correspondientes al uso de su Tarjeta y de las Tarjetas Adicionales y de los Usuarios designados por él, obligándose a pagar estos conforme a lo señalado en el Estado de Cuenta.

**TERCERA: EXCESOS DE UTILIZACION DE LA LINEA:**

El CLIENTE se compromete a no excederse en el monto de su línea de crédito, estando EL BANCO facultado a cobrar toda suma cargada a la Cuenta Tarjeta, incluso en montos que excedan la línea de crédito otorgada o realizados en forma irregular o fraudulenta antes del aviso que dé EL CLIENTE sobre pérdida o sustracción de su Tarjeta.

El control del uso de la Tarjeta corresponde y es de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, pudiendo El BANCO disponer el bloqueo de la(s) Tarjeta(s), cuando se supere el monto máximo de la línea asignada y no decida incrementarla o suspender su utilización conforme a este contrato.

**CUARTA: DE LAS TARJETAS DE CREDITO:**

Toda Tarjeta tiene carácter personal e intransferible, debiendo EL CLIENTE identificarse ante el establecimiento afiliado que lo exija.

La Tarjeta puede ser usada en los establecimientos afiliados al Sistema de Tarjetas al que corresponde ésta (VISA, AMERICAN EXPRESS, u otra), en el país o en el exterior, en las oficinas del BANCO, cajeros automáticos propios o afiliados, terminales de venta o redes electrónicas autorizadas, inclusive internet, usando, de ser el caso, procedimientos especiales, claves secretas de acceso, firmas digitales o electrónicas, o formularios impresos o por medios electrónicos.

Los medios de sustitución de firma, servirán como medio de identificación con prescindencia y en sustitución de la presentación de sus documentos oficiales de identidad con igual validez que la firma gráfica o manuscrita, conforme a los artículos 141° y 141° A del Código Civil.

El CLIENTE asume la obligación de mantener con el debido cuidado la Tarjeta, y en total reserva y en secreto su firma electrónica, con facultad de modificar dicha firma directamente y sin intervención de EL BANCO en las oportunidades y las veces que considere conveniente, debiendo hacerlo cada vez que se presuma que haya trascendido a terceros.

Las TARJETAS que expida el BANCO, serán de alguna clase establecida (Clásica, Oro, Marca Privada, Nacional, Internacional, etc), y corresponde al BANCO decidir su clase, vigencia y oportunidad de emisión, así como su sustitución por otra clase o marca.

**QUINTA: VIGENCIA:**

El presente contrato entrará en vigencia cuando EL BANCO le comunique a EL CLIENTE que su crédito ha sido aprobado y le haga entrega de la respectiva tarjeta de crédito, lo cual EL CLIENTE declara aceptar expresamente. Una vez vigente el presente contrato, su duración será indefinida. Las Tarjetas se expedirán por el plazo que se indique en ellas en la oportunidad de su emisión o renovación.

Cualquiera de las partes puede dar término a este contrato en cualquier momento, mediante aviso escrito cursado a la otra parte por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación, entendiéndose terminado este contrato -de pleno derecho- desde entonces.

El contrato también quedará resuelto, cuando el CLIENTE incumpla con las obligaciones estipuladas en las cláusulas pactadas en el presente u otros contratos con EL BANCO, o en las normas aplicables a la Tarjeta de Crédito.

En todo caso de terminación de este contrato, el BANCO conciliará las cuentas y pagos que pudieran haber de cargo del CLIENTE y que por alguna circunstancia no hubieren sido aún contabilizadas. Solamente después de conciliadas dichas cuentas, se tendrá por terminado el contrato sin perjuicio de disponer la anulación o bloqueo inmediato de la(s) Tarjeta(s).

No obstante, si con posterioridad al cierre de la cuenta Tarjeta se presentaran consumos o cargos por cualquier causa, la responsabilidad del CLIENTE subsistirá hasta el pago total de las sumas adeudadas, con independencia de la subsistencia de cuentas a nombre del CLIENTE en el BANCO, pudiendo éste optar por reabrir la Cuenta Tarjeta o abrir una cuenta corriente especial a nombre del CLIENTE, o requerir el pago de su acreencia, según las liquidaciones que practique, conforme al Artículo 132.7 de la Ley N° 26702. Todo ello, sin perjuicio del derecho que le asiste al CLIENTE de formular las observaciones y/o reclamar sobre la procedencia de dichos cargos adicionales.

**SEXTA: COBRO DE DERECHOS, INTERESES Y COMISIONES:**

Por la afiliación, utilización y mantenimiento en el Sistema de Tarjeta de Crédito, el CLIENTE se obliga a pagar las comisiones y gastos que se señalen en la Hoja Resumen y en lo sucesivo de acuerdo al tarifario vigente en la oportunidad de su cobro. El Tarifario estará a disposición del CLIENTE en las oficinas del BANCO y conforme a los medios y en la forma establecida por Ley quedando el BANCO autorizado a cargar la Cuenta Tarjeta con dichos importes, sus intereses compensatorios y moratorios en casos de mora en la que se le tendrá automáticamente incurrido al CLIENTE, sin necesidad de requerimiento o formalidad previa alguna, todo aquello con las tasas y períodos de capitalización mensual que tenga establecido el BANCO.

En ningún caso de terminación anticipada del contrato habrá lugar a devolución de las comisiones y gastos ya cargados o cobrados.

De conformidad con lo dispuesto por el Reglamento de Tarjetas de Crédito, el CLIENTE declara haber sido informado por el BANCO mediante Hoja Resumen, sobre los intereses, cargos y comisiones, así como sobre la frecuencia de los cobros que anteceden que serán de su cuenta. Los cargos por dichos conceptos le serán informados a través de su estado de cuenta mensual en forma previa a las fechas de pago.

El cliente autoriza al Banco a contratar servicios que son solicitados a través de Banca por Teléfono VíaBCP, tales como cargos recurrentes a la cuenta Tarjeta de Crédito y solicitud de tarjetas adicionales, entre otros.

**SETIMA: MODIFICACIONES DEL CONTRATO Y NUEVOS SERVICIOS:**

Las condiciones pactadas en el presente contrato, las comisiones, gastos y demás costos *indicados en la Hoja Resumen podrán ser modificados conforme a Ley. De no estar conforme con tales modificaciones, EL CLIENTE deberá manifestarlo por escrito, resolviéndose automáticamente el contrato, previo pago de todo lo adeudado.* La continuación en el uso de la Tarjeta aún cuando haya manifestado su disconformidad significará su total aceptación. El BANCO pondrá a disposición del CLIENTE la versión vigente de este contrato y las tarifas en todas sus oficinas y su página Web, "www.viabcp.com", por lo que el CLIENTE debe consultar antes y cada vez que solicite un servicio el costo del mismo. La realización de transacciones o servicios solicitados por el CLIENTE, presumirán que se ha informado a su satisfacción sobre su costo.

**OCTAVA: MODALIDADES DE PAGO:**

Los pagos que debe hacer el CLIENTE deberán ser por: **a)** el monto total del consumo de cada período, **b)** mediante modalidad revolvente, en cuotas parciales mensuales que en ningún caso serán inferiores al monto mínimo que señale el BANCO, **c)** mediante cuotas fijas previamente acordadas con el CLIENTE, o **d)** mediante otra forma de pago que admita el BANCO y haya sido aceptada por el CLIENTE. En cualquiera de estos casos, se incluirán los intereses, comisiones y gastos correspondientes a cada período.

El BANCO imputará los pagos primero a los sobregiros, luego a las cuotas fijas del periodo que se factura, luego a los intereses, luego a las comisiones y gastos y finalmente al capital en modalidad revolvente. En caso de tener distintas deudas en modalidad revolvente, los pagos se aplicarán a los consumos o disposiciones con tasas promocionales, a las compras o consumos regulares en establecimientos afiliados y a las disposiciones en efectivo, en ese orden.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, el BANCO queda autorizado a cargar en cualquier cuenta o depósito o a aplicar cualquier valor o bien de propiedad del CLIENTE y que tenga en su poder, *los que son afectados en garantía preferente a su favor. Ello se podrá hacer en cualquier momento y sin previo aviso ni formalidad alguna distinta a la presente autorización, aplicándose el producto para amortizar o cancelar cualquier saldo deudor de la Cuenta Tarjeta.*

Los valores que no puedan ser redimidos por el BANCO, serán vendidos directamente, sin más formalidad que la presente autorización, sin base y al mejor postor, recurriendo de ser el caso a cualquier intermediario de valores autorizado, liberando al BANCO de responsabilidad por su cotización, precio y/o tipo de cambio, siendo suficiente que en forma previa y oportuna comunique de tal decisión al CLIENTE.

**NOVENA: CIERRE DE LA CUENTA TARJETA:**

Si el CLIENTE no cumple con hacer los pagos en forma establecida y según el estado de cuenta, el BANCO podrá disponer el cierre de la Cuenta Tarjeta, bloquear o cancelar la Tarjeta, sin necesidad de aviso previo ni plazo alguno, debiendo el CLIENTE devolver las Tarjetas emitidas y cancelar el saldo deudor de la Cuenta Tarjeta. De no cancelar la deuda total dentro del plazo de quince (15) días hábiles de requerido, el BANCO conforme al Artículo 228 de la Ley N° 26702, procederá a girar una Letra de Cambio a la vista, a la orden de sí mismo y a cargo del CLIENTE, con indicación de su origen, por el monto adeudado según la Cuenta Tarjeta, la que de ser protestada por falta de pago dará lugar a la acción ejecutiva, que incluirá el cobro de los intereses compensatorios, moratorios y comisiones a las tasas efectivas máximas que el BANCO tenga establecidas, más los gastos notariales, judiciales, extrajudiciales y demás en los que se hubiese incurrido para la cobranza total.

**DECIMA: ESTADOS DE CUENTA:**

El CLIENTE podrá informarse del monto asignado como línea de crédito, el saldo disponible y el monto de la próxima cuota a pagar, u otra información que estime relevante, a través de los diferentes medios que el BANCO pone a su disposición. La liquidación periódica de la cuenta constará en el Estado de Cuenta que a fin de cada período enviará el BANCO al domicilio señalado por EL CLIENTE, donde además se le remitirá cualquier otra información relativa a la Cuenta Tarjeta. Si EL CLIENTE no recibiera este Estado de Cuenta dentro de los diez (10) días calendario siguientes al cierre del período de facturación establecido, deberá reclamarlo por escrito, presumiéndose en caso de no formular tal reclamo su oportuna recepción. Si dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a su recepción, el CLIENTE no formula observaciones o lo hiciera en términos generales o sin especificar los conceptos o partidas, se considerará que presta su conformidad y aprueba los registros, cargos y el saldo de la cuenta. La atención de cualquier reclamo en fecha posterior a este plazo no será obligatoria para el BANCO. En caso el CLIENTE no adeude suma alguna al momento del cierre del período de facturación, no se le remitirá Estados de Cuenta.

**DECIMO PRIMERA: PERDIDA, EXTRAVIO O SUSTRACCION DE TARJETAS:**

El CLIENTE o los Usuarios de Tarjetas Adicionales que él designe, deben comunicar de inmediato al BANCO, y utilizando los medios que el BANCO haya dispuesto para este efecto, la pérdida, extravío, o sustracción de las Tarjetas, oportunidad en la que se le proporcionará un Código de Bloqueo registrando el día y hora de dicha comunicación. A petición del BANCO, esta comunicación deberá ser confirmada por escrito. La consecuencia por la falta de observancia de esta obligación, aún por causas de fuerza mayor o hecho fortuito son de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE, quien asumirá la responsabilidad por las operaciones realizadas en forma irregular o fraudulenta incluso superando la línea de crédito autorizada con anterioridad a la hora del aviso que dé al BANCO para bloquear la Tarjeta.

**DECIMO SEGUNDA: RELACIONES CON LOS ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS:**

El BANCO no tendrá responsabilidad si algún establecimiento afiliado o sistema de atención con la Tarjeta, rehusa aceptarla o cobren comisiones por sus consumos con ella. Tampoco será responsable por la calidad, cantidad y otras características de las mercaderías y/o servicios adquiridos con ellas ni del uso indebido que hagan de ellas, debiendo, el CLIENTE entenderse directamente con el/los establecimiento(s) afiliado(s) al Administrador del Sistema de la Tarjeta que utiliza.

**DECIMO TERCERA: INFORMACION A TERCEROS:**



El BANCO queda autorizado a proporcionar informaciones sobre el cumplimiento de las obligaciones del CLIENTE a centrales de riesgo y terceras personas, pudiendo difundirse y/o comercializarse dichas informaciones. El BANCO se obliga a rectificar las informaciones que no correspondan, sin ningún resarcimiento económico a favor del CLIENTE.

**DECIMO CUARTA: SEGUROS:**

El CLIENTE autoriza al BANCO a cargar en la Cuenta Tarjeta, el costo de las Pólizas de Seguro o los aportes a Fondos de Contingencia que el BANCO considere pertinente contratar o establecer de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento, cubriendo el riesgo de pago del saldo deudor de la Cuenta Tarjeta por fallecimiento del titular, o el uso no autorizado de Tarjetas, antes o después del aviso que el CLIENTE está obligado a cursar al BANCO, según determine el BANCO. En el caso de constituirse Fondos de Contingencia para la cobertura de consumos no autorizados después del aviso, los aportes que realice el CLIENTE constituirán costos del servicio de Tarjeta y no coberturas de riesgos o responsabilidades del CLIENTE. Toda suma mayor o no cubierta por el seguro o el fondo, será de cargo del CLIENTE y/o de cargo de la masa hereditaria, en los casos que la responsabilidad por los pagos le corresponda al CLIENTE. La falta de contratación y/o renovación o establecimiento de tales seguros o de Fondos de Contingencia por parte del BANCO sin haber recibido suma alguna por parte del CLIENTE, no conllevará ninguna responsabilidad para el BANCO. Del mismo modo, el CLIENTE acepta todas las exclusiones y limitaciones que dichas pólizas contengan, cuya copia el BANCO proporcionará.

**DÉCIMO QUINTA: LEGISLACION Y COMPETENCIA:**

El presente contrato se rige en forma complementaria por el Reglamento de Tarjetas de Crédito, de Cuenta Corriente y la Ley No.26702. Para el caso de cualquier discrepancia derivada de la ejecución y/o interpretación de este contrato, las partes se someten a la competencia de los jueces y tribunales de esta ciudad, señalando como domicilio a los indicados en el anverso, donde se harán llegar todas las citaciones y notificaciones judiciales o extrajudiciales a que hubiere lugar.

	
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

RAFAEL ALVARO CASAS DIAZ  
 ASESOR DE  
 DNI N° 78000000

Firma del titular / Representante legal 1

Firma del cónyuge / Representante legal 2

Banco de Crédito BCP  
RUC N° 20100047218

Nombre del cliente

Nombre

Tipo y N° D de Identidad

Tipo y N° D de Identidad

Firmado en señal de conformidad en \_\_\_\_\_, el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_



(1) El monto de la línea de crédito efectivamente aprobada será comunicada al momento de entregar la tarjeta de crédito.  
 (2) La fecha de pago es aproximadamente 12 días hábiles después de la fecha de inicio de la línea de crédito.  
 (3) La tasa de interés compensatoria se aplica sobre el base de la línea de crédito en la misma sede comunicada al cliente con 15 días de anticipación. El interés por conceptos de cancelación desde el día de la compra, pero sólo se cobra si es que el cliente financie este cobro o parte de él. El interés por disposición de efectivo se genera y cobra desde la fecha en que se realiza el pago, cuando se pague el total de la deuda en la fecha de pago estipulada en el Estado de Cuenta. T.M. Para cobros mensuales.  
 (4) Se cobra el pago del Seguro del Seguro vital. Para el caso de las tarjetas con cobertura de garantía mobiliaria sobre devaluación, se cobra a partir del inicio del primer año. Si el cliente posee una Tarjeta Visa y una Tarjeta American Express, ambos cobros en el momento del cobro, se le cobrará el 50% de la comisión anual por mantenimiento en cada una de las tarjetas.  
 (5) El monto de la línea de crédito del Estado de Cuenta mensual, no se cobrará los montos correspondientes a comisión de mantenimiento, costo por puntos y seguro de desgravamen y no se envía al Estado de Cuenta.  
 (6) El monto de la línea de crédito del Estado de Cuenta mensual, no se cobrará los montos correspondientes a comisión de mantenimiento, costo por puntos y seguro de desgravamen y no se envía al Estado de Cuenta.  
 (7) Se cobra cada vez que el cliente realice una disposición en efectivo. Esta comisión se cobra en el siguiente Estado de Cuenta.  
 (8) Se aplica si el cliente decide rescatar el seguro de desgravamen otorgado por el banco por una póliza de seguro de vida propia.  
 (9) Costo por cambio de moneda por las transacciones (Compras y disposiciones de efectivo) hechas en el extranjero en moneda diferente al dólar en caso de ocurrencia.  
 (10) Se cobra cuando el pago correspondiente al mes se realiza después de la fecha límite de pago indicada en el Estado de Cuenta o cuando se paga un monto por debajo del pago mínimo indicado en el Estado de Cuenta. Se cobrará una comisión por servicio de cobro mora temporal por cada moneda en la que haya cobro o insolvencia en el pago.  
 (11) La comisión por servicio de cobro mora tardía se aplica sobre el monto pagado de cada uno de los pagos que se realicen para pagar deuda con más de 90 días de mora. Puede haber gastos judiciales y extrajudiciales adicionales no determinables a la fecha.  
 (12) Se cobra a partir del día 80 de mora sobre el saldo adeudado.  
 (13) Si la Tarjeta ha sido otorgada junto con un contrato de traslado de deuda también aplica para los compras realizadas en modalidad revolving en sales durante los primeros 12 meses.

\* El precio indicado en Miembros Sales es sólo referencial y considera el tipo de cambio vigente al día 30/04/2006 (S/3.331).  
 La concesión de la línea de crédito y entrega del producto Tarjeta de Crédito estarán sujetas al resultado de la evaluación crediticia.  
 Los clientes que mantienen deuda en el sistema financiero son reportados periódicamente a la Central de Riesgos, con una clasificación que depende de si están al día o no en sus pagos.

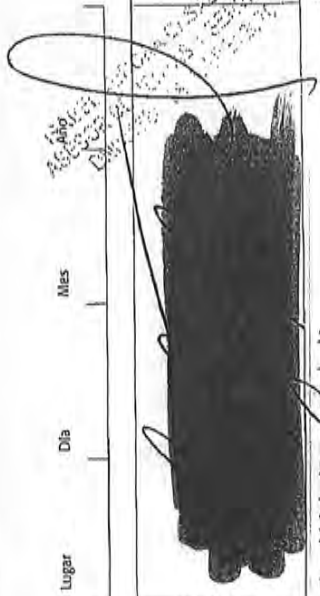
**Pagos Anticipados**

Los pagos anticipados para las deudas contraídas en cuotas deben ser solicitados a un asesor de ventas y servicio, quien procederá a recalcular la deuda considerando la respectiva rebaja de intereses.

**Garantías**

Tarjeta de Crédito aprobada con afectación de garantía mobiliaria sobre dinero/valores: SI  No

Declaro haber leído y revisado la Hoja Resumen, el Contrato y la Póliza de Seguro, que todas las dudas relacionadas a estos documentos fueron absueltas y que firmo con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.

Lugar	Día	Mes	Año
			
Firma del titular / Representante legal 1			Nombre
Nombre del titular			Tipo y N° Doc. Identidad
Firma del cónyuge / Representante legal 2			Nombre
Nombre del cónyuge			Tipo y N° Doc. Identidad

Banco de Crédito BCP  
RUC N° 20100047218

000073

000074

Banco de Crédito » **BCP** »

## Estado de Cuenta de Ahorros CUENTA SUELDO BCP

FLORES VENEGAS ANDRES

CA.R. CASTILLA. N.231 I. A

PUENTE PIEDRA-LIMA

LIMA-22

910,100

(BP1DD7)000 88888

PAGINA

1 DE 1

CODIGO DE CUENTA

MONEDA

191-25016698-0-90

NVOS.SOLES

FECHA DE ESTADO DE CUENTA

DEL 01/01/13 AL 31/01/13

FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
		SALDO ANTERIOR		18.14
02ENE	02ENE	PAGO DEUDA VISA	18.14	
29ENE	29ENE	HABERES 5TA CAT *		2,497.45
29ENE	29ENE	RET EFECT SOL ATM	1,200.00	
30ENE	30ENE	PAG TARJ CRED	1,296.41	
30ENE	30ENE	PAG TARJ CRED	1.04	
<b>TOTAL MOVIMIENTO</b>			2,515.59	2,497.45
<b>SALDO</b>				0.00

Advertencia: Si tuviera alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acértese a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamamos al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SBS.

MENSAJE AL CLIENTE



**Estado de Cuenta de Ahorros CUENTA SUELDO BCP**

FLORES VENEGAS ANDRES

CA.R. CASTILLA. N.231 I. A  
 PUENTE PIEDRA-LIMA

LIMA-22 (BP1DD7)000 88888  
 944,858

PAGINA	1 DE 1
CODIGO DE CUENTA	MONEDA
191-25016698-0-90	NVOS.SOLES

FECHA DE ESTADO DE CUENTA	
DEL 01/12/12	AL 31/12/12

FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	CARGOS / DEBE	ABONOS / HABER
		SALDO ANTERIOR		0.00
29DIC	29DIC	HABERES 5TA CAT *		1,218.14
29DIC	29DIC	RET EFECT SOL ATM	1,200.00	
<b>TOTAL MOVIMIENTO</b>			1,200.00	1,218.14
<b>SALDO</b>				18.14

Advertencia: Si tuviera alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acértese a nuestras Oficinas dentro de los próximos 30 días. En caso contrario, se considerará conforme la cuenta y aprobado el saldo. Si tienes alguna duda o reclamo no dudes en contactarnos en nuestras Oficinas o llamarnos al 311-9898. Recuerda que también tienes a tu disposición al Defensor del Cliente Financiero y las oficinas de Indecopi o de la SBS

MENSAJE AL CLIENTE

000083



## RESOLUCIÓN FINAL N° 218-2013/ILN-PS0

INTERESADO : ANDRÉS AVELINO FLORES VENEGAS (EL SEÑOR FLORES)  
 DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ (EL BANCO)  
 MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** en el procedimiento iniciado por el señor Andrés Avelino Flores Venegas en contra de Banco de Crédito del Perú se ha resuelto lo siguiente:

- (i) Declarar infundada la denuncia por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el denunciante mantenía una deuda pendiente de pago con Banco de Crédito del Perú, quien se encontraba expresamente autorizado para efectuar la compensación de la misma en su respectiva cuenta.
- (ii) Denegar las medidas correctivas solicitadas por el señor Andrés Avelino Flores Venegas, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.

Los Olivos, 11 de abril de 2013

### I. ANTECEDENTES

#### I.1. Denuncia

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

#### I.2. Cargo imputado

3. Mediante Resolución N° 1 del 5 de marzo de 2013, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte (en adelante, el Órgano Resolutivo) admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Flores señalando lo siguiente:

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000084  
ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/LN-PSO

**I.3. Escrito de descargos presentado por el Banco**

4. El 25 de marzo de 2013, el Banco presentó sus descargos señalando lo siguiente:

- (i) las sumas de S/. 1 296,41 y S/. 1,04 cuestionadas en el presente procedimiento, fueron compensadas el 30 de enero de 2013 de la cuenta de ahorros N° 191-25016698-0-90 de titularidad del señor Flores con la finalidad de pagar la deuda vencida que mantiene por su Tarjeta de Crédito Visa N° 4506-4615-0334-7630;
- (ii) a la fecha el señor Flores registra una deuda total por el importe S/. 2 241,51 correspondiente a la Tarjeta de Crédito Visa N° 4506-4615-0334-7630 de su titularidad; y,
- (iii) el señor Flores voluntariamente autorizó cargar a su cuenta de ahorros el pago de las obligaciones que mantiene con su representada.

**I.4. Escrito presentado por el señor Flores**

5. El 27 de marzo de 2013, el señor Flores presentó un escrito precisando los gastos en que habría incurrido y requiriendo la ampliación de su denuncia.

**II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN**

6. Este Órgano Resolutivo considera conveniente determinar lo siguiente:

- (i) si corresponde acceder a la solicitud de ampliación de denuncia presentada por el señor Flores;
- (ii) si el Banco infringió lo dispuesto en los artículos 19° del Código; y,
- (iii) si corresponde ordenar la medida correctiva solicitada, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.

**III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN**

**III.1. Sobre la ampliación de la denuncia**

7. Mediante escrito del 27 de marzo de 2013, el señor Flores solicitó la ampliación de su denuncia, pues el Banco vendría utilizando métodos abusivos de cobranza en su contra y se habría apropiado del dinero producto de sus remuneraciones sin que exista mandato judicial que lo ordene y sin su autorización.
8. En su denuncia, el señor Flores no señaló los hechos enunciados como presuntas infracciones cometidas por el Banco, por lo que constituirían una ampliación de denuncia. Sobre el particular, el artículo 428° del Código Procesal Civil<sup>1</sup>, norma aplicable supletoriamente al procedimiento administrativo<sup>2</sup>, señala que la modificación de la demanda (lo que en términos del procedimiento

<sup>1</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL  
Artículo 428°. Modificación y ampliación de la Demanda.- El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada. (...)

<sup>2</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL  
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS  
DISPOSICIONES FINALES



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000085  
ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

administrativo equivaldría a la ampliación de la denuncia) puede realizarse antes que esta sea notificada, es decir, antes de la notificación de la imputación de cargos al denunciado.

9. En el presente caso, el Banco fue notificado con la admisión a trámite de la denuncia del señor Flores el 14 de marzo de 2013<sup>3</sup>, por lo que la ampliación de denuncia pudo presentarse hasta antes de dicha fecha; sin embargo, como se ha mencionado, el escrito del interesado señalando nuevos hechos infractores es del 27 de marzo de 2013, es decir, posterior a dicha notificación.
10. En consecuencia, este Órgano Resolutivo considera que corresponde declarar improcedente la solicitud de ampliación de denuncia presentada por el señor Flores.

### III.2. Sobre la idoneidad del servicio

11. El artículo 18° del Código establece que se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso<sup>4</sup>.
12. Asimismo, el artículo 19° del mismo cuerpo normativo, señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en los que corresponda<sup>5</sup>.
13. El artículo 162.2° de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones<sup>6</sup>. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>7</sup>, este Órgano Resolutivo considera

*JP*

---

#### PRIMERA.-

Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

<sup>3</sup> Ver foja 25 del Expediente.

#### <sup>4</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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

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

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

#### <sup>5</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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

#### <sup>6</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

**Artículo 162°.- Carga de la prueba**

(...)

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

#### <sup>7</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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



que la carga de la prueba sobre la responsabilidad en materia de idoneidad del bien o servicio, se distribuye de la siguiente manera:

- a. **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- b. **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.

14. En el presente caso, el señor Flores cuestionó que el Banco haya retenido su sueldo y amortizado con él una deuda a pesar que no autorizó previamente dicha situación. Para acreditar el referido descuento, el denunciante presentó el documento denominado "Últimos Movimientos" de la Cuenta de Ahorros N° 191-25016698-0-90<sup>8</sup>.

(a) Del valor de la deuda

15. En su defensa, el Banco sostuvo que el señor Flores mantenía pendiente de pago una deuda vencida por la Tarjeta de Crédito Visa N° 4506-4615-0334-7630. Así, a fin de cobrarse dicho adeudo procedió a compensar parte del mismo mediante los siguientes cargos:

FECHA	DESCRIPCIÓN	MONTO (S/.)
30/01/2013	PAGO TARJ CR	1 296,41
30/01/2013	PAGO TARJ CR	1,04

16. Conforme lo anterior, el Banco presentó una liquidación de la deuda del denunciante a la fecha<sup>9</sup>. Sobre la misma, este Órgano Resolutivo estima que constituye un indicio respecto de la existencia y el monto de la deuda atribuida al denunciante. Ello aunado al hecho que el denunciante no ha cuestionado la información contenida en esta liquidación, pues por el contrario, el señor Flores reconoció en su denuncia que mantiene una deuda con el Banco, y presentó como medio probatorio los requerimientos de cobranza que le fueron remitidos por el denunciado<sup>10</sup>, en los cuales se señala que al 9 de enero de 2013 mantenía una deuda vencida aproximada de S/. 3 706,75.

17. Cabe precisar que, si bien el señor Flores señaló en su denuncia que había llegado a un acuerdo con el personal del Banco sobre la forma de pago de la deuda que tenía pendiente de pago, definiendo un pago mensual de S/. 105,00, no ha presentado medio probatorio alguno que acredite

**Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor.-** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...)

<sup>8</sup> Ver la foja 17 del Expediente.

<sup>9</sup> Ver la foja 77 del Expediente.

<sup>10</sup> Ver las fojas 13 y 14 del Expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

000007

dicha alegación conforme lo establece el artículo 162.2° de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>11</sup>.

(b) De la compensación

- 18. De la revisión del documento denominado "Últimos Movimientos" de la Cuenta de Ahorros N° 191-25016698-0-90<sup>12</sup>, se constata que se registraron en la cuenta del señor Flores dos descuentos conforme a lo siguiente:

FECHA	DESCRIPCIÓN	MONTO (S/.)
30/01/2013	PAGO TARJ CR	1 296,41
30/01/2013	PAGO TARJ CR	1,04

- 19. En el expediente obra el documento denominado "Operación Solicitada Apertura de Cuentas" del 14 de diciembre de 2012<sup>13</sup>, debidamente suscrito por el señor Flores, siendo que en la parte de Cargo de Recepción se dejó constancia que el denunciante aceptó lo establecido en el contrato que contiene las condiciones generales de la cuentas de ahorros N° 191-25016698-0-90.
- 20. De la revisión de las Condiciones Generales de la Cuentas y Servicio del Banco<sup>14</sup>, se verifica que el Banco contaba con la expresa autorización del señor Flores para compensar sus adeudos en su cuenta de ahorros:

**"Condiciones Generales**

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

(...)

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

- 21. Mediante Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI del 15 de diciembre de 2011, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI (en adelante, la Sala), última instancia en materia de Protección al Consumidor, precisó su criterio contenido en la Resolución 0199-2010/SC2-INDECOPI en materia de compensación con cargo a remuneraciones o pensiones, diferenciando el embargo sobre haberes o pensiones, de aquel supuesto en que el consumidor afectó libre y voluntariamente su remuneración o pensión para atender en vía de compensación

<sup>11</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL  
Artículo 162°.- Carga de la prueba

(...)

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

<sup>12</sup> Ver la foja 17 del Expediente.

<sup>13</sup> Ver la foja 51 del Expediente.

<sup>14</sup> Ver las fojas 59 al 68 del Expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000088

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

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

sus obligaciones, estableciendo que la prohibición contenida en el artículo 648° del Código Procesal Civil<sup>15</sup> cobraba sentido únicamente en el caso específico de embargos, mas no en la compensación libre y voluntariamente pactada con el consumidor.

22. Así, la Sala concluyó que la compensación es un acto de disposición patrimonial y toda persona es libre de disponer de su patrimonio, por lo que cualquier limitación debe ser interpretada restrictivamente a fin de no afectar la esfera de libertad propia de toda persona. Cuando un consumidor decide que sus remuneraciones pueden servir para atender las obligaciones que mantiene con un banco, actúa en el marco de la autonomía privada que le es reconocida desde la propia Constitución.
23. En el presente caso, habiéndose verificado que el señor Flores autorizó al Banco a cobrar su deuda en la cuenta de ahorros (donde según la denuncia, el denunciante percibía su remuneración mensual), corresponde declarar infundada la denuncia contra el Banco, al haberse acreditado que el denunciado se encontraba expresamente autorizado para efectuar la compensación del adeudo del denunciante en su respectiva cuenta.

### III.3. Medida correctiva y costas y costos del procedimiento

24. Dado que no se ha acreditado la comisión de una infracción al Código por parte el Banco, este Órgano Resolutivo considera que corresponde denegar las medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento solicitadas por el señor Flores.

## IV. RESOLUCIÓN

En uso de las facultades atribuidas en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se resuelve:

**PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Andrés Avelino Flores Venegas contra Banco de Crédito del Perú por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEGUNDO:** Denegar las medidas correctivas solicitadas por el señor Andrés Avelino Flores Venegas, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.

**TERCERO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el numeral 3.3. de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto en este acto administrativo procede el recurso impugnativo de apelación<sup>16</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser

<sup>15</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL.

Artículo 648°.- Bienes inembargables.- Son inembargables:

(...)

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

(...)

<sup>16</sup> DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

3.3 Instancias administrativas en el Procedimiento Sumarísimo

El Procedimiento Sumarísimo puede involucrar tres instancias. La primera instancia corresponde al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. La segunda instancia corresponde, en vía de apelación, a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, que se encuentre adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional a la que corresponde el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que haya actuado como primera instancia. De ser el caso, la tercera instancia corresponde, en vía de revisión, a la Sala



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000089  
ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

presentado en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación<sup>17</sup>, caso contrario, la resolución quedará consentida.

**MARÍA GRACIELA REJAS JIMÉNEZ**  
Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos  
de Protección al Consumidor  
de Lima Norte

---

competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI.

<sup>17</sup> DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

4.5. Plazos de tramitación

(...)

4.5.5. Para las partes rigen los siguientes plazos máximos:

(...)

c) Para interponer recursos de apelación o de revisión, cinco (5) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: [postmaster@indecopi.gob.pe](mailto:postmaster@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



000092  
2655



EXPEDIENTE N°: 118 - 2013 / ILN - PSO.

ESCRITO N°: 03.

SUMILLA: FORMULO APELACION.

2013 APR 25 PM 4:02  
RECIBIDO  
UNIDAD DE  
DORA. CARABO

SEÑORA:

MARIA GRACIELA REJAS JIMENEZ.

JEFE (e) del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte.  
INDECOPI - SEDE LIMA NORTE.



**ANDRES AVELINO FLORES VENEGAS**, en la denuncia interpuesta contra el **BANCO DE CREDITO DEL PERU**, por violación de mis derechos como usuario, cliente y consumidor a Usted con respeto expongo:

**I.- FORMULO APELACION:**

Señora Jefe, el día Jueves 18 de Abril del 2013, he sido notificado con la **RESOLUCION FINAL N°: 218 - 2013 / ILN - PSO del 11 de Abril del 2013**, expedida por Usted y por medio de la cual se ha resuelto:

- 1.- Declarar **INFUNDADA** mi denuncia interpuesta.
- 2.- **DENEGAR** las medidas correctivas solicitadas por mi parte, así como el pago de las Costas y Costos del procedimiento.

Por lo que en consecuencia, en ejercicio de mi derecho de defensa, por no encontrarme conforme con lo resuelto en la resolución que se impugna, y de conformidad a lo establecido en el literal c, del sub numeral 4.5.5. del numeral 4.5 Plazos de Tramitación de la Directiva N°: 004 - 2010 /DIR - COD - INDECOPI, procedo a interponer RECURSO IMPUGNATIVO DE APELACION, contra la indicada resolución, a efectos de que el superior jerárquico llamado por la normativa vigente, proceda a revisar la resolución que me causa agravio, para que MODIFICANDOLA proceda a REVOCARLA y en tal virtud declare FUNDADA mi denuncia interpuesta contra el BANCO DE CREDITO DEL PERU, disponiendo y ordenando que se le apliquen las MEDIDAS CORRECTIVAS, MEDIDAS REPARADORAS, MEDIDAS SANCIONADORAS, y se le aplique la multa que corresponda conforme a ley, condenándolo al pago de las Costas y Costos del procedimiento.

En virtud de lo expuesto, solicito a Usted Señora Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte del INDECOPI, se sirva disponer el concesorio de la apelación que se formula.

## **II.- FUNDAMENTACION DE LA APELACION:**

Señora Jefe, mi parte por convenir a su derecho de defensa procede a sustentar la apelación pronunciándose por todos y cada uno de los extremos y considerandos de la **RESOLUCION FINAL Nº: 218 – 2013 / ILN – PSO del 11 de Abril del 2013**, conforme a lo siguiente:

- **I.1- EN CUANTO AL RUBRO I. ANTECEDENTES DE LA RESOLUCION:**

**A.- Respecto del Punto I.1. Denuncia. Numeral 1.-** No sólo denuncié al Banco conforme se resume en el numeral 1 del citado punto, sino también POR METODOS ABUSIVOS DE COBRANZA, FALTA DE ATENCION A REQUERIMIENTOS DE INFORMACION expuestos como se resumí:

- 1.- FALTA DE ATENCION A REQUERIMIENTOS DE ATENCION. Tal como consta del numeral 2 del formato de postulación del procedimiento proporcionado por INDECOPI y presentado por mi parte, obrante en autos.
- 2.- METODOS ABUSIVOS DE COBRANZA. Tal como consta del numeral 3 del formato de postulación del procedimiento presentado por mi parte, y que obra en autos.
- 3.- INFRACCION Y VIOLACION DE MIS DERECHOS COMO CONSUMIDOR, USUARIO Y CLIENTE DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, CONSISTENTE EN EL DESPOJO, DISPOSICION, RETIRO ARBITRARIO E INCONSULTO DE DINERO EN MONEDA NACIONAL PRODUCTO DE MIS HABERES INGRESOS COMO PENSIONISTA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA, DE MI CUENTA DE AHORROS ABIERTA EN EL BANCO DE CREDITO DEL PERU..., PARA LUEGO DE HABERSE "COBRADO" PARTE DE LA DEUDA, NEGARSE A BRINDAR LAS SATISFACCIONES DEL CASO Y REPONER EL DINERO ARBITRARIAMENTE DISPUESTO A FAVOR DEL BANCO..., (tal como consta del Numeral Romano I: PRESENTO DENUNCIA de la primera página de mi escrito del 21 de Febrero del 2013).
- 4.- ...,PERIUDICANDO GRAVEMENTE LA CONFIANZA Y SEGURIDAD EN EL BANCO DE CREDITO, ESTO ES LA CONFIANZA QUE DEBEN TENER LOS AHORRISTAS EN UNA INSTITUCION BANCARIA..., (tal como consta del Numeral Romano I: PRESENTO DENUNCIA segunda página primer párrafo, de mi escrito del 21 de Febrero del 2013).
- 5.- ..., Y LO QUE ES MAS GRAVE SIN QUE HAYA EXISTIDO PROCESO JUDICIAL Y MANDATO JUDICIAL EXPRESO PREVIO QUE LO FACULTE, ORDENE Y AUTORICE AL BANCO DE CREDITO DEL PERU, (tal como consta del fundamento 5 in fine, del Numeral Romano II: FUNDAMENTOS DE LA DENUNCIA, página 4 in fine de mi escrito de denuncia de fecha 21 de Febrero del 2013).

6.- ..., 6.- QUEDA ASI DEMOSTRADO QUE EL BANCO DE CREDITO DEL PERU HA ACTUADO DELIBERADAMENTE Y APROVECHANDOSE DE SU CONDICION DE BANCO A CARGO DE LA CUENTA DE AHORROS, PARA RETENER EN PROVECHO PROPIO E INTERES ECONOMICO PARTICULAR, LOS DINEROS PROVENIENTES DEL PAGO DE HABERES, PENSIONES DE LAS PERSONAS, QUE SE ABONAN, DEPOSITAN EN LAS CUENTAS DE AHORROS DE SUS CLIENTES..., (tal como consta del fundamento 6, del Numeral Romano II: FUNDAMENTOS DE LA DENUNCIA, página 5 de mi escrito de denuncia del 21 de Febrero del 2013); y que constituyen desarrollo de la causal de métodos abusivos de cobranza.

7.- 8.- POR TANTO DEBE QUEDAR COMO MATERIA DE INVESTIGACION EN RAZON DE LA DENUNCIA QUE PRESENTO EL DILUCIDAR CUAL ES EL FUNDAMENTO QUE LE PERMITE AL BANCO DE CREDITO ABUSAR DE SUS CLIENTES Y ACTUAR COMO LO HA HECHO. (tal como consta del fundamento 8, del Numeral Romano II: FUNDAMENTOS DE LA DENUNCIA, página 5 de mi escrito de denuncia del 21 de Febrero del 2013); y que constituyen desarrollo de la causal de métodos abusivos de cobranza.

En tal sentido pido se tenga por realizada la precisión con relación a los términos de mi denuncia señalados en el numeral 1, del Punto I.1. ya que el resumen no los contempla

**B.- Respecto del Punto I.1. Denuncia. Numeral 2.-** Debo decir que faltó consignar las siguientes medidas correctivas solicitadas:

QUE EL BANCO NO ABUSE DE SU POSICION.

QUE EL BANCO NO RETENGA INDEBIDAMENTE DE LOS AHORROS DE SUS CLIENTES.

QUE NO RETENGA HABERES.

QUE BRINDE DEBIDA INFORMACION.

QUE NO EMPLEE METODOS ABUSIVOS DE COBRANZA.

LAS MEDIDAS CORRECTIVAS COMPLEMENTARIAS, ESTABLECIDAS EN LOS LITERALES a, e DEL ARTICULO 116º DE LA LEY Nº: 29751.

Tal y conforme se consignó en el Formato de SOLICITUD DE MEDIDAS CORRECTIVAS, REPARADORAS Y COMPLEMENTARIAS Y COSTAS Y COSTOS, proporcionado en sede del INDECOPI de Lima Norte y que consta en autos.

En tal sentido pido se tenga por realizada la precisión con relación a las medidas correctivas, complementarias solicitadas por mi parte, ya que el resumen señalado en el numeral 2, del Punto I.1. no las contempla

**C.- Respecto del Punto I.2. Cargo imputado. Numeral 3.-** Al respecto debo señalar que es correcto lo que se señala en relación a la transcripción de la resolución número uno por la que se admite a trámite mi denuncia, sin embargo debo decir que mi parte por considerar que la resolución al calificar mi denuncia no recogía todos los extremos de la misma, procedió a presentar un escrito de precisión, NO DE AMPLIACION COMO USTED SEÑORA JEFE LO CALIFICO AL MOMENTO DE EXPEDIR LA RESOLUCION NUMERO 02, ASI COMO AL MOMENTO DE RESOLVER, lo cual será materia de pronunciamiento más adelante.

**D.- Respecto del Punto I.3. Escritos de descargos presentados por el Banco. Numeral 4.-**

Teniendo en consideración que se trata del resumen efectuado por Usted Señora Jefe, debo decir tan solo que con relación a:

Literal (i): Conforme a lo expuesto por el Banco en el tercer párrafo de la página 2, el número de TARJETA DE CREDITO VISA es N°: 4634020127467011, y no el N°: 4506 – 4615 – 0334 – 7630.

Literal (ii): Es correcto, en cuanto al resumen de lo expuesto por el Banco, con la salvedad que el Banco no presentó por escrito liquidación detallada de la deuda por tarjeta de crédito, incumpliendo el requerimiento ordenado en la resolución uno de autos.

Literal (ii): Es correcto, en cuanto al resumen de lo expuesto por el Banco, con la salvedad que el Banco no acreditó que mi parte haya formulado una autorización expresa para que se proceda a la compensación, ni mucho menos acreditó que mi parte haya sido debidamente informada al respecto.

**E.- Respecto del Punto I.4. Escrito presentado por el Señor Flores. Numeral 5.-**

Es correcto que con fecha 27 de Marzo del 2013 se presentó mi escrito al que por error se le puso como fecha de elaboración 25 de Febrero del 2013, lo que no es correcto es que se exprese que con dicho escrito estaba requiriendo la ampliación de la denuncia, YA QUE EN NINGUNA PARTE DEL CITADO ESCRITO SE SOLICITA AMPLIACION DE DENUNCIA, conforme se demostrará más adelante.

• **I.2.- EN CUANTO AL RUBRO II. CUESTIONES EN DISCUSION:**

**A.- Respecto del Numeral 6.-** Expongo lo siguiente:

Al literal (i): Debo decir que existe un error al considerar mi escrito presentado el 27 de Marzo del 2013, como uno de ampliación de denuncia, ya que no lo es, por el contrario dicho escrito tenía el objetivo de que se precisara la denuncia porque en la calificación efectuada en la resolución uno de autos NO HABIA CONSIDERADO TODOS LOS EXTREMOS DE MI DENUNCIA, situación diferente a solicitar ampliación de denuncia que implica EXPONER NUEVOS HECHOS NO SEÑALADOS EN LA DENUNCIA INICIAL.

Al literal (ii): Es correcto, aunque debió indicarse si cometió métodos abusivos de cobranza.

Al literal (iii): Es correcto, con la salvedad de que se debió consignar las medidas correctivas y complementarias solicitadas por mi parte y omitidas involuntariamente, como ya lo he señalado al pronunciarme respecto del Numeral 2 del Punto I.1

• **I.3.- RESPECTO DEL RUBRO III. ANALISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSION:**

**A.- Respecto del Punto III.1. Sobre la ampliación de la denuncia. Numeral 7.-** Rechazo lo expuesto por Usted Señora Jefe ya que en el escrito presentado el 27 de Marzo NO SE PIDE AMPLIACION DE DENUNCIA, sino que conforme al contenido del escrito, se cumple con absolver el traslado de la resolución 01 del 05 de Marzo del 2013 en cuanto a los requerimientos efectuados a mi parte, para presentar documentos y sustentar los gastos, los cuales absolví, pronunciándome sobre la pretensión de daños y perjuicios y REALIZANDO UNA PRECISION RESPECTO DE LA CALIFICACION DE LA DENUNCIA EFECTUADA POR USTED, al respecto y para mayor precisión cumplo con transcribir textualmente el contenido del escrito presentado:

EXPEDIENTE N°: 118 – 2013 / ILN – PSO.  
ESCRITO N°: 02.  
SUMILLA: ABSUELVO TRASLADO. PRECISO.

SEÑORA:

MARIA GRACIELA REJAS JIMENEZ.

JEFE (e) del Organó Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte.

INDECOPI – SEDE LIMA NORTE.

ANDRES AVELINO FLORES VENEGAS, en la denuncia interpuesta contra el BANCO DE CREDITO DEL PERU, a Usted con respeto expongo:

**I.- ABSUELVO TRASLADO:**

Señora Jefe, habiendo sido notificado con la resolución 1 del 05 de Marzo del 2013, cumplo con absolverla conforme a lo siguiente:

En razón de que mi parte cumpla con presentar copia del contrato de cuenta de ahorros y tarjeta de crédito, preciso que como en sede del Banco de Crédito necesariamente se encuentra ese documento, y a que el Banco ha sido requerido para que lo presente, mi parte se somete a la presentación que haga el Banco a través de su representante.

En cuanto a los gastos incurridos, debo señalar que en autos obra el cargo del Boucher por S/.- 38.00. por concepto de presentación de denuncia, y que otros gastos como llamadas, traslado al Banco, pérdida de tiempo ascienden a S/.- 50.00. Y que los gastos por concepto de asesoría legal serán sustentados en forma oportuna como consecuencia de la conclusión del proceso en sede del INDECOPI – LIMA NORTE.

Sin perjuicio de lo expuesto debo decir que mi pretensión principal para el resarcimiento de los daños ocasionados por el legal y arbitrario despojo de mis ahorros, y que son expresados en la imposibilidad de disposición de mi dinero, de no poder gastar y/o invertir, pagar deudas, atender gastos en salud, serán objeto de cálculo en la oportunidad que corresponda conforme a ley, lo que pido a Usted Señora Jefe, se sirva tener presente.

000097

**II.- FORMULO PRECISION:**

Señora Jefe, por convenir a mi derecho y en razón de la denuncia presentada, debo precisar que aparte de la calificación efectuada por Usted, constituye fundamento importante de mi pretensión, **LA DENUNCIA CONTRA EL BANCO DE CREDITO DEL PERU POR METODOS ABUSIVOS DE COBRANZA**, y por el **ILEGAL, ARBITRARIO DESPOJO, APROPIACION EN BENEFICIO PROPIO, DE MI DINERO PRODUCTO DE MIS REMUNERACIONES por ende de mis ahorros, SIN QUE EXISTA MANDATO JUDICIAL QUE LO ORDENE, SIN MI AUTORIZACION Y POR ENCIMA DEL LIMITE PERMITIDO POR LA LEY**, y como consecuencia de ello **LA VIOLACION DE LA CONFIANZA DEPOSITADA EN EL BANCO DE CREDITO DEL PERU**, lugar donde uno deposita sus ahorros en la seguridad de que serán protegidos, con el agravante de que no se me brinda, ni se me brindó información que sustente el accionar del Banco denunciado.

Precisión que solicito sea tomada en consideración para los fines de ley y de la denuncia formulada.

**POR LO TANTO:**

Pido a Usted Señora Jefe, se sirva tener por presentado el presente escrito, por cumplido el requerimiento, y por efectuada la precisión que contiene, a efectos de continuar con el procedimiento de denuncia conforme a ley y a su naturaleza jurídica procesal en sede administrativa.

LIMA NORTE, 25 DE FEBRERO DEL 2013.

.....  
ANDRES AVELINO FLORES VENEGAS.  
D.N.I. Nº: 07987607.

Como se puede constatar en ninguna parte del escrito se pide ampliación de la denuncia por hechos nuevos no señalados en la denuncia inicial.

**En tal sentido se debe desestimar lo expuesto por Usted Señora Jefe en este numeral y así espero se pronuncie el superior jerárquico.**

**B.- Respecto del Punto III.1. Sobre la ampliación de la denuncia. Numeral 8.-** Al respecto rechazo lo expuesto por Usted Señora Jefe en este numeral, por cuanto no es correcto que mi parte no señaló los hechos enunciados como presuntas infracciones cometidas por el Banco, (entiendo que se refiere a no haberlos enunciados en mi escrito inicial de denuncia presentado el 26 de Febrero del 2013). Para demostrar que por el contrario, mi parte si enunció los hechos en mi escrito inicial cumpla con consignar los párrafos pertinentes por medio de los cuales demuestro que SI CONSIGNE expresamente estos hechos en mi denuncia inicial, y que por lo tanto NO SE TRATA DE UNA AMPLIACION DE DENUNCIA.

En efecto pido se sirva tener en consideración los párrafos de mi escrito de denuncia que a continuación transcribo, y que se pueden comprobar mediante una lectura del escrito de denuncia de autos:

1.- FALTA DE ATENCION A REQUERIMIENTOS DE INFORMACION. Tal como consta del numeral 2 del formato de postulación del procedimiento proporcionado por INDECOPI y presentado por mi parte, obrante en autos, y de la parte final de la página 1 de mi escrito de denuncia: ... NEGARSE A BRINDAR LAS SATISFACCIONES DEL CASO Y REPONER EL DINERO ARBITRARIAMENTE DISPUESTO A FAVOR DEL BANCO.

2.- METODOS ABUSIVOS DE COBRANZA. Tal como consta del numeral 3 del formato de postulación del procedimiento presentado por mi parte, y que obra en autos.

3.- INFRACCION Y VIOLACION DE MIS DERECHOS COMO CONSUMIDOR, USUARIO Y CLIENTE DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, CONSISTENTE EN EL DESPOJO, DISPOSICION, RETIRO ARBITRARIO E INCONSULTO DE DINERO EN MONEDA NACIONAL PRODUCTO DE MIS HABERES INGRESOS COMO PENSIONISTA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA, DE MI CUENTA DE AHORROS ABIERTA EN EL BANCO DE CREDITO DEL PERU..., PARA LUEGO DE HABERSE "COBRADO" PARTE DE LA DEUDA, NEGARSE A BRINDAR LAS SATISFACCIONES DEL CASO Y REPONER EL DINERO ARBITRARIAMENTE DISPUESTO A FAVOR DEL BANCO..., (tal como consta del Numeral Romano I: PRESENTO DENUNCIA de la primera página de mi escrito del 21 de Febrero del 2013).

4.- ...,PERJUDICANDO GRAVEMENTE LA CONFIANZA Y SEGURIDAD EN EL BANCO DE CREDITO, ESTO ES LA CONFIANZA QUE DEBEN TENER LOS AHORRISTAS EN UNA INSTITUCION BANCARIA..., (tal como consta del Numeral Romano I: PRESENTO DENUNCIA segunda página primer párrafo, de mi escrito del 21 de Febrero del 2013).

5.- ..., Y LO QUE ES MAS GRAVE SIN QUE HAYA EXISTIDO PROCESO JUDICIAL Y MANDATO JUDICIAL EXPRESO PREVIO QUE LO FACULTE, ORDENE Y AUTORICE AL BANCO DE CREDITO DEL PERU, (tal como consta del fundamento 5 in fine, del Numeral Romano II: FUNDAMENTOS DE LA DENUNCIA, página 4 in fine de mi escrito de denuncia de fecha 21 de Febrero del 2013).

6.- ..., 6.- QUEDA ASI DEMOSTRADO QUE EL BANCO DE CREDITO DEL PERU HA ACTUADO DELIBERADAMENTE Y APROVECHANDOSE DE SU CONDICION DE BANCO A CARGO DE LA CUENTA DE AHORROS, PARA RETENER EN PROVECHO PROPIO E INTERES ECONOMICO PARTICULAR, LOS DINEROS PROVENIENTES DEL PAGO DE HABERES, PENSIONES DE LAS PERSONAS, QUE SE ABONAN, DEPOSITAN EN LAS CUENTAS DE AHORROS DE SUS CLIENTES..., (tal como consta del fundamento 6, del Numeral Romano II: FUNDAMENTOS DE LA DENUNCIA, página 5 de mi escrito de denuncia del 21 de Febrero del 2013).

000099

7.- 8.- POR TANTO DEBE QUEDAR COMO MATERIA DE INVESTIGACION EN RAZON DE LA DENUNCIA QUE PRESENTO EL DILUCIDAR CUAL ES EL FUNDAMENTO QUE LE PERMITE AL BANCO DE CREDITO ABUSAR DE SUS CLIENTES Y ACTUAR COMO LO HA HECHO. (tal como consta del fundamento 8, del Numeral Romano II: FUNDAMENTOS DE LA DENUNCIA, página 5 de mi escrito de denuncia del 21 de Febrero del 2013); y que constituyen desarrollo de la causal de métodos abusivos de cobranza.

Por tanto el argumento desarrollado por Usted Señora Jefe que sustenta el numeral 8 del Punto III.1., debe ser desestimado, TANTO Y MAS PORQUE TAMPOCO ESTAMOS ANTE EL PRESUPUESTO DE HECHO PREVISTO EN EL ARTICULO 428º DEL CODIGO PROCESAL CIVIL APLICABLE SUPLETORIAMENTE AL PRESENTE PROCESO, tal como lo sustenta Usted en el citado numeral, y así espero se pronuncie el Superior Jerárquico.

C.- Respecto del Punto III.1. Sobre la ampliación de la denuncia. Numeral 9.- Al respecto rechazo lo expuesto por Usted Señora Jefe, por las mismas razones expuestas al contradecir el numeral 8, con el agregado consistente que es irrelevante mencionar la fecha de notificación al Banco, por no estar en el presupuesto de hecho previsto en el artículo 428º del Código Procesal Civil.

D.- Respecto del Punto III.1. Sobre la ampliación de la denuncia. Numeral 10.- Rechazo Señora Jefe, el que Usted como consecuencia de lo expuesto en los numerales 7, 8 y 9, considere que corresponde declarar improcedente la solicitud de ampliación de denuncia, YA QUE:

1.- Como se ha demostrado mi escrito presentado el 27 de Marzo del 2013 NO CONSTITUYE NI CONTIENE PEDIDO SOLICITUD DE AMPLIACION DE DENUNCIA, sino una precisión ante una omisión en la calificación de la denuncia efectuada mediante la resolución uno de autos.

2.- Los hechos citados en el escrito del 27 de Marzo del 2013, si estuvieron considerados en mi escrito de denuncia del 21 de Febrero del 2013, tal como ya lo he demostrado, por tanto no constituyen ampliación por lo que en consecuencia no estamos ante el presupuesto de hecho previsto en el artículo 428º del CODIGO PROCESAL CIVIL, sin perjuicio de que cuando un escrito se presenta fuera del plazo se debe declarar su INADMISIBILIDAD más no su IMPROCEDENCIA.

En tal sentido se debe desestimar lo expuesto por Usted Señora Jefe en este numeral, y como consecuencia de la apelación se debe considerar como términos y extremos de mi denuncia los hechos expuestos en mi escrito de denuncia del 21 de Febrero del 2013 y cuya transcripción resumida he efectuado al absolver los numerales 7, 8 y 9 del presente rubro, y así espero se pronuncie el superior jerárquico.



**E.- Respecto del Punto III.2. Sobre la idoneidad del servicio. Numeral 11.-**

Al respecto debo señalar que en estricto, no tengo nada que expresar ya que se trata de una cita al artículo 18º de la Ley Nº: 29751 – CODIGO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, salvo que le faltó agregar el segundo párrafo del citado artículo, referido a que la **IDONEIDAD ES EVALUADA EN FUNCION A LA PROPIA NATURALEZA DEL PRODUCTO O SERVICIO Y A SU APTITUD PARA SATISFACER LA FINALIDAD PARA LA CUAL HA SIDO PUESTO EN EL MERCADO**, no se ha tomado en consideración para mejor resolver, conforme lo probaré más adelante.

**F.- Respecto del Punto III.2. Sobre la idoneidad del servicio. Numeral 12.-** Al respecto no tengo nada que expresar ya que se trata de una cita al artículo 19º de la Ley Nº: 29751 – CODIGO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

**G.- Respecto del Punto III.2. Sobre la idoneidad del servicio. Numeral 13.** En relación a este numeral, debo expresar en cuanto:

Al literal a.- Que he cumplido con probar los hechos denunciados, en tanto el despojo de mi dinero fue realizado y el propio Banco lo ha aceptado, pero bajo la forma de compensación autorizada por mi parte, lo que el Banco no ha podido demostrar.

Al literal b.- Que es correcto.

**H.- Respecto del Punto III.2. Sobre la idoneidad del servicio. Numeral 14.** Al respecto debo decir que es correcto, aunque le faltó señalar mayores detalles de la denuncia, por lo demás no tenga nada que cuestionar.

**I.- Respecto del Punto III.2. Sobre la idoneidad del servicio. Literal (a) Del valor de la deuda. Numeral 15.-**

Al respecto es correcto lo señalado.

**J.- Respecto del Punto III.2. Sobre la idoneidad del servicio. Literal (a) Del valor de la deuda. Numeral 16.-**

Al respecto debo señalar que en estricto **LO QUE ESTA EN CONTROVERSIA COMO EJE CENTRAL DE LA DENUNCIA**, no es determinar o no la existencia de la deuda, sobre cuyo monto será materia que el Banco cumpla con presentar mediante escrito y no con un CD, una liquidación de la deuda en detalle respecto del monto original, pagos efectuados, intereses y costos cobrados, y saldo actual, **SINO LO QUE ESTA EN CUESTION Y SE DEBE DETERMINAR SON LOS METODOS ABUSIVOS DE COBRANZA**, así como determinar que la conducta del Banco implica entre otros aspectos:

INFRACCION Y VIOLACION DE MIS DERECHOS COMO CONSUMIDOR, USUARIO Y CLIENTE DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, CONSISTENTE EN EL DESPOJO, DISPOSICION, RETIRO ARBITRARIO E INCONSULTO DE DINERO EN MONEDA NACIONAL PRODUCTO DE MIS HABERES INGRESOS COMO PENSIONISTA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA, DE MI CUENTA DE AHORROS ABIERTA EN EL BANCO DE CREDITO DEL PERU..., PARA LUEGO DE HABERSE "COBRADO" PARTE DE LA DEUDA, NEGARSE A BRINDAR LAS SATISFACCIONES DEL CASO Y REPONER EL DINERO ARBITRARIAMENTE DISPUESTO A FAVOR DEL BANCO..., (tal como consta del Numeral Romano I: PRESENTO DENUNCIA de la primera página de mi escrito del 21 de Febrero del 2013).

El que con la conducta del Banco, se esta: ...,PERJUDICANDO GRAVEMENTE LA CONFIANZA Y SEGURIDAD EN EL BANCO DE CREDITO, ESTO ES LA CONFIANZA QUE DEBEN TENER LOS AHORRISTAS EN UNA INSTITUCION BANCARIA..., (tal como consta del Numeral Romano I: PRESENTO DENUNCIA segunda página primer párrafo, de mi escrito del 21 de Febrero del 2013).

Que el despojo de mis ahorros producto de mis pensiones, se hizo en forma abusiva al dejarme sin saldo disponible y contable,...., Y LO QUE ES MAS GRAVE SIN QUE HAYA EXISTIDO PROCESO JUDICIAL Y MANDATO JUDICIAL EXPRESO PREVIO QUE LO FACULTE, ORDENE Y AUTORICE AL BANCO DE CREDITO DEL PERU, (tal como consta del fundamento 5 in fine, del Numeral Romano II: FUNDAMENTOS DE LA DENUNCIA, página 4 in fine de mi escrito de denuncia de fecha 21 de Febrero del 2013).

Y que por lo tanto se deben aplicar las medidas correctivas, reparadoras, complementarias solicitadas, y como consecuencia del accionar del Banco, sancionar al Banco de Crédito del Perú, imponiéndole la sanción que corresponda conforme a la naturaleza de la infracción cometida en mi agravio, como así espero se pronuncie el Superior Jerárquico.

**K.- Respecto del Punto III.2. Sobre la idoneidad del servicio. Literal (a). Del valor de la deuda. Numeral 17.-**

En relación a este numeral, debo decir Señora Jefe que rechazo lo expuesto por Usted cuando señala que no he presentado medio probatorio que demuestre que había llegado a un acuerdo con el personal del Banco sobre la forma de pago de la deuda, toda vez que:

1.- En concordancia con lo expresado en el segundo y en el tercer párrafo del numeral 2 del numeral romano II.- FUNDAMENTOS DE LA DENUNCIA, contenido en la página 3 de mi escrito de denuncia del 21 de Febrero del 2013, cuya parte pertinente transcribo: .....,

....Ante tales requerimientos y con la finalidad de llegar a una solución de pago, procedí a efectuar con fecha 30 de Noviembre del 2012 un pago por S/- 105.00. NUEVOS SOLES, y con fecha 29 de Enero del 2013 otro pago por S/- 150.00. NUEVOS SOLES, así consta de los Boucher de pago que anexo al presente escrito como medios probatorios.

... Del mismo modo y con la finalidad de concretar un procedimiento que demostrara mi voluntad de pago coordiné con la Asesora de Cobranzas Señorita ISELA MENDOZA MORALES, designada por los ejecutivos del AREA DE COBRANZA BANCA MINORISTA, efectuar pagos mensuales de S/.- 105.00. NUEVOS SOLES, para lo cual incluso le expresé que para demostrar mi voluntad de pago, iba a operar mi Cuenta de Ahorros en Moneda Nacional N°: 191 – 25016698 – 0 – 90, , PARA DEMOSTRAR EN TODO CASO SOLVENCIA PARA CUMPLIR CON LA PROPUESTA DE PAGO MENSUAL DE CUOTAS A CUENTA DE LA DEUDA, TODA VEZ QUE EN DICHA CUENTA SE DEPOSITARON MIS HABERES COMO PENSIONISTA EX TRABAJADOR DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA, ...,

...., cumplí con presentar como medios probatorios los boucher de pago que acreditaban el pago de la suma de S/.- 105.00. NUEVOS SOLES y S/.- 150.00. NUEVOS SOLES, tal como se consigna en el numeral 2 del RUBRO III.- MEDIOS PROBATORIOS consignado en la página 5 de mi escrito de denuncia del 21 de Febrero del 2013, medios probatorios que se pueden constatar porque obran en autos, EN LOS QUE CLARAMENTE SE CONSIGNA: PAGO A CUENTA VISA MNA, FECHA Y HORA DE LA OPERACIÓN, CLIENTE: FLORES VENEGAS ANDRES AVELINO, NUMERO DE TARJETA N°: 4506 – 4615 – 0334, Y EL IMPORTE PAGADO. Por lo tanto no queda duda que los pagos efectuados y acordados como consecuencia de los requerimientos de pago de Noviembre del 2012 y Enero del 2013 se refieren a la deuda por TARJETA DE CREDITO VISA respecto del cual el Banco procedió a compensar de mis ahorros, debiendo precisar que los pagos efectuados se realizaron a fines de mes en concordancia con la fecha de depósitos de mis pensiones.

2.- Por lo tanto no queda duda, que presenté medios probatorios para demostrar que había llegado a un acuerdo con el Banco como consecuencia de los requerimientos efectuados mediante las comunicaciones del 26 de Noviembre del 2012 y Enero del 2013, en virtud de las tratativas y coordinaciones efectuadas con la Señorita Asesora de Cobranza ISELA MENDOZA MORALES, designada expresamente en las comunicaciones de requerimiento.

3.- Por eso es que incluso y como prueba fundamental de mi voluntad de pago y del acuerdo al que llegué para el pago de la deuda con la Señorita ISELA MENDOZA MORALES, es que con fecha 14 DE DICIEMBRE DEL 2012 y tal como le expresé que lo haría a la Asesora de Cobranza designada para coordinar el pago de la deuda por concepto de TARJETA DE CREDITO VISA (al respecto verificar que en los requerimientos se señala como N°: de Cuenta: **01044506461503347630** que coincide con el N°: de la TARJETA DE CREDITO VISA respecto de la cual se generó la deuda materia de compensación), PROCEDI A ABRIR MI CUENTA DE: AHORRO CUENTA SUELDO, Cuenta en Moneda Nacional N°: 191 – 25016698 – 0 – 90, que es la cuenta respecto de la cual el BANCO DE CREDITO DEL PERU procedió a compensar indebidamente su acreencia, al respecto es preciso señalar que no tiene lógica que yo llegue a un acuerdo con el Banco, abra una cuenta a efectos de que el Banco procediera a dejarme sin dinero.

Ahora que los Boucher de pago ofrecidos como medios probatorios no hayan sido tomados en consideración por Usted Señora Jefe, y que incluso señale que no he acreditado el acuerdo sobre la forma de pago, así como tampoco haya tomado en consideración el contenido de los requerimientos de pago y que en base a esos requerimientos efectué los pagos a cuenta de la deuda, es aspecto que cuestiono, razón por la que rechazo lo expuesto por Usted en el numeral 17, por lo que espero que como consecuencia de la apelación que formulo y de la absolución del numeral 17, el superior jerárquico concluya en que sí llegué a un acuerdo de pago respecto de la deuda por concepto de TARJETA DE CREDITO VISA, por lo que en consecuencia NO RESULTABA PROCEDENTE que el Banco procediera a COMPENSAR su acreencia con el dinero existente en mi CUENTA AHORRO SUELDO, producto de los depósitos de mis haberes como pensionista, y lo que es peor DESPOJANDOME DEL TOTAL DEL DINERO EXISTENTE DEJANDOME CON SALDO CONTABLE Y DISPONIBLE NEGATIVO.

**L.- Respecto del Punto III.2. Sobre la Idoneidad del servicio. Literal (b) De la compensación. Numeral 18.-**

Al respecto, es correcto lo que se afirma en el Numeral 18.

**LL.- Respecto del Punto III.2. Sobre la Idoneidad del servicio. Literal (b) De la compensación. Numeral 19.-**

En relación a este numeral, debo decir que no por el hecho de que se consigne en el cargo de recepción que he recibido copia del contrato, que lo he leído, que he aceptado en su integridad las Condiciones establecidas en el Contrato que establece la CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS Y SERVICIOS DEL BANCO, que se me han absuelto las dudas y consultas, se puede concluir que HE SIDO BIEN INFORMADO RESPECTO DE DICHO CONTRATO (que por lo demás ha sido preelaborado por el Banco), QUE SE ME HA HECHO MENCION EXPRESA SOBRE LA CONDICION ESTABLECIDA A FAVOR DEL BANCO en el literal b.- del numeral 1 de las Condiciones Generales PARA CARGAR LOS MONTOS DE LAS OBLIGACIONES DIRECTAS O INDIRECTAS QUE EL CLIENTE LE ADEUDE A EL BANCO.... , CONTRA LOS MONTOS DE LAS OBLIGACIONES QUE EL BANCO MANTENGA A FAVOR DEL CLIENTE POR CONCEPTO DE LOS CREDITOS ORIGINADOS EN DEPOSITOS EFECTUADOS POR EL CLIENTE O A FAVOR DE EL CLIENTE EN LAS CUENTAS QUE ESTE MANTENGA EN EL BANCO, CUALESQUIERA SEA EL ORIGEN CONCEPTO O NATURALEZA DE LAS SUMAS DEPOSITADAS QUE ORIGINARON EL CREDITO..., ya que afirmo ello no ha sido así, y en tal sentido ante esta situación de omisión de información incurrida por el Banco que me perjudicó, considero que Usted Señora Jefe debió tener en consideración para argumentar el numeral 19 y por ende su resolución final, **(y así entonces no resolver finalmente por declarar INFUNDADA mi denuncia)**, los considerandos contenidos en los numerales 17, 18 y 19 referidos al punto III.2 Idoneidad del servicio, contenido en el numeral III ANALISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSION de la Resolución N°: 2251 – 2010 /SC2 – INDECOPI de fecha 06 de Octubre del 2010 citada por el propio Banco de Crédito en la página 6 de su escrito de descargos, y que para una mejor comprensión transcribo a continuación en las partes pertinentes con mis apreciaciones al respecto:

i.- En el presente caso, (denuncia del señor JOSE RICARDO SANCHEZ MIRANDA) el Banco ha solicitado la aplicación de las Cláusulas Generales a los hechos materia de denuncia. (numeral 17)

Que es lo mismo que el Banco de Crédito a través de su representante legal, pide para efectos de la denuncia presentada por mi parte, referidas al literal b, del numeral 1 del Contrato que contiene las CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS Y SERVICIOS DEL BANCO.

ii.- La Sala considera que la disposición transcrita – respaldada por la aprobación de la SBS – requería ser informada a los clientes como condición indispensable para su aplicación. Esta información era más relevante aún en el caso de contratos suscritos previamente a la aplicación de dichas cláusulas. Actualmente la doctrina reconoce que la incorporación de cláusulas y condiciones generales de contratación a contratos ya suscritos requiere que éstos al menos contengan una referencia expresa que éstas serán empleadas. (numeral 18).

Así entonces el numeral 18:

**Establece que se requiere que las disposiciones contenidas en el Contrato que regula las CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS Y SERVICIOS DEL BANCO, y que para el caso de mi denuncia presentada, se refieren a las establecidas en el Numeral 1, literal b. sean informadas a los clientes como condición indispensable para su aplicación, al respecto y de las pruebas aportadas por el Banco denunciado, NO SE HA DEMOSTRADO QUE las condiciones establecidas en el Numeral 1, literal b, ME HAYAN SIDO DEBIDAMENTE INFORMADAS, y siendo ello así NO SE PUEDEN APLICAR EN MI CONTRA, expresado esto sin perjuicio de que en caso se pudieran aplicar, ello no sería posible para el caso de la COMPENSACION que el Banco señaló haber realizado, como se probará más adelante.**

Y así entonces, este numeral contradice y desvirtúa el argumento señalado por el banco y contenido en la transcripción de parte del numeral 12 referido al punto III.2 Idoneidad del servicio, contenido en el numeral III ANALISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSION ya citado por mi parte en el literal b del presente punto, y sobre todo CONTRADIENDO Y DEJANDO SIN SUSTENTO, lo que solicito Señora Jefe se sirva tener en consideración para los fines de ley y de la resolución de la presente denuncia.

iii.- De las pruebas que obran en el procedimiento, no se ha verificado que las referidas cláusulas hayan sido informadas al señor Sánchez, al margen de lo cual aún de haber mediado tal comunicación, la Sala considera que debido a que las entidades financieras se encuentran en una posición preeminente con respecto del consumidor, se justifica que éste último reciba una especial protección por parte del ordenamiento jurídico y que se establezcan garantías para equilibrar las relaciones de asimetría que entablan ambas partes. (numeral 19).

Lo señalado en el numeral 19, se explica por sí solo, y destruye con mayor contundencia el argumento citado por el Banco al transcribir, al inicio de la página 7 de su escrito de descargos de fecha 25 de Marzo del 2013, parte del argumento contenido en el numeral 12, referido al punto III.2 Idoneidad del servicio, contenido en el numeral III ANALISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSION de la Resolución N°: 2251 – 2010 /SC2 – INDECOPI del 06 de Octubre del 2010, y por lo tanto el argumento señalado por el Banco, de que mi parte al firmar el contrato de Tarjeta de Crédito necesariamente suscribe el contrato de las CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS Y SERVICIOS DEL BANCO, y por ende LEYO Y ACEPTO EN SU INTEGRIDAD las condiciones establecidas, DEBE SER DESESTIMADO, y en tal sentido disponer que tales condiciones no son aplicables a mi persona, no solo porque las condiciones NO me fueron debidamente informadas, SINO PORQUE SON PERJUDICIALES Y CONTRARIAS A MIS DERECHOS COMO CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO, así como contrarias a derecho en tanto existe prohibición legal para compensar los activos legalmente declarados como intangibles, o inembargables conforme se establece en el numeral 11 del artículo 132º de la Ley de Bancos y Entidades Financieras, así como en el numeral 3 del artículo 1290º del Código Civil.

Así entonces queda claro que si Usted Señora Jefe hubiera tomado en consideración los considerandos establecidos en los numerales 17, 18 y 19 de la Resolución N°: 2251 – 2010 /SC2 – INDECOPI de fecha 06 de Octubre del 2010 citada por el propio Banco de Crédito del Perú, y en principio también de vuestro propio conocimiento por cuanto Usted Señora Jefe por pertenecer al INDECOPI, se encuentra en plena aptitud y preferencia privilegiada de acceder y conocer las resoluciones que expide el INDECOPI más aún por cuanto el presente proceso de denuncia tiene vinculación con las resoluciones expedidas y porque la indicada Resolución N°: 2251 – 2010 /SC2 – INDECOPI de fecha 06 de Octubre del 2010 citada por el propio Banco de Crédito del Perú, forma parte de los argumentos de descargo; hubiera tenido argumentos suficientes para desestimar los argumentos del Banco, y por ende en conjunto con otros argumentos declarar FUNDADA mi denuncia interpuesta, SIN EMBARGO NO LO HIZO.

Es por ello que rechazo el argumento contenido en el numeral 19 del literal (b) de la compensación incluido en el Punto III.2. Sobre la Idoneidad del servicio.

**M.- Respecto del Punto III.2. Sobre la Idoneidad del servicio. Literal (b) De la compensación. Numeral 20.-**

Señora Jefe, en relación a lo señalado por Usted en este numeral 20, en cuanto a que de la revisión de las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco, se verifica que el Banco contaba con la expresa autorización del señor Flores para compensar sus adeudos en su cuenta de ahorros, transcribiendo para ello la condición y facultad a favor del banco para compensar, establecida en el literal b, del numeral 1 del Contrato que regula las CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS Y SERVICIOS DEL BANCO, no significa que:

1.- Sea una condición que se haya establecido unilateralmente por el banco denunciado, conforme al ordenamiento jurídico.

Por el contrario queda claro que esta condición colisiona y contradice expresamente las prohibiciones expresas para compensar contenidas en el numeral 11 del artículo 132º de la Ley de Bancos y Entidades Financieras, en el numeral 3 del artículo 1290º del Código Civil, y en el artículo 648º del Código Procesal Civil que define que bienes son inembargables.

En virtud de lo expuesto queda claro que la condición establecida en el literal b del numeral 1, es contraria a la ley, y por lo tanto no puede servir para facultar al Banco para proceder a la compensación como lo ha hecho en mi caso, y en tal sentido se debió declarar FUNDADA mi denuncia.

2.- Que exista pleno convencimiento de que mi persona la ha autorizado expresamente y que he sido debidamente informado sobre los efectos y alcances de suscribir y aceptar tal condición a favor del banco. En autos no ha quedado acreditada la autorización expresa y específica otorgada por mi parte al Banco, ni mucho menos ha quedado acreditado que el personal del Banco me informó debidamente sobre los efectos, riesgos y alcances que implicaba aceptar la condición de autorizar la compensación a favor del banco (y ya sabemos los efectos perjudiciales en mi economía que causó el despojo y retiro de mi dinero como consecuencia del ejercicio y aplicación de la facultad para compensar efectuado por el Banco). Al respecto se debe tomar en consideración lo señalado en los considerandos contenidos en los numerales 17, 18 y 19 referidos al punto III.2 Idoneidad del servicio, contenido en el numeral III ANALISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSION de la Resolución N°: 2251 – 2010 /SC2 – INDECOPI de fecha 06 de Octubre del 2010 citada por el propio Banco de Crédito en la página 6 de su escrito de descargos; y a los que ya me he referido y citado al absolver y pronunciarme en el literal LL del presente escrito, **respecto del Punto III.2. Sobre la Idoneidad del servicio. Literal (b) De la compensación. Numeral 19.-;** y a lo que **habría que agregar** que: aún en el caso de que se aceptara la compensación establecida en los contratos por adhesión preelaborados por el Banco, **Usted Señora Jefe debió tomar en consideración** que en el Considerando Numeral 30 del Rubro ANALISIS de la Resolución N°: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI del 15 de Diciembre del 2011, expedida en razón de la Denuncia interpuesta por PILAR ANA HUARANGA ACOSTA contra SCOTIABANK PERU S.A.A. y S.C.I. Resolución citada directamente por el propio Banco de Crédito en la página 10 de su escrito de descargos e indirectamente en la página 12 (numeral 36 de la Resolución N°: 417 – 2012 /SC2 – INDECOPI citada por el propio Banco) de su escrito de descargos y sobre todo citada por Usted Señora Jefe en el numeral 21 del literal b, De la Compensación, incluido en el Punto III.2. Sobre la Idoneidad del servicio, Pág. 5 de la Resolución Final que se apela, **se consignó que:**

30. Ahora bien este Colegiado estima que **podría objetarse la libertad del consumidor para aceptar la compensación con cargo a su remuneración o pensión, bajo el argumento que no existe voluntad plena cuando la aceptación viene incorporada en cláusulas generales de contratación. La realidad de la contratación contemporánea no es ajena a esta Sala, por lo que **consideramos oportuno recomendar a la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP que evalúe la posibilidad de exigir a las empresas del sistema financiero que en el futuro estos pactos de compensación no formen parte de condiciones contractuales redactadas unilateral y previamente por el proveedor, sino que los formatos utilizados por las entidades bancarias consignen casilleros para marcar en los cuales el consumidor puede elegir una condición u otra, es decir, si acepta o no la compensación.** (el subrayado y negrita es un agregado de mi parte).**

- Sin embargo Usted Señora Jefe no tomo en consideración este numeral 30.

Así entonces queda claro que existió y existe un reconocimiento expreso por los miembros de la Sala de la Competencia 2 del INDECOPI, a que tales condiciones contractuales redactadas unilateral y previamente por el banco y en cuya elaboración no participó el cliente, y a las que se le impone adherirse, se ve obligado a adherirse y aceptarla sin una previa, debida, expresa y específica información como ha sucedido en mi caso, son limitativas de la voluntad del cliente, son limitativas para que el consumidor exprese libremente su voluntad, y siendo ello así se deben tener por no puestas y no ser vinculantes y además no deben aplicarse, porque aún cuando hayan sido aceptadas vía consenso y conocimiento, **SON VIOLATORIAS** de normas legales expresas que prohíben la compensación como el numeral 11 del artículo 132º de la Ley de Bancos y Entidades Financieras, el numeral 3 del artículo 1290º del Código Civil, y el artículo 648º del Código Procesal Civil, y en este caso el **Contrato que establece las CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS Y SERVICIOS DEL BANCO**, donde consta la condición señalada en el literal b, del numeral 1 que faculta al banco a compensar y en cuyo sustento ampara su defensa, y que por ende las impone y luego las aplica, en un claro abuso y violación del derecho, al ser contrario y violatorio de normas legales sustantivas, procesales expresas, y por ende normas de derecho público, de orden público y de imperativo cumplimiento como el artículo 648º del Código Procesal Civil, el numeral 11 del artículo 132º de la Ley de Bancos y Entidades Financieras, incluso el mismo artículo 1290º del Código Civil, **DEVIENE EN NULO DE PLENO DERECHO** en aplicación de lo establecido en los numerales 4 y 8 del artículo 219º del Código Civil, concordados con los artículos V y II del Título Preliminar del Código Civil, y aún en el supuesto negado de que no fueran nulos, **NO DEBERIAN APLICARSE ESTE TIPO DE CONTRATOS, POR ESTABLECER, CONTENER E IMPONER CONDICIONES CONTRARIAS A NORMAS LEGALES EXPRESAS**, ó en su caso no deberían aplicarse las condiciones violatorias de normas legales expresas como es el caso del literal b, del artículo 1 del **Contrato que establece las CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS Y SERVICIOS DEL BANCO**, y que es la que el banco ha utilizado y aplicado en mi contra como ya se señalado en autos y en el presente escrito.



Al respecto Y EN RELACION A LO EXPUESTO EN EL PARRAFO INMEDIATO PRECEDENTE, es **que yo no entiendo** porque si los **Señores Vocales** de la Sala de la Competencia 2 del INDECOPI que expidieron la **Resolución 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI, formularon el considerando 30** que expresamente alertaba sobre la existencia de condiciones con carácter obligatorio y vinculante que limitaba la libre voluntad del consumidor y que por ende lo perjudicaba, (al imponerle la aceptación de una condición incorporada en CLAUSULAS GENERALES DE CONTRATACION – CONTRATOS DE ADHESION PREELABORADOS POR EL BANCO, como lo es el literal b, del numeral 1 del Contrato que establece las CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS Y SERVICIOS DEL BANCO, que implicó y significó como se ha probado y lo ha reconocido el propio Banco, el despojo, retiro total de mis remuneraciones dejándome sin saldo contable y sin saldo disponible como ha sido mi caso), **PROCEDIERON A REVOCAR LA RESOLUCION DE PRIMERA INSTANCIA** expedida en razón del Expediente N°: 067 – 2010 /CPC – INDECOPI – ICA, que declaró fundada la denuncia contra SOCTIABANK PERU S.A.A. y S.C.I. **Con el agravante** que el INDECOPI es un órgano de defensa de los consumidores, y si el argumento contenido en el numeral 30 implicaba un reconocimiento expreso y tácito de que la incorporación en los contratos y la aplicación de tales condiciones, **afectaba el ejercicio del derecho a la libre voluntad, a la voluntad plena del consumidor para celebrar contratos, al imponerle la aceptación integra de tales condiciones, esto es afectaba los derechos de los consumidores, clientes y usuarios de los servicios y productos que ofrece el banco, ENTONCES los vocales de la Sala de la Competencia 2 del INDECOPI que expidieron la Resolución N°: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI, estaban en la obligación legal de proteger estos derechos afectados, y en tal virtud debieron CONFIRMAR la resolución de primera instancia, SIN EMBARGO CONTRAVINIENDO EL ARGUMENTO SEÑALADO EN EL NUMERAL 30, NO LO HICIERON Y POR EL CONTRARIO, procedieron a REVOCAR la resolución que declaró FUNDADA la denuncia y sancionó a SCOTIABANK PERU S.A.A con una Multa de 8.6. U.I.T, lo cual se cuestiona por nuestra parte, con el agravante que la Resolución 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI, ha sido citada expresamente y tomada en consideración por Usted Señora Jefa al momento de resolver la presente denuncia, tal y conforme consta del numeral 21, del literal (b) De la Compensación, Contenido en el Punto III.2. Sobre la Idoneidad del servicio, de la RESOLUCION FINAL N°: 218 – 2013 /ILN – PSO del 11 de Abril del presente año, y es por ello que pido que en su oportunidad cuando el superior jerárquico resuelva la apelación que formulo, la resuelva defendiendo los derechos de los consumidores, teniendo en consideración lo expuesto en este y en todos los extremos del recurso de apelación que interpongo.**

**N.- Respecto del Punto III.2. Sobre la Idoneidad del servicio. Literal (b) De la compensación. Numeral 21.-**

En relación a este numeral expreso lo siguiente:

**A.-** El argumento de Usted Señora Jefe resulta totalmente carente de motivación expresa basada en fundamentos de hecho y de derecho y de estricta aplicación a los hechos materia de la denuncia.

Con el agravante de que la resolución que cita se refiere a situaciones de hecho diferentes a las denunciadas por mi persona; **sin perjuicio de que aún cuando se concluyera** que ha habido una aceptación voluntaria de una o varias de las condiciones establecidas en el Contrato que establece las CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS Y SERVICIOS DEL BANCO como por ejemplo la condición establecida en el literal **b** del numeral 1 del Contrato que faculta al Banco para efectuar compensación, **ESTA CONDICION Y SU ACEPTACION SON NULAS POR CONTRAVENIR NORMAS SUSTANTIVAS Y PROCESALES** de Derecho Público y de Orden Público, **QUE EXPRESAMENTE LIMITAN Y PROHIBEN LA COMPENSACION** respecto de activos declarados legalmente intangibles (numeral 11 del artículo 132º de la Ley Nº: 26702 – LEY DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS), del crédito inembargable (numeral 3 del artículo 1290º del CODIGO CIVIL), entre el que se encuentran las remuneraciones menores a 5 Unidades de Referencia Procesal (conforme al numeral 6 del artículo 648º del CODIGO PROCESAL CIVIL). Me explico:

1.- La Resolución Nº: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI del 15 de Diciembre del 2011, expedida en razón de la Denuncia interpuesta por PILAR ANA HUARANGA ACOSTA contra SCOTIABANK PERU S.A.A. y S.C.I. Resolución citada directamente por el propio Banco de Crédito en la página 10 de su escrito de descargos e indirectamente en la página 12 (numeral 36 de la Resolución Nº: 417 – 2012 /SC2 – INDECOPI citada por el propio Banco) de su escrito de descargos y obviamente citada por Usted, resuelve la denuncia presentada por doña Pilar Ana Huaranga Acosta contra SCOTIABANK PERU S.A.A. por haber realizados descuentos indebidos en la cuenta de haberes de la denunciante.

2.- Del contenido de la citada resolución se concluye que para el caso denunciado, se acreditó que la denunciante AUTORIZO EXPRESAMENTE al Banco para que cobrara el saldo deudor de su acreencia, de la cuenta de ahorros que la denunciante mantenía en el banco, en la citada autorización consta que doña PILAR ANA HUARANGA ACOSTA autorizó expresamente y en forma irrevocable al Banco, para que a fin de amortizar y/o cancelar el crédito concedido por SCOTIABANK PERU S.A.A. que se menciona en el párrafo anterior, se descuenten de mi remuneración semanal, quincenal o mensual, la suma correspondiente de conformidad con el plan de pagos, proporcionado por el SCOTIABANKPERU S.A.A. (...) AUTORIZO expresamente y en forma irrevocable a Ustedes para que el monto pendiente de pago al SCOTIABANKPERU S.A.A. en virtud del crédito concedido, sea descontados de mis beneficios sociales, remuneración impaga, CTS y / o cualquier otro beneficio al que tuviera derecho. ASI CONSTA del resumen del documento que contiene la autorización, consignado en el numeral 12 contenido en el literal (ii) De la responsabilidad del Banco, correspondiente al Rubro ANALISIS, de la Resolución Nº: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI del 15 de Diciembre del 2011. (Pág. 4 in fine).

Como resulta evidente Señora Jefe, estos hechos descritos para nada tienen relación con los hechos materia de mi denuncia ya que:

i.- YO NO FIRME COMO SI LO HIZO LA SEÑORA HUARANGA ACOSTA, NINGUN DOCUMENTO ESPECIFICO POR EL CUAL AUTORIZARA AL BANCO DE CREDITO DEL PERU EN FORMA EXPRESA E IRREVOCABLE PARA QUE SE ME DESCONTARA SUMA ALGUNA DE MIS HABERES, PARA PAGAR DEUDAS A FAVOR DEL BANCO.

Por lo tanto el supuesto es totalmente diferente.

ii.- COMO SE PUEDE CONSTATAR DEL RESUMEN DEL DOCUMENTO DE AUTORIZACION, EN EL SE CONSIGNA EXPRESAMENTE QUE LA AUTORIZACION IRREVOCABLE, SE OTORGA A FIN DE AMORTIZAR Y/O CANCELAR EL CREDITO CONCEDIDO POR EL SCOTIABANKPERU S.A.A. Y QUE SE MENCIONA EN EL PARRAFO ANTERIOR.

Como resulta evidente y consta de autos, EL BANCO DE CREDITO DEL PERU NO HA ACREDITADO QUE MI PERSONA HAYA FIRMADO UN DOCUMENTO ESPECIFICO CON REFERENCIA A LA DEUDA POR CONCEPTO DE TARJETA DE CREDITO VISA N°: 4506 – 4615 – 0334 – 7630, por medio del cual le autorice en forma expresa e irrevocable a compensar sus acreencias con cargo a los depósitos existentes en mi cuenta AHORRO CUENTA SUELDO.

iii.- COMO SE PUEDE CONSTATAR DEL RESUMEN DEL DOCUMENTO QUE CONTIENE UN RESUMEN DE LA AUTORIZACION EXPRESA, EN EL SE CONSIGNA QUE LOS DESCUENTOS A REALIZAR, SE HAGAN EN BASE A LAS SUMAS CORRESPONDIENTES CONFORME AL PLAN DE PAGOS PROPORCIONADO POR SCOTIABANKPERU S.A.A., forma de pago y plan de pagos que NUNCA existió ni se celebró en mi caso.

iv.- AUN EN EL SUPUESTO NEGADO DE QUE LA RESOLUCION PUDIERA APLICARSE PARA RESOLVER MI CASO, SE DEBE TENER EN CONSIDERACION QUE ELLO TAMPOCO SERIA POSIBLE, POR CUANTO EN LA AUTORIZACION OTORGADA POR LA SEÑORA PILAR ANA HUARANGA ACOSTA, se establece que es respecto de descuentos sobre montos ciertos y determinados y de acuerdo a un plan de pagos proporcionado por el Banco, en el que no se autoriza A DESCONTAR EL TOTAL DEL SALDO DISPONIBLE – CONTABLE DE LA CUENTA, sino sumas ciertas, líquidas y determinadas, SITUACION Y CONDICIONES QUE EN MI CASO NUNCA SE ESTABLECIERON, razón de más y suficiente para que NO SE TOME EN CONSIDERACION LOS CONSIDERANDOS ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN N°: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI DEL 15 DE DICIEMBRE DEL 2011, sin embargo y por el contrario Usted Señora Jefe lo hizo, lo que implica una violación del derecho al debido proceso en sede administrativa, lo que pido que en su oportunidad el superior jerárquico tenga en consideración lo expuesto al momento de resolver la apelación que formulo, en este extremo y en todos los extremos del recurso impugnativo que interpongo.

B.- La remisión que Usted Señora Jefe a la Resolución N°: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI del 15 de Diciembre del 2011, adolece de cita expresa a considerando y parte específica de la resolución con mención expresa a su relación cierta y determinada con los hechos materia de la denuncia por mi parte presentada y los fundamentos de hecho y de derecho en que se sustenta, motiva y funda sus decisiones para resolver en derecho, lo cual como es evidente constituye una grave afectación al debido proceso en sede administrativa, por contravenir expresamente lo establecido en los artículos de la Ley N°: 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO que regulan la obligación de motivar las resoluciones, y que por ser normas de Derecho Público, de Orden Público son de imperativo cumplimiento, por lo que la omisión incurrida por Usted Señora Jefe es grave e inexcusable porque por su cargo y autoridad que resuelve los procedimientos que a su competencia se someten, y por pertenecer al INDECOPI está en inmejorable posición para conocer el texto de las resoluciones y proceder a aplicar o citar los considerandos que sirven de base para sustentar sus resoluciones, no hacerlo afecta el derecho al debido proceso en sede administrativa, y es por ello formulo apelación en este extremo.

C.- Pero aún en el caso de que se aceptara lo señalado por Usted Señora Jefe en el numeral 21 respecto a que mediante la Resolución N°: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI del 15 de Diciembre del 2011, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI, precisó su criterio contenido en la Resolución N°: 0199 – 2010 /SC2 – INDECOPI, en materia de compensación con cargo a remuneraciones o pensiones diferenciando el embargo sobre haberes o pensiones, de aquel supuesto en que el consumidor afectó libremente su remuneración o pensión para atender en vía de compensación sus obligaciones, estableciendo que la prohibición contenida en el artículo 648º del CODIGO PROCESAL CIVIL, cobraba sentido únicamente en el caso específico de embargos, más no en la compensación libre y voluntariamente pactada con el consumidor.

Debo al respecto señalar que, la Sala Especializada de Protección al Consumidor al resolver lo hizo sobre el supuesto en el que la Señora PILAR ANA HUARANGA ACOSTA, había voluntariamente autorizado expresamente y en forma irrevocable al SCOTIABANKPERU S.A.A. para que procediera, a descontar de sus remuneraciones montos conforme a un plan de pagos previamente establecido, para amortizar la deuda de un crédito expresamente señalado; situación que como ya he señalado **NO ES SIMILAR A LOS HECHOS DENUNCIADOS POR MI PERSONA, NI A LOS SUPUESTOS EN LOS QUE SE BASO EL BANCO DE CREDITO PARA COMPENSAR**, porque en tanto para la compensación efectuada por SCOTIABANKPERU S.A.A. ésta se basó en un documento específico que autorizaba expresamente y en forma irrevocable afectar sumas de mis remuneraciones para amortizar o cancelar una deuda específica debidamente determinada, en montos de conformidad a un plan de pagos establecido; **Y PARA LA COMPENSACION EFECTUADA POR EL BANCO DE CREDITO, ESTA NO SE BASO en un documento específico que autorizaba expresamente y en forma irrevocable afectar sumas de mis remuneraciones para amortizar o cancelar una deuda específica debidamente determinada, en montos de conformidad a un plan de pagos establecido.**

Para reafirmar lo expuesto y que para el caso de lo resuelto por la sala, se requiere de una autorización expresa y específica y bajo ciertas condiciones que impliquen determinar y detallar montos a descontar, respecto de que deuda y en base a un cronograma establecido en un plan de pagos, para en cierta forma facilitar y favorecer al consumidor, me remito expresamente a lo señalado en los numerales 17, 18 y 19 de la Resolución N°: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI del 15 de Diciembre del 2011, en los cuales se señala que se requiere diferenciar los casos en que el consumidor libre y voluntariamente decide afectar sus remuneraciones para el pago de sus obligaciones que mantiene con el banco, de aquel supuesto en que un acreedor recurre a la autoridad jurisdiccional para lograr forzosamente una medida de embargo sobre los fondos de las cuentas de remuneraciones (numeral 17), el consumidor puede decidir libre y voluntariamente que las cuotas del préstamo hipotecario, tarjeta de crédito o préstamo vehicular obtenido con el banco, sean cobradas mensualmente con cargo a los fondos de su cuenta de remuneraciones (numeral 18), este cargo automático es una facilidad para el consumidor, quien se libera de la responsabilidad de acercarse a una agencia bancaria para lograr el cumplimiento de la obligación y puede administrar de mejor manera sus distintas deudas y su propio tiempo pues en virtud de la autorización previa, el Banco compensará automáticamente los activos del consumidor que mantiene en su poder (cuenta de ahorros) con las acreencias que el Banco mantiene frente a aquél. (numeral 19).

Y la sala tenía que expresar estos considerandos, porque estaban en concordancia con los hechos expuestos en la denuncia y porque en todo caso existía el documento de autorización expresa e irrevocable para efectuar los descuentos, y que le permitió a la sala considerar que tal hecho constituía el ejercicio libre y voluntario del consumidor.

Sin embargo queda claro que tales hechos, eran y son diferentes a los expuestos en mi denuncia, y que en mi caso (APARTE DE QUE CON LA AUTORIZACION PARA COMPENSAR NO SE ME FACILITO PARA NADA MI RELACION CON EL BANCO, NI MUCHO MENOS ME BENEFICIE CON DICHA COMPENSACION – PARA EN CIERTA FORMA DAR CREDIBILIDAD AL NUMERAL 19 DE LA RESOLUCION N°: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI DEL 15 DE DICIEMBRE DEL 2011 -, POR EL CONTRARIO ME PERJUDIQUE GRAVEMENTE CON EL DESPOJO Y RETIRO TOTAL DE MI SALDO CONTABLE Y DISPONIBLE – LO CUAL PERMITE CONTRADECIR LOS SUPUESTOS BENEFICIOS QUE EL AUTORIZAR LA COMPENSACION REPORTARIA A LOS CONSUMIDORES CITADOS EN EL NUMERAL 19); **NO EXISTIO DOCUMENTO EXPRESO CIERTO Y DETERMINADO EN EL QUE LIBRE Y VOLUNTARIAMENTE CONSIGNARA EXPRESAMENTE MI ACEPTACION Y AUTORIZACION IRREVOCABLE PARA QUE EL BANCO PROCEDIERA A COMPENSAR SUS ACREENCIAS, CON CARGO A MIS DEPOSITOS, EN BASE A MONTOS FIJOS, SOBRE UN CRONOGRAMA ESTABLECIDO EN UN PLAN DE PAGO PARA CANCELAR UN CREDITO DETERMINADO**, por lo demás tales hechos y situaciones, así como la existencia del documento autoritativo NO HAN SIDO ACREDITADOS POR EL BANCO EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, razón por la que se debe desestimar el argumento consignado en la Resolución N°: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI del 15 de Diciembre del 2011, y así espero se resuelva en sede de instancia que conozca la apelación.

Debiendo precisar no obstante y en vía de reiteración de lo expuesto precedentemente, que mi persona no comparte lo resuelto por la Sala, en tanto y en cuanto CONVALIDA EN FORMA INDEBIDA E IRREGULAR EL ESTABLECIMIENTO DE CONDICIONES O LA CELEBRACION DE ACUERDOS CONTRACTUALES DESTINADOS A PERMITIR LA COMPENSACION PARA PAGAR DEUDAS ESPECIFICAS, DETERMINADAS Y CON CARGO Y POR MONTOS DE CONFORMIDAD A UN CRONOGRAMA DE PAGOS PREVIA Y ESPECIFICAMENTE ESTABLECIDO CON EL BANCO, DESCONOCIENDO Y CONTRAVINIENDO PROHIBICIONES Y LIMITACIONES EXPRESAS A EFECTUAR COMPENSACIONES respecto de activos declarados legalmente intangibles (numeral 11 del artículo 132º de la Ley Nº: 26702 – LEY DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS), del crédito inembargable (numeral 3 del artículo 1290º del CODIGO CIVIL), entre el que se encuentran las remuneraciones menores a 5 Unidades de Referencia Procesal (conforme al numeral 6 del artículo 648º del CODIGO PROCESAL CIVIL), por lo que lo resuelto por la sala al convalidar una compensación NO PERMITIDA Y PROHIBIDA EXPRESAMENTE POR LA LEY, debe ser desestimado en una NUEVA RESOLUCION, y que espero sea expedida en razón de la apelación que interpongo.

Así entonces queda claro que la Resolución Nº: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI del 15 de Diciembre del 2011, no se refiere a un caso similar al mío, por lo que en todo caso sus conclusiones se tienen que aplicar a situaciones de hecho similares a las denunciadas por la Señora PILAR ANA HUARANGA ACOSTA, y siendo ello así la remisión de lo resuelto en dicha resolución para aplicarlo a la resolución de mi denuncia, deviene en inaplicable, no vinculante, y no pertinente para resolver mi denuncia, TANTO Y MAS SI CONVALIDA EL OTORGAMIENTO DE AUTORIZACION PARA COMPENSAR, con cargo a remuneraciones siendo que esta autorización es contraria a derecho como ya se ha señalado, por lo que el argumento que la sustenta debe ser desestimado de plano.

Pero lo más grave de lo señalado por Usted Señora Jefe en el indicado numeral 21, es que el considerando así expuesto, y que podría ser considerado como una argumentación propia, **en estricto no constituye** una elaboración propia en base a:

Un análisis de los hechos denunciados,

Su propia creación argumentativa resolutive, y

La remisión a la Resolución Nº: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI del 15 de Diciembre del 2011, en la parte pertinente.

SINO QUE POR EL CONTRARIO CONSTITUYE UNA TRANSCRIPCION LITERAL, TEXTUAL DEL NUMERAL 36, CONTENIDO EN EL LITERAL (b) De la compensación, incluido en el literal (ii) Sobre la Idoneidad del servicio, perteneciente al Rubro ANALISIS, de la Resolución Nº: 0417 – 2012 / SC2 – INDECOPI, de fecha 15 de Febrero del 2012, numeral que a su vez se basa en los numerales 17 y 29 contenidos en el numeral (ii) De la responsabilidad del Banco, correspondiente al Rubro ANALISIS de la Resolución Nº: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI del 15 de Diciembre del 2011, para efectos de acreditar lo expuesto cumpla con anexar como medio probatorio la página 12 de la Resolución Nº: 0417 – 2012 /SC2 – INDECOPI de fecha 15 de Febrero del 2012, en la que consta el numeral 36.

Así entonces este argumento debe ser rechazado, lo que pido se tome en consideración para los fines de la apelación que se formula.

**Ñ.- Respecto del Punto III.2. Sobre la Idoneidad del servicio. Literal (b) De la compensación. Numeral 22.-**

Al respecto debo decir que el texto que contiene el indicado numeral es una transcripción literal del numeral 24 contenido en el literal (ii) De la responsabilidad del Banco, perteneciente al Rubro ANALISIS de la Resolución N°: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI del 15 de Diciembre del 2011, numeral que Usted Señora Jefe no ha citado expresamente; y que a su vez es una transcripción del numeral 40 contenido en el Literal (b) De la compensación, incluido en el literal (ii) Sobre la Idoneidad del servicio, perteneciente al Rubro ANALISIS, de la Resolución N°: 0417 – 2012 / SC2 – INDECOPI, de fecha 15 de Febrero del 2012, numeral que a su vez se basa en el numeral 24 contenido en el numeral (ii) De la responsabilidad del Banco, correspondiente al Rubro ANALISIS de la Resolución N°: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI del 15 de Diciembre del 2011.

En relación al contenido del numeral transcrito, debo decir

Si bien la sala pudo haber concluido que la compensación es un acto de disposición patrimonial y que toda persona es libre de disponer de su patrimonio, OLVIDA DELIBERADAMENTE, O NO TOMA EN CONSIDERACION QUE LA AUTONOMIA DE LA VOLUNTAD TIENE SU LIMITE EN LA LEY. Así entonces las PROHIBICIONES Y LIMITACIONES EXPRESAS A EFECTUAR COMPENSACIONES respecto de activos declarados legalmente intangibles (numeral 11 del artículo 132º de la Ley N°: 26702 – LEY DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS), del crédito inembargable (numeral 3 del artículo 1290º del CODIGO CIVIL), entre el que se encuentran las remuneraciones menores a 5 Unidades de Referencia Procesal (conforme al numeral 6 del artículo 648º del CODIGO PROCESAL CIVIL), constituyen mandatos imperativos que la autonomía de la voluntad no puede trasgredir, sin que tales limitaciones y prohibiciones puedan ser tomadas como restrictivas del derecho de las personas a disponer de su patrimonio, TANTO Y MAS COMO POR EJEMPLO el caso del numeral 11 del artículo 132º de la LEY DE BANCOS Y DE ENTIDADES FINANCIERAS, artículo en el que se regula las formas de atenuar los riesgos para los ahorristas, y en el que para nada se puede concluir que esta norma es restrictiva de la autonomía de la voluntad y de la libertad de las personas para disponer libremente de su patrimonio, sostener lo contrario equivaldría a hacer iluso y sin sentido el artículo V del Título Preliminar del Código Civil, que claramente establece que la ley no ampara el abuso del derecho, y como ha quedado demostrado, la compensación efectuada por el banco no solo constituye un abuso del derecho a compensar, sino que es violatoria de normas expresas de derecho y orden público, que no deben ser soslayadas.

Cumplir con la ley y no avalar las compensaciones prohibidas y limitadas por la ley, vía el abuso del derecho a poder compensar, sería un resultado deseado para el derecho, aunque indeseado para los bancos, porque como es obvio les impide cobrar sus deudas en forma abusiva, como por lo demás se ha demostrado en las diferentes resoluciones citadas por el propio Banco, con el agravante de que el Banco pretende que se apliquen a mi caso conociendo que se trata de situaciones de hecho distintas a las de mi denuncia, con el agravante de que en algunos casos ha sido parte denunciada en los procesos materia de resolución, lo cual prueba una premeditación con la finalidad en mi opinión de sorprender a la administración, a efectos de que se expida resolución que favorezca al banco, toda vez que he demostrado que el banco ha citado las partes de las resoluciones que le conviene, pero en las propias resoluciones existen otros considerandos que contradicen los consignados por el banco, lo que pido se sirva tener presente para los fines de la apelación que se formula.

Del mismo modo y para el caso de lo establecido en el artículo 1290º del CODIGO CIVIL, si seguimos el criterio de la Sala consignado en el numeral 24 contenido en el literal (ii) De la responsabilidad del Banco, perteneciente al Rubro ANALISIS de la Resolución Nº: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI del 15 de Diciembre del 2011, numeral que a su vez es una transcripción del numeral 40 contenido en el Literal (b) De la compensación, incluido en el literal (ii) Sobre la Idoneidad del servicio, perteneciente al Rubro ANALISIS, de la Resolución Nº: 0417 – 2012 / SC2 – INDECOPI, de fecha 15 de Febrero del 2012, TENDRIAMOS QUE CONCLUIR que no sólo la prohibición de la compensación establecida en el numeral 3 del artículo 1290º, sino también las establecidas en los demás numerales del citado artículo también son limitativas y restrictivas del derecho de las personas a disponer libremente de su patrimonio, lo cual como es evidente no es el sentido de las prohibiciones establecidas, DE LO CONTRARIO SE HUBIERAN INTERPUESTO LAS RESPECTIVAS ACCIONES DE INCONSTITUCIONALIDAD O SE HUBIERAN PRESENTADO LOS PROYECTOS DE LEY DESTINADOS A INVALIDAR LOS EFECTOS FACTICO JURIDICOS DEL CITADO ARTICULO O A DEROGAR LAS PROHIBICIONES ESTABLECIDAS.

Por eso es que contrario sensu, mi parte opina que aunque existiera tal facultad establecida y convenida expresamente a favor de los bancos, tal como lo considera la Sala en su resolución, ésta sería nula por ser contraria a texto expreso de normas de orden público, y por lo tanto no serían aplicables para compensar como lo ha hecho el banco en el caso materia de mi denuncia, Y ES POR ELLO QUE ESPERO EN SEDE DE INSTANCIA DEL SUPERIOR JERARQUICO, se revoque la RESOLUCION FINAL Nº: 218 – 2013 /ILN – PSO del 11 de Abril del 2013, y en tal virtud se declare FUNDADA mi denuncia, se dispongan y ordenen las medidas correctivas, reparadoras, complementarias solicitadas, se imponga la sanción de multa que corresponda al Banco de Crédito, y se le condene al pago de las Costas y Costos del proceso, sin perjuicio de la indemnización de daños y perjuicios que en su oportunidad corresponda solicitar y demandar.



**O.- Respecto del Punto III.2. Sobre la Idoneidad del servicio. Literal (b) De la compensación. Numeral 23.-**

En relación a este punto debo expresar tajantemente que rechazo lo expresado por Usted Señora Jefe, toda vez que:

En autos no ha quedado debidamente acreditado, que mi persona autorizó en forma expresa, cierta, determinada y específica al Banco de Crédito, para que procediera a compensar el pago de la deuda contraída por el uso de la TARJETA DE CREDITO VISA N°: 4506 – 4615 . 0334 – 7630, con cargo al TOTAL DEL DINERO QUE EXISTIERA EN MI CUENTA AHORRO SUELDO.

En autos no ha quedado acreditado que personal del banco denunciado, me haya informado en forma cierta, expresa, determinada o inequívoca sobre los alcances, efectos y riesgos de aceptar la condición establecida en el literal b. numeral 1 del Contrato que establece las CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS Y SERVICIOS DEL BANCO.

En autos no ha quedado acreditado que el banco haya presentado el documento en el que conste la autorización expresa e irrevocable, por medio de la cual yo le autorice al Banco de Crédito del Perú a compensar de mis depósitos existentes en mi CUENTA AHORRO SUELDO, las acreencias por concepto de las obligaciones contraídas a favor del banco como consecuencia del uso de la TARJETA DE CREDITO VISA N°: 4506 – 4615 – 0334 – 7630.

Aún en el caso de que se hubiera pactado el establecimiento de la condición general por medio de la cual autorizo al Banco para que efectuara la compensación de las obligaciones y deudas que a favor del banco tuviera, con cargo a mis depósitos, activos existentes en mi CUENTA AHORRO SUELDO que el banco tuviera en su poder, y podría expresarse que se ha verificado la autorización para compensar, tal condición para efectuar la compensación por violar normas legales sustantivas y procesales expresas contenidas en:

a.- Numeral 11 in fine del artículo 132º de la Ley N°: 26702 – LEY DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS. Que establece la siguiente prohibición: “...No serán objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho.”

En consecuencia siendo que los depósitos de las cuentas de ahorro y por ende el dinero depositado en mi CUENTA AHORRO SUELDO producto de MIS HABERES, INGRESOS ECONOMICOS COMO PENSIONISTA, constituye un ACTIVO, UN CREDITO de mi propiedad que el banco mantiene en su poder.

Por lo que en consecuencia los depósitos en mi CUENTA AHORRO SUELDO constituyen un activo legalmente declarado intangible por el numeral 6 del artículo 648º del Código Procesal Civil cuando es menor a 5 Unidades de Referencia Procesal, y excluido expresamente del derecho a compensar, en virtud de lo establecido en el numeral 3 del artículo 1290º del Código Civil, y siendo ello así se encuentran dentro de la prohibición contenida expresamente en el numeral 11 del artículo 132º de la Ley Nº: 26702, artículo 132º cuya sumilla indica FORMA DE ATENUAR LOS RIESGOS PARA EL AHORRISTA, lo cual implica que es una norma protectora de los derechos de los ahorristas, mayor razón para aplicarla en defensa de los clientes, usuarios y consumidores de los productos y servicios que ofrecen los bancos, como es mi caso.

b.- Numeral 3 del artículo 1290º del Código Civil, artículo 1290º que establece expresamente lo siguiente: "Se prohíbe la compensación:

- 1.- En la restitución de bienes de los que el propietario haya sido despojado.
- 2.- En la restitución de bienes depositados o entregados en comodato.

**3.- Del crédito inembargable.**

- 4.- Entre particulares y el Estado, salvo en los casos permitidos por la ley.

En consecuencia queda claro que existe una prohibición expresa para no permitir, excluir del derecho a compensar, al crédito inembargable, y siendo que el artículo 648º del Código Procesal Civil establece en el numeral 6 que son inembargables: "... 6.- Las remuneraciones y pensiones, cuando no excedan de 5 Unidades de Referencia Procesal. El exceso es embargable hasta una tercera parte.". Entonces queda claro que MIS PENSIONES DEPOSITADAS EN MI CUENTA AHORRO SUELDO Nº: 191 – 25016698 – 0 – 90, se encuentran dentro del supuesto de INEMBARGABILIDAD, y por lo tanto siendo que constituye activo, crédito que el banco mantiene en su poder, por estar depositados en mi CUENTA AHORRO SUELDO abierta en el BANCO DE CREDITO DEL PERU, SE ENCUENTRA DENTRO DE LA PROHIBICION por estar considerado expresamente como un crédito inembargable, en virtud de lo señalado en el numeral 3 del artículo 1290º del Código Civil, por lo que el banco al haberlo compensado conforme he denunciado, (con el agravante de que se me ha despojado mediante el retiro del total del saldo disponible y saldo contable existente en la cuenta conforme lo he denunciado, retiro que el propio banco ha aceptado haber efectuado amparado en el derecho a compensar que YO "LIBRE Y VOLUNTARIAMENTE" le he otorgado), ha incurrido en una manifiesta ilegalidad, contravención y violación de normas legales expresas, por lo que tal compensación debe ser considerada NULA o en todo caso no aplicable, y siendo ello así mi denuncia debe ser declarada FUNDADA en todos sus extremos.

c.- Numeral 6 del artículo 648º del Código Procesal Civil, artículo 648º que expresamente establece: Artículo 648º.- Bienes inembargables.- Son inembargables:

1. Los Bienes del Estado

Las resoluciones judiciales o administrativas, consentidas o ejecutoriadas que dispongan el pago de obligaciones a cargo del Estado, sólo serán atendidas con las partidas previamente presupuestadas del Sector al que correspondan;

2. Los bienes constituidos en patrimonio familiar, sin perjuicio de lo dispuesto por el Artículo 492 del Código Civil;

3. Las prendas de estricto uso personal, libros y alimentos básicos del obligado y de sus parientes con los que conforma una unidad familiar, así como los bienes que resultan indispensables para su subsistencia;

4. Los vehículos, máquinas, utensilios y herramientas indispensables para el ejercicio directo de la profesión, oficio, enseñanza o aprendizaje del obligado;

5. Las insignias condecorativas, los uniformes de los funcionarios y servidores del Estado y las armas y equipos de los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional;

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

Cuando se trata de garantizar obligaciones alimentarias, el embargado procederá hasta el sesenta por ciento del total de los ingresos, con la sola deducción de los descuentos establecidos por ley;

7. Las pensiones alimentarias;

8. Los bienes muebles de los templos religiosos; y,

9. Los sepulcros.

No obstante, pueden afectarse los bienes señalados en los incisos 3. y 4., cuando se trata de garantizar el pago del precio en que han sido adquiridos. También pueden afectarse los frutos de los bienes inembargables, con excepción de los que generen los bienes señalados en el inciso 1."

Así entonces queda expresamente determinado que son inembargables las pensiones, y siendo que las pensiones depositadas constituyen créditos, activos que el banco mantiene en su poder cuando están depositados en cuentas de ahorros abierta en los bancos, como es el caso de MIS PENSIONES DEPOSITADAS EN MI CUENTA AHORRO SUELDO.

Entonces por mandato y calificación legal, mis pensiones constituyen BIENES INEMBARGABLES, y siendo ello así se encuentra dentro del supuesto de prohibición para compensar previsto expresamente en el numeral 3 del artículo 1290º del Código Civil, es decir constituye un activo legalmente declarado intangible, y por lo tanto incurso dentro de la expresa exclusión prohibición para compensarlos prevista en el numeral 11 del artículo 132º de la Ley Nº: 26702 – LEY DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS, que por lo demás es un artículo que dispone formas de atenuar los riesgos para los ahorristas, esto es que se trata de una norma protectora del derecho de los clientes y ahorristas bancarios, por lo que todo acto y resolución administrativa del INDECOPI entidad que protege los derechos de los consumidores, que resuelva denuncias de ahorristas que han visto afectados sus derechos por una compensación efectuada a pesar de existir expresa y específica prohibición legal, debe tener en consideración estas prohibiciones y por lo tanto declarar FUNDADAS las denuncias que denuncian este tipo de compensaciones ilegales, AUN EN EL CASO DE QUE SE HUBIERAN ACORDADO, AUTORIZADO EXPRESAMENTE YA QUE LA AUTORIDAD NO PUEDE AVALAR ACTOS CONTRARIOS AL DERECHO, AL ORDENAMIENTO JURIDICO, de ahí que las resoluciones que expidan las autoridades y funcionarios del INDECOPI, deben evitar avalar este tipo de compensaciones, YA QUE ESTE TIPO DE RESOLUCIONES NO SON DESEADAS POR EL DERECHO, AUNQUE SI PUEDEN SER DESEABLES PARA LOS BANCOS.

Por eso es que sorprende por ejemplo que en la Resolución Nº: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI, del 15 de Diciembre del 2011, la Sala de la Competencia 2 que había expedido la Resolución Nº: 0199 – 2010 /SC2 – INDECOPI, del 20 de Enero del 2010, (por la que se resolvió REVOCAR la Resolución Nº: 1243 – 2008 /CPC, en el extremo que declaró INFUNDADA la denuncia de MARIA AURORA GONZALES ESPINOSA, contra el BANCO DE CREDITO DEL PERU por infracción al artículo 8º del Decreto Legislativo Nº: 716, (AHORA ARTICULO 18º DE LA LEY Nº: 29751) y reformándola la declaro FUNDADA, imponiéndole al BANCO DE CREDITO DEL PERU una multa de 10 U.I.T, por haberse comprobado que el banco REALIZO LA COMPENSACION DE LA DEUDA DE LA DENUNCIANTE MEDIANTE CARGOS EN SU CUENTA DE PAGO DE HABERES POR MONTOS QUE SUPERARON EL LIMITE PERMITIDO POR LA LEY), **PROCEDIO A APARTARSE DE LOS CRITERIOS Y APLICACIÓN DE LAS NORMAS LEGALES QUE** sustentaron la resolución que declaró FUNDADA la denuncia de la Señora MARIA AURORA GONZALES ESPINOSA, en especial los contenidos en los numerales 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 y 25, incluidos en el numeral III.2.1 El derecho de compensación de las entidades del sistema financiero, del Punto III.2. Cargos realizados en la cuenta de ahorros de la señora Gonzales, del Rubro III. ANALISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSION, así como los señalados en los numerales 26 al 41 del numeral III.2.2. Sobre la infracción al Decreto Legislativo 716, incluidos en el punto III.2 Cargos realizados en la cuenta de ahorros de la señora Gonzales, del Rubro III. ANALISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSION.

Para apartarse de los criterios señalados en la Resolución N°: 0199 – 2010 /SC2 – INDECOPI del 29 de Enero del 2010, la Sala procedió a exponer nuevos criterios (expuestos en los numerales 14 al 32 del literal (ii) De la responsabilidad del banco, incluidos en el Rubro ANALISIS de la Resolución N°: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI del 15 de Diciembre del 2011, por los cuales pudo expedir resolución que REVOCO la resolución que declaró fundada la denuncia de la señora PILAR ANA HUARANGA ACOSTA contra SCOTIABANKPERU S.A.A.

Criterios algunos de los cuales que como ya he señalado en el presente escrito, son manifiestamente contrarios a la ley y a lo anteriormente resuelto por la propia Sala de la Competencia 2 del Indecopi, por lo que lo resuelto por la Sala en la Resolución N°: 3448 – 2011 /SC2 – INDECOPI del 15 de Diciembre del 2011, resulta contradictorio e incomprensible, porque avala conductas contrarias a la ley, más aún tratándose de una entidad que en principio está diseñada y tiene como objetivos la defensa de los derechos de los consumidores, por lo que espero que en sede de instancia superior y como consecuencia del recurso de apelación que interpongo la Sala en sede de instancia superior, RESUELVA por declarar FUNDADA en todos sus extremos, mi denuncia interpuesta contra el BANCO DE CREDITO DEL PERU.

**P.- Respecto del Punto III.3. Medida correctiva y costas y costos del procedimiento. Numeral 24.-**

Rechazo lo expuesto por Usted Señora Jefe, toda vez que:

**SI SE HA VERIFICADO** QUE EL BANCO HA COMETIDO LA INFRACCION A LOS ARTICULOS 18º y 19º DEL CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY 29751, (como ya se ha demostrado tanto en mi denuncia y sus medios probatorios, así como en extenso en el presente recurso de apelación), **en consecuencia corresponde** que se dicten y apliquen en su contra la MEDIDAS CORRECTIVAS, REPARADORAS, COMPLEMENTARIAS, SE LE IMPONGA LA MULTA CORRESPONDIENTE DE ACUERDO A LA INFRACCION COMETIDA Y SE LE CONDENE AL PAGO DE LAS COSTAS Y COSTOS DEL PROCESO, SIN PERJUICIO DE LA REPARACION INDEMNIZACION DE DAÑOS Y PERJUICIOS QUE EN SU OPORTUNIDAD demandaré.

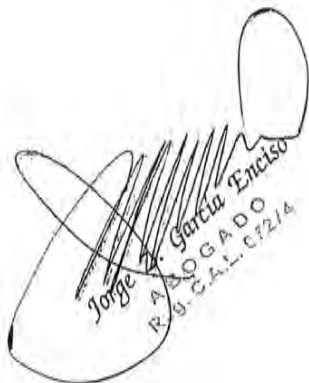
En consecuencia espero que la Sala de la Competencia en sede de instancia superior del INDECOPI, REVOQUE la RESOLUCION FINAL N°: 218 – 2013 /ILN – PSO, expedida por Usted, para que REFORMANDOLA la declare FUNDADA en todos sus extremos, y en tal virtud disponga y aplique contra el BANCO DE CREDITO DEL PERU las MEDIDAS CORRECTIVAS, REPARADORAS, COMPLEMENTARIAS, SE LE IMPONGA LA MULTA CORRESPONDIENTE DE ACUERDO A LA INFRACCION COMETIDA Y SE LE CONDENE AL PAGO DE LAS COSTAS Y COSTOS DEL PROCESO, conforme a lo solicitado por ser de derecho.

• **IV.- EN CUANTO AL RUBRO IV. RESOLUCION:**


Debo decir en concordancia con lo expuesto en el presente escrito, que rechazo lo resuelto por Usted Señora Jefe, esto es declarar INFUNDADA mi denuncia, y DENEGAR las medidas solicitadas por mi parte así como el pago de las costas y costos del procedimiento, y que la apelación que formulo la realizo con el objeto de que en sede de instancia superior, se expida resolución REVOCANDO y REFORMANDO lo resuelto por Usted, y en tal sentido se declare **FUNDADA** en todos sus extremos la denuncia interpuesta contra el **BANCO DE CREDITO DEL PERU** por infracción de lo establecido en los **ARTICULOS 18º y 19º del CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR – LEY Nº: 29751**, y se DISPONGA, ORDENE, OTORGUE, APLIQUE las **MEDIDAS CORRECTIVAS, REPARADORAS, COMPLEMENTARIAS, SE LE IMPONGA LA MULTA CORRESPONDIENTE DE ACUERDO A LA INFRACCION COMETIDA Y SE LE CONDENE AL PAGO DE LAS COSTAS Y COSTOS DEL PROCESO**, conforme a lo solicitado.

**POR LO TANTO:**

Pido a Usted Señora Jefe, se sirva admitir el presente, para que por lo expuesto y sus fundamentos, **tenga por interpuesto el recurso de apelación** contra la **RESOLUCION FINAL Nº: 218 – 2013 / ILN - PSO** que contiene, a efectos de que luego del concesorio del recurso, los presentes actuados sean elevados al superior jerárquico, sede de instancia donde espero se revise la resolución que me causa agravio, para que **REFORMANDOLA se REVOQUE** la indicada resolución y se declare **FUNDADA LA DENUNCIA INTERPUESTA CONTRA EL BANCO DE CREDITO DEL PERU Y SE LE APLIQUEN LAS MEDIDAS CORRECTIVAS, REPARADORAS, COMPLEMENTARIAS, SANCIONADORAS Y SE LE IMPONGA LA MULTA QUE CORRESPONDA CONFORME A LEY**, y se le condene al pago de las Costas y Costos del procedimiento, **SIN PERJUICIO DE LA INDEMNIZACION POR DAÑOS Y PERJUICIOS QUE EN SU OPORTUNIDAD DEMANDARE**, conforme a lo solicitado al presentar mi denuncia y en el presente escrito por ser de derecho.

  
Jorge A. García Enciso  
ABOGADO  
R. U. - C. A. L. - C. P. 214

LIMA NORTE, 23 DE ABRIL DEL 2013.

  
ANDRES AVELINO FLORES VENEGAS.  
D.N.I. Nº: 07987607.

000122

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 0417-2012/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 213-2010/CPC-INDECOPI-PIU

S/. 1 085,96 por concepto de "HABERES 5TA CAT"; y, (b) un descuento de S/.1 086,55 por concepto de "PAG TARJ CRED".

35. A su vez, de la lectura del cargo de recepción del contrato que contiene las condiciones generales de la cuenta de ahorros 47519296461032, suscrito el 26 de abril de 2010 por el denunciante, se verificó que el Banco contaba con la expresa autorización del señor Saavedra para compensar sus adeudos en su cuenta de ahorros:

*"Condiciones Generales*

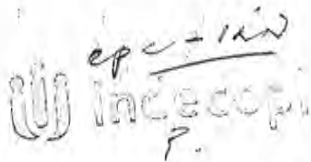
*El BANCO está facultado por EL CLIENTE respecto a cualquiera de sus cuentas, depósitos, tarjetas, bienes o valores, a: (...)*

*b) Cargar o compensarse, imputándolo al pago de las obligaciones directas o indirectas que le adeude, (...)"<sup>34</sup>*

36. Mediante Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI, la Sala precisó su criterio contenido en la Resolución 0199-2010/SC2-INDECOPI en materia de compensación con cargo a remuneraciones o pensiones, diferenciando el embargo sobre haberes o pensiones, de aquel supuesto en que el consumidor afectó libre y voluntariamente su remuneración o pensión para atender en vía de compensación sus obligaciones, estableciendo que la prohibición contenida en el artículo 648° del Código Procesal Civil cobraba sentido únicamente en el caso específico de embargos, mas no en la compensación libre y voluntariamente pactada con el consumidor.
37. Al respecto, la Sala consideró que aquel caso donde el consumidor voluntariamente decidió afectar los fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones para el pago de las obligaciones que mantenía con una institución bancaria<sup>35</sup>, no constituía un acto que debía ser siempre entendido como perjudicial para el consumidor como para generar una regla de prohibición absoluta, siendo que el cargo automático configuraba una facilidad que liberaba al consumidor de la responsabilidad de acercarse a una agencia bancaria para lograr el cumplimiento de su obligación, pudiendo administrar de mejor manera sus distintas deudas y tiempo, pues en virtud de la autorización previa, el Banco compensaría automáticamente los activos del consumidor que mantenía en su poder (cuenta de ahorros) con las acreencias que el Banco tenía frente a aquél.

<sup>34</sup> Ver la foja 217 del expediente.

<sup>35</sup> Cancelando las cuotas del préstamo hipotecario, tarjeta de crédito o préstamo vehicular obtenido con el banco sean cobradas mensualmente con cargo a los fondos de su cuenta de remuneraciones.



067658

7 Fojas + 1c

000130

2013 JUN 3 PM 4 58

RECIBIDO  
UNIDAD DE TRAMITE  
DOCUMENTARIO

<b>Expediente N°</b>	082-2013/ILN-CPC 118-2032/ILN-PSO
<b>Secretario Técnico</b>	Daniel Navarro
<b>Asunto</b>	<b><u>Absolución de Apelación</u></b>

**A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPILIMA NORTE:**



**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**, en la denuncia interpuesta por el señor **Andrés Avelino Flores** (en adelante, el señor Flores) por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, a ustedes atentamente decimos:

El día 27 de mayo de 2013, hemos sido notificados con la Resolución N° 1, mediante la cual se nos otorga un plazo cinco (5) días hábiles para presentar nuestra absolución al recurso de apelación presentado por el señor Flores; por lo cual procedemos manifestar lo siguiente:

1. El señor Flores ha presentado recurso de apelación en contra de la decisión emitida por el OR de Lima Norte, en la cual desestima su pretensión de una presunta compensación indebida. Para dichos efectos, el apelante cuestiona –entre otros- la autorización que habría brindado para que se ejecute dicha compensación.
2. Al respecto, y considerando que los argumentos del señor Avelino se centran en cuestionar su autorización, reiteramos lo señalado en nuestro descargo: las sumas de S/. 1,296.41 y S/. 1.04 cuestionadas, fueron compensadas por el Banco el 30 de enero de 2013 de la cuenta de ahorros N° 191-25016698-0-90 de titularidad del señor Flores con la finalidad de pagar la deuda vencida que mantiene la denunciante por su Tarjeta de Crédito Visa N° 4634020127467011.
3. A la fecha en que se presentó el descargo la deuda del señor Flores registró un saldo deudor total por S/2,241.51, correspondiente a la deuda que registraba la Tarjeta de Crédito Visa N° 4506-4615-0334-7630 de su titularidad.



4. Por su parte, el detalle de la compensación efectuada por el Banco en la cuenta de ahorros N° 191-25016698-0-90 de titularidad del señor Flores por el monto total S/. 1,297.45 Nuevos Soles fue el siguiente:

Cuenta de Ahorros N° 191-25016698-0-90:

FECHA	DESCRIPCION	MONTO (S/.)
30/01/2013	PAG TARJ CRED	1,296.41
30/01/2013	PAG TARJ CRED	1.04

5. Ahora bien, con relación a la autorización para compensar, la Comisión podrá apreciar que en la Solicitud de Apertura de la Cuenta de Ahorros N° 191-25016698-0-90 obrante en el expediente **DEBIDAMENTE SUSCRITA POR EL DENUNCIANTE**, se declara textualmente lo siguiente: "*Las cuentas, depósitos, tarjetas electrónicas y demás servicios que se abran o presten en mérito a la presente solicitud, estarán regidos por las condiciones que constan en el contrato que rige las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco, el mismo que **declaro haber leído y aceptar en su integridad**. Declaro asimismo, haber recibido una copia del contrato (...)*" (énfasis y subrayado agregado). En tal sentido, EL OR podrá apreciar que en éstas Condiciones Generales se señala textualmente lo siguiente:

**"CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS Y SERVICIOS DEL BANCO**

*Este contrato rige, las condiciones bajo las cuales el BANCO DE CRÉDITO DEL PERU ("BANCO") mantendrá las cuentas o depósitos y prestará sus servicios a favor del CLIENTE, cuyas generales de ley constan en el documento anexo:*

**Condiciones Generales:**

1. El BANCO está facultado por EL CLIENTE respecto a cualesquiera de sus cuentas, depósitos, tarjetas, bienes o valores, a: (...)



Banco de Crédito BCP

Op. N°

Hoja Resumen

El presente documento tiene como finalidad informar al cliente sobre el resultado de la operación de compensación de acreencias con montos depositados en las cuentas que aquellos mantienen con nosotros, se encuentra expresa y explícitamente acordado en los contratos suscritos por tales clientes y que como hemos visto, el señor Flores no ha sido la excepción. Este acuerdo de compensación, previsto en los contratos, constituye un supuesto de compensación convencional.

Recuerda que con tu tarjeta Credinós y tu clave secreta puedes realizar retirios en efectivo en los Cajeros BCP, Cajeros Automáticos BCP y Cajeros Automáticos de otros bancos asociados a Credinós.

Fecha: \_\_\_\_\_ Día Mes Año

Nombre del cliente: Manoel Antonio Flores Flores Banco de Crédito BCP

Identificación: 67184607 DNI

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_

7. De lo referido, se puede concluir que en el caso de los clientes del Banco, el derecho de compensación de acreencias con montos depositados en las cuentas que aquellos mantienen con nosotros, se encuentra expresa y explícitamente acordado en los contratos suscritos por tales clientes y que como hemos visto, el señor Flores no ha sido la excepción. Este acuerdo de compensación, previsto en los contratos, constituye un supuesto de compensación convencional.

8. Ahora bien, respecto al cuestionamiento de nuestra práctica como un método abusivo de cobranza (hecho no imputado y respecto del cual, solo nos limitaremos a desmentir su aplicación mediante la práctica de la compensación), debemos referir que el DERECHO de compensación es un instrumento plenamente reconocido por nuestro ordenamiento jurídico, el mismo que busca amparar al acreedor ante el incumplimiento del deudor, y que revierte especial importancia en el sector financiero, ya que –además– es una forma de protección al ahorro público, por lo que el Estado le otorga especial protección.
9. Finalmente, y dado los recientes pronunciamientos del INDECOPI que reconocen la posibilidad de la existencia de compensación convencional –como se da en el presente caso– solicitamos se tenga presente lo resuelto en la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI, emitida el 15 de diciembre de 2011, recaída en el Expediente N° 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA, la Sala señaló lo siguiente:

*"14. Se puede apreciar que no existe una disposición que de manera expresa y suficiente prohíba a las entidades del sistema financiero a compensar sus acreencias con las remuneraciones o pensiones menores a 5 URP, sino que esta conclusión es producto de una interpretación concordada de leyes ubicadas en cuerpos normativos distintos, con ámbitos de aplicación y fines diferentes.*

(...)

*17. A entender de este Colegiado, la prohibición de afectar remuneraciones y pensiones menores a 5 URP requiere diferenciar aquel caso donde el consumidor libre y voluntariamente decide afectar libremente los fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones para el pago de las obligaciones que mantiene con una institución bancaria, de aquel otro supuesto en que un acreedor recurre a la autoridad jurisdiccional para lograr forzosamente una medida de embargo sobre los fondos de la cuenta de remuneraciones o pensiones con el propósito de asegurar el cumplimiento de la prestación debida.*

(...)

24. La compensación es un acto de disposición patrimonial y toda persona es libre de disponer su patrimonio, por lo que cualquier limitación debe ser interpretada restrictivamente a fin de no afectar la esfera de libertad propia de toda persona. Cuando un consumidor decide que sus remuneraciones pueden servir para atender las obligaciones que mantiene con un banco, actúa en el marco de la autonomía privada que le es reconocida desde la propia Constitución.

25. Una interpretación en sentido contrario valdría 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.

26. La interpretación asumida además torna más costoso el crédito para aquellas personas que paradójicamente pretenden ser protegidas con la prohibición de compensación. No es casual que las personas con rentas bajas tengan tasas de interés menores que aquellas con rentas altas. El riesgo crediticio de las personas con rentas bajas es mayor, debido a que gran parte de sus ingresos son destinados a la atención de necesidades básicas inmediatas y pocos ingresos restan para el cumplimiento de obligaciones crediticias.

27. De acuerdo a la información aparecida el 14 de febrero de 2010 en el diario Gestión, cuya fuente de datos es la SUNAT, cerca de 3 millones de asalariados ganan menos de S/. 1 800.00 al mes, lo que evidencia el número de personas que se afectarían con una prohibición de compensación que les dificulta el acceso al crédito bancario.

28. El derecho de compensación de las entidades bancarias es una de entre otras medidas diseñadas para atenuar el riesgo crediticio, permitiendo que los créditos sean colocados a tasas de interés menores. En sentido contrario, la prohibición de compensación con cargo a haberes o pensiones aumenta el costo del crédito y, en el peor de los casos, puede originar la contracción de la oferta de crédito por parte del sistema bancario".

000136

En tal sentido, considerando que en este caso el señor Flores voluntariamente autorizó cargar a su cuenta de ahorros el pago de las obligaciones que mantiene con nuestra representada, solicitamos a la Comisión ser sirva **CONFIRMAR** la apelada, y en su oportunidad se declare **INFUNDADA** la presente denuncia, en concordancia al criterio establecido por la Sala.

**POR TANTO:**

Solicitamos al OR se sirva tener por presentados nuestros descargos y declare **INFUNDADA** la denuncia en nuestra contra.

Lima, 03 de junio de 2013.

  
**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**  
**DIVISIÓN LEGAL**  
**Ivonne Ortega Vargas**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

162

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

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

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

INTERESADO : ANDRÉS AVELINO FLORES VENEGAS (EL SEÑOR FLORES)

DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ (EL BANCO)

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

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

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

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

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

Lima, 26 de junio de 2013

**I. ANTECEDENTES**

M-CPC-06/1A

1



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

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

163

#### I.1. Denuncia

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

#### I.2. Cargo imputado

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

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

#### I.3. Descargos del Banco

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

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

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

M-CPC-06/1A

2





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

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

164

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

#### I.5. Apelación del denunciante

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

M-CPC-06/1A

3



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

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

165

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

M-CPC-06/1A

4



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

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

166

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

M-CPC-06/1A

5



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 119-2013/ILN-PSO  
(APELACIÓN N° 082-2013/ILN-CPC)

167

Contrato; y,

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

#### I.6. Alegaciones del Banco

7. El 3 de junio de 2013 el Banco absolvió el traslado del recurso de apelación presentado por el señor Flores, reiterando los argumentos expuestos en sus descargos y señalando adicionalmente lo siguiente:
- (i) contrariamente a lo afirmado por el cliente, el señor Flores aceptó haber leído en su integridad la hoja resumen y las condiciones generales en la cuenta de ahorros de su titularidad;
  - (ii) de acuerdo a ello, en el caso de los clientes del Banco el derecho de compensación de acreencias con montos depositados en las cuentas que aquellos mantienen con su entidad, se encuentra expresa y explícitamente acordado en los contratos suscritos por tales clientes, lo que constituye un supuesto de compensación convencional;
  - (iii) ahora bien, respecto a que dicha práctica constituiría un método abusivo de cobranza (hecho no imputado), es importante precisar que el derecho de compensación es un instrumento plenamente reconocido por el ordenamiento jurídico, el mismo que busca amparar al acreedor ante el incumplimiento del deudor, y que revierte especial importancia en el sector financiero, ya que además es una forma de protección al ahorro público, por lo que el Estado le otorga especial protección; y,
  - (iv) finalmente, y dado los recientes pronunciamientos del INDECOPI que reconocen la posibilidad de la existencia de compensación convencional –como ocurre en el presente caso- debe tenerse en cuenta lo resuelto por Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI emitida el 15 de diciembre de 2011.

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

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

#### II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

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

168

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

### III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

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

**"Artículo 182.- Audiencia pública**

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

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

16

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

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

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

#### <sup>2</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 10°.- Causales de nulidad. Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

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

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

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

Artículo 234°.- Caracteres del procedimiento sancionador

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

170

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

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

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

22. El artículo 18° del Código establece que se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso<sup>6</sup>.

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

Artículo 145°.- Impulso del procedimiento

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

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

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

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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

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

171

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

<sup>7</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

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

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

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

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

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

Artículo 162.- Carga de la prueba

(-.-)

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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

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

172

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

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

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

M-CPC-06/1A

11



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

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

173

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

### III.3.2. La compensación

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

M-CPC-06/1A

12



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

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

174

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

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

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

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

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

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

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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

175

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

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

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

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

<sup>14</sup> CÓDIGO CIVIL

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

<sup>15</sup> CÓDIGO CIVIL

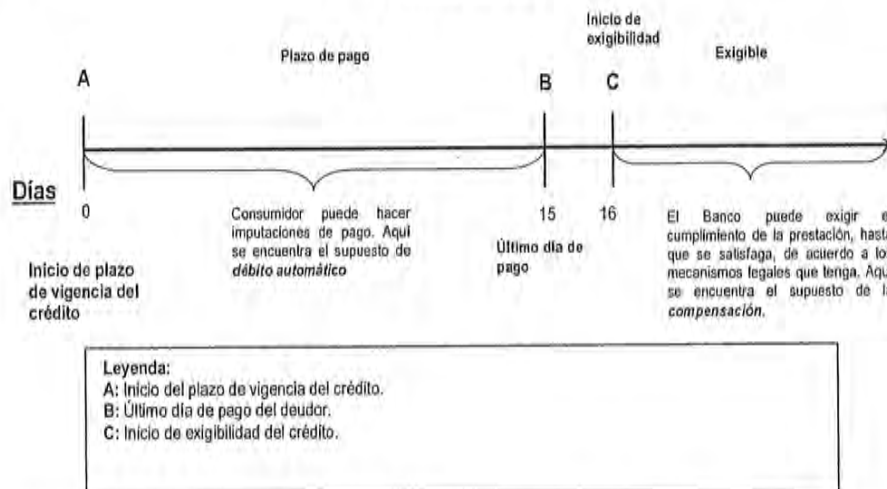
Artículo 179.- El plazo suspensivo se presume establecido en beneficio del deudor, a no ser que el tenor del instrumento o de otras circunstancias, resultase haberse puesto a favor del acreedor o de ambos.

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



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

DIAGRAMA N°1



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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

177

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

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

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

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

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

*(...)*

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

*(Énfasis y subrayado agregado)*

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

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

178

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

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

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

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

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

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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

179

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

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

63. En ese sentido, el Tribunal Constitucional ha desarrollado los principios contenidos en el referido precepto constitucional<sup>21</sup>, señalando los siguientes:
- (i) El principio pro consumidor: Plantea la acción tuitiva del Estado a favor de los consumidores y usuarios en razón de las objetivables desventajas y asimetría fácticas que surgen en sus relaciones jurídicas con los proveedores de productos y servicios.
  - (ii) Principio de proscripción de abuso del derecho: Plantea que el Estado combate toda forma de actividad comercial derivada de prácticas y modalidades contractuales perversas que afectan el legítimo interés de los consumidores y usuarios.
  - (iii) Principio de isonomía real: Plantea que las relaciones comerciales entre los proveedores y los consumidores y usuarios debe establecerse en función de trato igual a los iguales y trato desigual a los desiguales.
  - (iv) Principio de transparencia: Plantea que el Estado asegure que los proveedores generen una plena accesibilidad de información a los consumidores y usuarios, acerca de los productos y servicios que les ofertan.
  - (v) Principio de veracidad: Plantea que el Estado asegure la autoridad y realidad absoluta de la información que el proveedor transmite a los consumidores y usuarios en relación con las calidades, propiedades o características de los productos y servicios que las ofertan.
  - (vi) El principio indubio pro consumidor: Plantea que los operadores administrativos o jurisdiccionales del Estado realicen una interpretación de las normas legales en términos favorables al consumidor o usuarios en caso de duda insalvable sobre el sentido de las mismas. En puridad, alude a una proyección del principio pro consumidor.
  - (vii) Principio pro asociativo: Plantea que se facilite la creación y actuación de asociaciones de consumidores y usuarios, a efectos de que estos puedan defender corporativamente sus intereses.

### III.3.6. Límites a la compensación

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

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

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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

180

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

"Artículo 1290°.- Se prohíbe la compensación:

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

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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

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

181

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

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

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

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

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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

182

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

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

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

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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

183

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

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

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

#### III.4. Aplicación al caso

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

**"Condiciones Generales**

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

(...)

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

184

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

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

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

### III.5. Medida correctiva

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

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

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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

185

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

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

núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

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

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

**Artículo 114º.- Medidas correctivas**

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

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

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

**Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras**

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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

186

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

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

<sup>32</sup>

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

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

(...)

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

M-CPC-06/1A

25

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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

187

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

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

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

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

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

### III.7. Graduación de la sanción

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

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

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

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

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

<sup>35</sup> LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que el orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

188

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

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

110. Por otro lado, de acuerdo con los artículos 110º y 112º del Código, al momento de aplicar y graduar la sanción, esta Comisión podrá atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, y otros criterios que considere adecuado adoptar, asimismo establece los criterios para determinar las atenuantes o agravantes correspondientes en cada caso<sup>36</sup>.

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

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

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

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

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

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

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

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales:

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

189

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

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

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

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

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

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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

190

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

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

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

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

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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

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

191

#### IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

192

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

**OCTAVO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de revisión<sup>42</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida<sup>43</sup>.

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

  
NANCY ARACELLY LACA RAMOS  
Presidenta

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

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

#### 5.3. Recurso de revisión

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

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

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

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

#### 5.4. Agotamiento de la vía administrativa

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

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

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

(...)

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

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

M-CPC-06/1A

31

Indecopi

ILN/CPC

087966

211

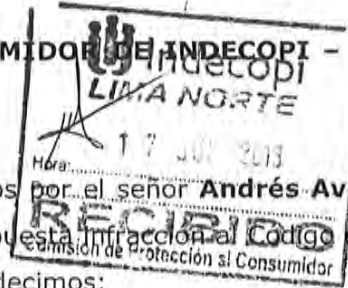
2013 JUL 16 PM 4 07

RECIBIDO  
UNIDAD DE TRÁMITE  
DOCUMENTACIÓN

Expediente	APELACIÓN 82-2013/ILN-CPC  118-2013/ILN-PSO
Secretario Técnico	Daniel Navarro Reto
Sumilla	<b>Recurso de Revisión</b>

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE INDECOPÍ - SEDE LIMA NORTE:

**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**, en los seguidos por el señor **Andrés Avelino Flores Venegas** (en adelante, el señor Flores), sobre supuesta infracción al Código de Protección y Defensa al Consumidor, a ustedes atentamente decimos:



Que, hemos sido notificados con la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi - Sede Lima Norte (en adelante, La Comisión), la misma que (i) REVOCA la apelada y declara FUNDADA la denuncia, sancionándonos con 5 UIT; (ii) nos ordena como medida correctiva la devolución del importe compensado supuestamente en exceso y como medida correctiva complementaria, el cese de la aplicación de mecanismos de compensación sobre remuneraciones y pensiones cuando éstas no excedan de las cinco (5) Unidades de Referencia Procesal, siendo que en caso éstas sean superiores, dicha facultad deberá ser ejercida únicamente sobre la tercera parte de este exceso, para lo cual nos ordena que implementemos en un plazo de cinco días los procedimientos internos u otros mecanismos que aseguren el cumplimiento de la medida.

Al respecto, manifestamos que NO encontramos arreglada a Ley la referida resolución, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup> (en adelante LPAG) y del artículo 125° del Código de Protección y Defensa al Consumidor<sup>2</sup> (en adelante CODECO); interponemos recurso de revisión bajo los siguientes argumentos de hecho y de derecho:

<sup>1</sup> **Ley del Procedimiento Administrativo General**

Artículo 210.- Recurso de revisión

Excepcionalmente hay lugar a recurso de revisión, ante una tercera instancia de competencia nacional, si las dos instancias anteriores fueron resueltas por autoridades que no son de competencia nacional, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

<sup>2</sup> **Código de Protección y Defensa al Consumidor**

**Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de**

## **I. DE LA REVISIÓN DE LA RESOLUCIÓN FINAL**

Solicitamos a la Sala, que al momento de resolver tenga presente lo siguiente:

### **1.1. La resolución de la Comisión contraviene la decisión del máximo órgano resolutorio del INDECOPI en lo relacionado a compensación en cuentas de ahorros en que se recibe el pago de haberes**

La Ley del Procedimiento Administrativo General establece en el artículo IV de su Título Preliminar que las entidades administrativas, se rigen -entre otros- por una serie de Principios que brindan sustento a sus decisiones y que pretenden otorgar un sistema ordenado y con garantías de seguridad jurídica a sus administrados.

Dentro de ese esquema, consideramos que la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC se aparta totalmente de dicho fin, tal como lo expondremos a continuación:

1. Como es de conocimiento de la Sala, nuestra entidad financiera fue objeto de diversas denuncias ante el INDECOPI por presuntamente haber vulnerado el deber de idoneidad de nuestros clientes, al haber compensado hasta el 100% de los fondos existentes en cuentas de ahorros receptoras de pago de remuneraciones, ello de conformidad con el pacto contractual que se celebra con todos y cada uno de los clientes que abren una cuenta de ahorros en nuestro banco o que se hacen titulares de una relación crediticia.

---

#### **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.

2. Pues bien, mediante Resolución N° 696-2012/SC2-INDECOPI, la Sala de Defensa de la Competencia N°2, máximo órgano resolutorio del INDECOPI en materia de protección al consumidor, **RATIFICÓ** para el Banco, el criterio que ya había desarrollado en la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI, en los seguidos por la señora Pilar Ana Huaranga Acosta contra Scotiabank Perú S.A.A. y concluyó que, en los casos que existan acreencias impagas, y siempre que el Banco cuente con la autorización del cliente para ello, opera la posibilidad de una **COMPENSACIÓN CONVENCIONAL**, la cual es **IRRESTRICTA**. Es decir, que el Banco en aras de cautelar los ahorros del público, puede compensar incluso el 100% de los fondos existentes en una cuenta de ahorros (sea de ingresos provenientes de remuneraciones o no), en aquellos casos en los que pueda demostrar que contaba con la autorización del cliente para dicha operación.
3. Dicha decisión, ha sido replicada –como no podría ser de otra manera- por todos los órganos resolutorios de INDECOPI a nivel nacional hasta la fecha; desarrollándose de esta manera un claro precedente, tanto para la Administración, como para los administrados, respecto a cómo debe operar la compensación bajo los parámetros expuestos. De esta manera, el INDECOPI no solo ha cumplido con su labor de generar PREDICTIBILIDAD Y UNIFORMIDAD en sus criterios, sino que, además, ha generado una FUENTE del derecho administrativo, en los términos que se precisan en el artículo V del Título Preliminar, numeral 2.9. de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
4. La Sala deberá valorar, en tal sentido, que el Banco ha continuado guiando su conducta en el mercado, alineado con las muchas decisiones adoptadas en un mismo sentido, las cuales de manera indiscutible han confirmado que la compensación es un acto correcto incluso cuando se da en una cuenta de pago de haberes por el 100% de los fondos ahí existentes, siempre que el cliente haya manifestado su conformidad con dicha posibilidad. La decisión, por ende de la Comisión de no guiarse por lo que la máxima autoridad administrativa de INDECOPI ha resuelto, no solo vulnera los Principios de Predictibilidad y Uniformidad, sino que incluso MODIFICA la decisión adoptada por la Sala en el caso del expediente N° 901-2010/CPC y acumulados, y termina alterando una decisión



que ya ha tomado la calidad de COSA JUZGADA, otorgando una medida correctiva complementaria que la máxima autoridad del INDECOPI desestimó.

5. En efecto, solicitamos a la Sala valorar el hecho de que en el Expediente N° 901-2010/CPC y acumulados, se modificó la medida correctiva que en principio había consistido en ordenar el extorno de todas las compensaciones realizadas por encima del límite de inembargabilidad y se cambió por la orden de devolución de las compensaciones efectuadas sólo a aquellos casos en los cuales no se hubiera podido demostrar la aceptación previa del denunciante a la posibilidad de compensar.
6. Como se podrá concluir, existen claras evidencias de afectación a Principios de la Ley del Procedimiento Administrativo General, tales como el Principio de Uniformidad y Predictibilidad. Adicional a ello, la Comisión no ha tomado en cuenta las decisiones adoptadas por la Sala en la materia, que han generado Fuente y Precedentes administrativos; generando que se abra la posibilidad real que, en una misma entidad, existan diversos criterios (totalmente contrarios entre sí), dependiendo del tipo de procedimiento en el que se esté. La Sala no debe perder de vista que con esta decisión, el Banco y los demás administrados NO TENDRÁN CLARO si procede o no la compensación y en qué límites; lo único que podrá PRESUMIR es que cuando la denuncia se dé, en cualquier órgano resolutorio que no sea la Comisión de Lima Norte, la decisión será una, mientras que si la decisión de da en esta Comisión la decisión será otra; lo cual evidencia la inseguridad jurídica que dicha decisión acarrea.
7. Llamamos la atención igualmente que, el Artículo V de, Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor (CODECO), señala en su numeral 5 que la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia de dicha norma, se debe guiar por el Principio de Buena Fe de confianza y Lealtad entre las partes. Creemos, en consecuencia, que la decisión adoptada, afecta claramente este principio de Buena Fe, dado que nuestra entidad ha desarrollado su conducta en el mercado de acuerdo a las reglas que INDECOPI mediante su máximo órgano resolutorio, había proporcionado; sin embargo, observamos de manera preocupante, que esta decisión se modifica de acuerdo al órgano que resuelve; generándose decisiones

tan dispares que es imposible determinar cuál es la conducta que se espera del Banco en el Mercado. Solicitamos, en tal sentido, a la Sala que en cumplimiento de su deber de generar UNIFORMIDAD Y PREDICTIBILIDAD en la Entidad, adopte una medida clara que permita superar estas incorrecciones; caso contrario no se estaría dando cumplimiento con el mandato de regulador de mercado que nuestro ordenamiento jurídico ha dado al INDECOPI.

### **1.2. Sobre la medida correctiva reparadora otorgada**

En el considerando 103 de la Resolución sujeta a revisión, la Comisión señala:

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

Con relación a este punto, consideramos muy importante que se tenga en cuenta lo que expresamente precisa el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor:

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

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

**servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.**

*La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi. 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.*

Señores de la Sala, la denuncia que inició el señor Flores, estaba referida única y exclusivamente a su reclamo por las operaciones de compensación efectuadas en su cuenta de ahorros, a efectos de lo cual, se consideró el monto a devolver como el criterio para determinar que el procedimiento debía llevarse por la vía sumarísima. Esto quiere decir que se conocía que el monto de la cuantía a discutir no excedería de las 3 UIT, siendo ése el motivo por el cual finalmente la Comisión terminó siendo segunda instancia en el procedimiento que ahora se ventila en vía de revisión.

Nos preguntamos entonces, ¿Si la vía en la que se llevó este procedimiento, claramente estableció que la cuantía no excedía de 3 UIT, cómo es posible que ahora se nos imponga una medida correctiva que claramente excede de dicho límite? Y más importante aún, ¿Cómo es posible que se nos haya ordenado una medida correctiva de alcances colectivo y general, afectándose de esta manera la relación que mantenemos con muchos otros consumidores que no son parte de este procedimiento?

La Comisión, en una decisión que es totalmente ajena a los criterios del Código de Protección y Defensa del Consumidor, no solo se ha arrogado las facultades que sólo compitieron a la Sala de Defensa de la Competencia en el Expediente N° 901-2010/CPC y acumulados al retrotraer los efectos de la medida correctiva que en dicha resolución fue revocada; sino que en un procedimiento de intereses particulares, ha otorgado una medida correctiva que SÓLO podía darse en un procedimiento ORDINARIO DE INTERESES COLECTIVOS.

Solicitamos, en ese sentido, que la Sala deje sin efecto la medida correctiva reparadora otorgada por la Comisión, ello en tanto, excede de sus facultades, tanto por cuantía, como por materia. La Sala deberá convenir que este tipo de medida, solo podría haberse dado en un procedimiento de oficio en defensa de intereses colectivos, lo cual no se ha dado en el presente caso; tanto es así, que, incluso, la misma Comisión en el punto III.1 de la Resolución DENIEGA a la parte accionante su solicitud para que se lleve a cabo una audiencia pública, señalando como sustento que este procedimiento NO VERSA sobre intereses colectivos; siendo ello así, es abiertamente contradictorio que en un procedimiento sumarísimo, se imponga una medida que solo podría relacionarse a un pretensión que excede los parámetros de su competencia.

Por lo expuesto, solicitamos que se deje sin efecto dicha medida por no estar dentro de la competencia del órgano resolutorio emisor.

## **II. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA MEDIDA CORRECTIVA COMPLEMENTARIA**

Finalmente, y al amparo de lo ya referido en este documento y lo estipulado en el último párrafo del artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, solicitamos a la Sala se sirva suspender los efectos de lo resuelto por la Comisión en lo referido a la medida correctiva complementaria, ello en tanto su ejecución resultaría contraria a derecho y altamente lesiva para nuestra entidad financiera.

### **POR TANTO:**

Solicitamos a la Comisión se sirva tener por presentado el presente recurso, y concedernos el mismo al haber sido interpuesto dentro del término de ley.

**1º OTROSI:** Que, sin perjuicio de lo señalado, dejamos establecido lo siguiente:

1º El criterio desarrollado por la Comisión en torno a la compensación es abiertamente contrario a la línea de pronunciamientos desarrollados por la Sala, por lo que, urge la intervención del Superior Jerárquico en vía de Revisión, que es la vía precisamente

prevista para evitar la desarticulación de las actuaciones de las distintas Comisiones en el INDECOPI. La Sala no puede renunciar a su función nomofiláctica y dejar que los distintos criterios de los órganos resolutivos destruyan la unidad del sistema de protección al consumidor.

2º La medida correctiva complementaria burla y desconoce la competencia por razón de cuantía y arrastra a la nulidad el pronunciamiento impugnado. No es posible que la Comisión, conociendo de un pronunciamiento de menor cuantía dicte una medida correctiva que no guarda relación con el caso en el que se origina, la llama falsamente complementaria, y ordene una actuación que en su contenido ya fue revertida con anterioridad a favor del mismo Banco de Crédito del Perú, por la Sala de Defensa de la Competencia especializada en Consumidor.

Por la vía de la correctiva, la Comisión no puede desarrollar función legislativa con implicancias económicas inmensurables.



**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**  
División Legal  
Ivonne Ortega Vargas

Lima, 16 de julio de 2013

 Indecopi

2013 JUL 16 PM 4 11

RECIBIDO  
UNIDAD DE TRAMITE  
DOCUMENTARIO

*Dmd/cpc*

Julio..... 21 .....

587961

219

Expediente N°	118-2013/ILN-PS0
Secretario Técnico	Daniel Navarro Reto
Sumilla	<b>Pago de multa</b>

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE DEL INDECOPI:




**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**, en los seguidos con el señor **Andrés Avelino Flores Venegas** (en adelante, el señor Flores) sobre supuesta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, a usted atentamente decimos:

Que, habiendo sido notificados con fecha 9 de julio de 2013 con la Resolución Final N° 476-2013/ILN-CPC que declaró fundada la denuncia de incumplimiento de medida correctiva y además nos sanciona con una multa ascendente a 5 UIT, en este acto pagamos dicha multa, para lo que acompañamos el comprobante del pago realizado por el importe de S/18.500.00

**POR TANTO:**

A la Comisión de Protección al Consumidor, solicitamos se sirvan tener por cancelada la multa impuesta al Banco.

Lima, 16 de julio de 2013.

  
BANCO DE CREDITO DEL PERÚ  
División Legal  
Ivonne Ortega Vargas

Banco de Crédito



R.U.C. 20100047218

45 / 02 / 2013

S/ 15.500,00

N. 08606216 3 002 193 0000000222

Pague a la orden de INDECOPI

enotrio s.a. 10-2008

Cheque de Gerencia

08606216

Firma

Salvador C. de Romaña R.

Lugar

Protonotario Principal

DNI 43816628 / MAT 503855

Gerencia de División Comercial

08606216 002 193 0000000222

**COMPROBANTE DE INGRESOS**

INDECOPI HA RECIBIDO DE(L) LO(S) SR(ES) :  
 BANCO DE CREDITO

LA CANTIDAD DE :  
 Dieciocho mil quinientos con 00/100 Nuevos Soles

CONCEPTO	IMPORTE
PAGO TOTAL DE MULTA SEGUN EXP. ADM. 000118-2013/ILN-PS0 RESOL. 000476-2013/ILN-CPC POR PAGO VOLUNTARIO. CUM: 2013-5480	18,500.00
<b>TOTAL S/.</b>	<b>18,500.00</b>

DISTRIBUCION DE PAGO				IMPORTE	
TIPO PAGO	BANCO	CTA. CTE. CH/DEPOSITO	SOLES	DOLARES	
03 CHEQUE SOL	BCO. DE CRE	00606210	18,500.00	0.00	
<b>TOTAL S/.</b>			<b>18,500.00</b>	<b>0.00</b>	

CODIFICACION PATRIMONIAL					
CUENTA	RELACION	REGISTRO	PARTIDA	DEBE	HABER
1101010101	20100047218			18,500.00	0.00
1202900101	20100047218		171018	0.00	18,500.00
<b>TOTAL S/.</b>				<b>18,500.00</b>	<b>18,500.00</b>

RUTH PILAR CASTRO	RUTH PILAR CASTRO	MARIA ELENA AGUIRRE
DIGITADO	CAJERO	TESORERO





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

**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-PSO 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.<sup>1</sup> (en adelante, el Banco) por infracción del artículo 19° 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.

<sup>1</sup> RUC: 20100047218, con domicilio fiscal en Calle Centenario 156, Urb. Las Laderas de Melgarejo, Distrito de La Molina, Provincia y Departamento de Lima.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 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 1290° del Código Civil, del artículo 648° 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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

- 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 Banco<sup>2</sup>.
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 1290° del Código Civil y 648° 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

## 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-PCM<sup>3</sup>, 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 hábiles<sup>4</sup>.
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"*<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> Modificado por Decreto Supremo 107-2012-PCM, publicado en el diario oficial "El Peruano" el 25 de octubre de 2012.

<sup>4</sup> **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.

<sup>5</sup> **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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

11. Al respecto, este Colegiado ha señalado que los requisitos de procedencia del recurso de revisión regulado por el Código son los siguientes<sup>6</sup>:
- (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<sup>7</sup>, 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<sup>8</sup>; 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 improcedente<sup>9</sup>.
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.

<sup>6</sup> Estos requisitos de procedencia han sido ampliamente desarrollados en la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI.

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> **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 participantes, 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.

<sup>9</sup> 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).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

### 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-PS0 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 sistemática<sup>10</sup>. 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 General<sup>11</sup>, siendo que esta norma consagra el principio de *predictibilidad*<sup>12</sup>.

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> 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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

denunciado, no configura un precedente de observancia obligatoria<sup>13</sup>, 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 43°.** 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.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

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 administrados<sup>14</sup>.

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/TC, 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 futura<sup>15</sup>.

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 normas<sup>16</sup>.

<sup>14</sup> 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. (...)

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

<sup>16</sup> 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 Victor Uckmar". Editorial Ábaco. Buenos Aires. 2005. p. 288.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

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 ley<sup>17</sup>.
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 situación<sup>18</sup>, 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*"<sup>19</sup>.
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:

<sup>17</sup> Cfr. Resolución 936-2010/SC2-INDECOPI.

<sup>18</sup> Caicedo Medrano, 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. N° 1. Año 1. Mayo-Agosto, 2009. p.4.

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

- (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 contratación 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 disímiles 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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

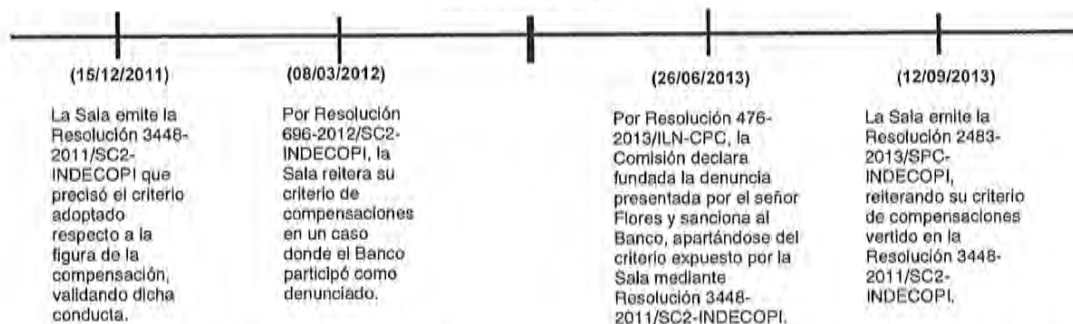
EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

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

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.



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 2° 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 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-CPC<sup>21</sup> 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 Comisión<sup>22</sup>, 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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 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

**EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO**


**INTERESADO** : **ANDRÉS AVELINO FLORES VENEGAS**  
**DENUNCIADO** : **BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**  
**RESOLUCIÓN** : **6**

Los Olivos, 10 de marzo de 2014

**VISTO:** el estado del expediente; y, **CONSIDERANDO:**

- (i) que el artículo 30° del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI, aprobado por Decreto Supremo N° 107-2012-PCM<sup>1</sup>, establece que cuando el pronunciamiento de una Comisión requiera del previo pronunciamiento de otro de los órganos que conforman la estructura orgánica de la institución, se suspenderá el trámite del primero, el mismo que continuará una vez emitido el pronunciamiento solicitado; y,
- (ii) que esta Secretaría Técnica considera necesario solicitar a la Gerencia Legal de INDECOPI la emisión de un informe técnico en relación al caso materia de denuncia.

**SE RESUELVE:** suspender el procedimiento iniciado por el señor Andrés Avelino Flores Venegas contra Banco de Crédito del Perú, el mismo que continuará una vez emitido el Informe solicitado a la Gerencia Legal del INDECOPI, cuyas conclusiones serán oportunamente informadas a las partes.

  
**DANIEL NAVARRO RETO**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor  
INDECOPI sede Lima Norte

DNR/CAN

<sup>1</sup> **REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 107-2012-PCM**  
**Artículo 30°.- Informes previos**  
Cuando el pronunciamiento de un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor o de una Comisión o Dirección, requiera del previo pronunciamiento de otro de los órganos que conforman la estructura orgánica del INDECOPI, se suspenderá el trámite del primero, el mismo que continuará una vez emitido el pronunciamiento solicitado.

**CARGO**

**MEMORÁNDUM N° 257-2014/ILN-CPC**

A : **José Antonio Tirado**  
Gerente Legal  
Gerencia Legal

DE : **Daniel Navarro Reto**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor de Lima Norte

ASUNTO : Solicita elaboración de informe técnico




Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de saludarlo y, por especial encargo de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión), solicitarle la elaboración de un informe legal en el que se analice la aplicación del principio de confianza legítima en los procedimientos administrativos seguidos por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

Sobre el particular, debe considerarse que el artículo VI inciso 2 de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la Ley del Procedimiento Administrativo General) establece que 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. Asimismo, precisa que la nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuere más favorable a los administrados<sup>1</sup>. Dicha disposición ha sido definida como expresión del principio de confianza legítima y seguridad jurídica, aplicable a los procedimientos administrativos.

Sin embargo, cabe acotar que el numeral antes citado de la Ley del Procedimiento Administrativo General no ha previsto que la limitación resulte aplicable a todos los criterios interpretativos de las entidades, así estos no hayan sido emitidos y calificados como precedentes de observancia obligatoria.

En dicho contexto, a efectos de resguardar la predictibilidad y legalidad de las resoluciones que emite, la Comisión ha encargado a esta Secretaría Técnica que le consulte lo siguiente:

- 
1. Si la disposición contenida en el numeral 2) del artículo VI de la Ley resulta aplicable a todos los criterios interpretativos que emita la Comisión o la Sala Especializada en Protección al Consumidor –en su calidad de superior jerárquico– como resultado de la tramitación de procedimientos administrativos iniciados por presuntas infracciones al Código, así estos no constituyan precedentes de observancia obligatoria.
  2. De ser afirmativa la respuesta precedente, considerando la última parte de lo dispuesto por el numeral bajo comentario, que señala que la nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores salvo que fuera más favorable a los administrados –consumidor y proveedor en el caso de procedimientos administrativos de protección al consumidor iniciados por denuncia de parte– ¿Cuál sería la consecuencia jurídica derivada de la aplicación del principio de confianza legítima en los siguientes supuestos?:

**LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo VI.- Precedentes administrativos.**

1. Los actos administrativos que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación, constituirán precedentes administrativos de observancia obligatoria por la entidad, mientras dicha interpretación no sea modificada. Dichos actos serán publicados conforme a las reglas establecidas en la presente norma.

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.

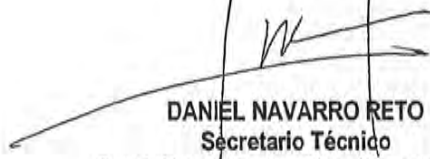
3. En todo caso, la sola modificación de los criterios no faculta a la revisión de oficio en sede administrativa de los actos firmes.



- a. Cuando la nueva interpretación determine que la conducta denunciada no constituye una infracción a las normas de protección al consumidor –a pesar que bajo la interpretación anterior sí se consideraba una infracción–. En este caso ¿Debería declararse infundada la denuncia, pese a que el pronunciamiento resulta desfavorable al consumidor –administrado–, o debería declararse fundada en aplicación del criterio anterior?
- b. Cuando la nueva interpretación determine que la conducta denunciada si constituye una infracción a las normas de protección al consumidor. En este caso, ¿Debería declararse fundada la denuncia o debería declararse infundada en base al criterio anterior?
- c. De considerar que en el supuesto antes descrito corresponde declarar fundada la denuncia, ¿Debería atenuarse la sanción o exonerar de esta al proveedor en aplicación del principio de confianza legítima?

Sin otro particular, y agradeciendo su gentil atención al presente, quedo de usted.

Atentamente,



**DANIEL NAVARRO RETO**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor  
Sede Lima Norte

Los Olivos, 20 de marzo de 2014

DNR/CAN



Payet, Rey,  
Cauvi,  
Pérez, Mur.

INDECOPI  
Lima

2014 ABR 10 PM 3:40

000355  
002157

RECIBIDO UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTAL	Expediente	082-2013/ILN-CPC
	Escrito N°	1
	Súmula	Lo indicado

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE DEL INDECOPI (la "Comisión"):

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A., en el procedimiento administrativo iniciado a solicitud del señor **Andrés Avelino Flores Venegas**, por la presunta comisión de actos contrarios a la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor (el "CODECO") atentamente decimos:



El día 27 de marzo último, hemos sido notificados con la Resolución N° 6 de fecha 10 de marzo de 2014 mediante la cual la Comisión nos informa que "resulta necesario solicitar a la Gerencia Legal de INDECOPI la emisión de un informe técnico en relación al caso materia de denuncia" por lo cual resuelve "suspender el procedimiento iniciado por el señor Andrés Avelino Flores Venegas contra el Banco de Crédito del Perú, el mismo que continuará una vez emitido el Informe solicitado a la Gerencia Legal del INDECOPI, cuyas conclusiones serán oportunamente informadas a las partes". Pese a lo señalado, la Comisión no ha cumplido con correos traslado de la solicitud de informe (la "Solicitud") requerida a la Gerencia Legal del Indecopi, impidiendo con ello nuestro conocimiento del contenido del mismo.

La omisión incurrida no es, pues, poco trascendente, en la medida que a efectos de que nuestra empresa pueda ejercer adecuadamente su derecho de defensa en el presente procedimiento, resulta de particular importancia conocer el contenido de la Solicitud cursada a la Gerencia Legal Indecopi a fin de ejercer los medios necesarios, suficientes y eficaces para defender nuestros derechos e intereses legítimos.

Como comprenderá la Comisión, al limitarse nuestro acceso al contenido de la Solicitud requerida a la Gerencia Legal se está afectando el derecho de defensa de nuestra empresa y nuestra posibilidad de descargar adecuadamente aquello que se discutirá en un procedimiento.

Es por ello que por medio del presente, solicitamos a la Comisión disponer la notificación de la Solicitud cursada a la Gerencia Legal, conforme a los fundamentos que se desarrollan a continuación:

## 1. Marco conceptual aplicable

Como es de conocimiento de la Comisión, entre los principios garantistas fundamentales reconocidos en nuestro sistema jurídico destaca el principio al debido proceso, consagrado tanto en el artículo 139 inciso 3 de la Constitución Política,<sup>1</sup> como en el artículo IV.1.2 de la LPAG.<sup>2</sup>

Reconociendo la trascendencia de la tutela de esta garantía fundamental, el Tribunal del INDECOPÍ ha señalado en la Resolución N° 2047-2007/TDC-INDECOPÍ lo siguiente:

"La legalidad y el respeto al debido procedimiento constituyen requisitos que debe seguir todo procedimiento, por lo que existe un interés público en el respeto a esos principios, a efectos de garantizar la validez del acto administrativo que se emita en el marco de un procedimiento administrativo."

Ahora bien, como es conocido, el derecho de defensa es un derecho que integra el ámbito del derecho al debido proceso. La Constitución lo reconoce expresamente en su artículo 139 inciso 14), al señalar que es un principio de la función jurisdiccional el de "no ser privado del derecho de defensa en ningún estado del proceso".

El derecho de defensa ha sido definido por el Tribunal Constitucional en los siguientes términos:

"(...) en virtud de dicho derecho se garantiza que los justiciables, en la protección de sus derechos y obligaciones, cualquiera sea su naturaleza (civil, mercantil, penal, laboral, etc.), no queden en estado de indefensión. El contenido esencial del derecho de defensa queda afectado cuando, en el seno de un proceso judicial, cualquiera de las partes resulta

<sup>1</sup> Constitución:

"Artículo 139.- Son principios y derechos de la función jurisdiccional: (...) inciso 3. La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional. Ninguna persona puede ser desviada de la jurisdicción predeterminada por la ley, ni sometida a procedimiento distinto de los previamente establecidos, ni juzgada por órganos jurisdiccionales de excepción ni por comisiones especiales creadas al efecto, cualquiera sea su denominación. (...)"

<sup>2</sup> LPAG:

"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: (...)

1.2 Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo."

impedida, por actos concretos de los órganos judiciales, de ejercer los medios necesarios, suficientes y eficaces para defender sus derechos e intereses legítimos".<sup>3</sup>

Por lo demás, en reiteradas oportunidades, el Tribunal Constitucional ha desarrollado los alcances del derecho de defensa en el ámbito del procedimiento administrativo sancionador:

"El derecho de defensa en el ámbito del procedimiento administrativo de sanción se estatuye como una garantía para la defensa de los derechos que pueden ser afectados con el ejercicio de las potestades sancionatorias de la administración. Sus elementos esenciales prevén la posibilidad de recurrir la decisión, ya sea al interior del propio procedimiento administrativo o a través de las vías judiciales pertinentes; la posibilidad de presentar pruebas de descargo; la obligación de parte del órgano administrativo de no imponer mayores obstrucciones para presentar los alegatos de descargo o contradicción y, desde luego, la garantía de que los alegatos expuestos o presentados sean debidamente valorados, atendidos o rebatidos al momento de decidir la situación del administrado".<sup>4</sup>

Pronunciándose respecto a la aplicación de derecho de defensa a las decisiones emanadas de los órganos funcionales del INDECOPI, el Tribunal Constitucional ha señalado lo siguiente:

"(...) el derecho de defensa constituye un derecho fundamental de naturaleza procesal que conforma, a su vez, el ámbito del debido proceso, y sin el cual no podría reconocerse la garantía de este último. Por ello, en tanto derecho fundamental, se proyecta como principio de interdicción para afrontar cualquier indefensión y como principio de contradicción de los actos procesales que pudieran repercutir en la situación jurídica de algunas de las partes, sea en un proceso o procedimiento (...)" (subrayado agregado).<sup>5</sup>

Así las cosas, la consagración del derecho de defensa como garantía fundamental, y elemento esencial integrante del ámbito del derecho al debido proceso, otorga a los administrados, entre otros, el derecho a exponer sus argumentos durante el proceso y el derecho a ofrecer y producir pruebas, los cuáles resultan esenciales para el adecuado ejercicio del derecho de defensa. Por lo demás, estos derechos están expresamente reconocidos en el artículo 161 de la LPAG.<sup>6</sup>

<sup>3</sup> Sentencia recaída en el expediente N° 6648-2006-PHC/TC.

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> Sentencia recaída en el expediente N° 1963-2006-PA/TC.

<sup>6</sup> LPAG:

"Artículo 161. - Alegaciones

161.1 Los administrados pueden en cualquier momento del procedimiento, formular alegaciones, aportar los documentos u

Una interpretación coherente con el amplio alcance con el cual ha sido regulado el derecho de defensa en el marco del procedimiento administrativo, nos debe llevar necesariamente a concluir que un aspecto trascendental de este derecho es el deber de la Administración de garantizar el derecho del administrado de conocer los cargos que se le formulan y de conocer el alcance y configuración de la pretensión ejercida por la Administración, así como todos los medios probatorios que sustentan la misma. Este deber, por lo demás, está explícitamente previsto en la LPAG para los procedimientos administrativos sancionadores.<sup>7</sup>

En resumidas cuentas, para que el derecho de defensa pueda ser ejercido de manera adecuada por los administrados y no pierda su verdadero contenido, es indispensable que la Autoridad administrativa delimite de manera clara la materia sobre la cual se pronunciará en su resolución final y en qué medios sustenta esta decisión. Si no sabe qué se discute en el procedimiento, ¿qué argumentos se podrán expresar en vía de defensa? ¿Qué pruebas de descargo se podrían presentar?

Como es evidente, el hecho que la Administración esté obligada, bajo una lógica de respeto del derecho de defensa, a determinar de manera previa aquello que se discutirá en un procedimiento y poner ello en conocimiento del administrado, garantiza que aquello que finalmente se decida no resulte totalmente aleatorio, sino que por el contrario, la decisión de la administración se encuentre circunscrita a determinados márgenes.

## 2. Aplicación al presente caso

Como explicaremos a continuación, la omisión de correr traslado de la Solicitud requerida a la Gerencia Legal del Indecopi claramente lesiona nuestro derecho de defensa en el presente caso, pues imposibilita conocer el contenido del mismo.

---

*otros elementos de juicio, los que serán analizados por la autoridad, al resolver.*

*161.2 En los procedimientos administrativos sancionadores, o en caso de actos de gravamen para el administrado, se dicta resolución sólo habiéndole otorgado un plazo perentorio no menor de cinco días para presentar sus alegatos o las correspondientes pruebas de descargo".*

<sup>7</sup> LPAG:

*"Artículo 234º.- Caracteres del procedimiento sancionador*

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

*3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente. (...)"*

El derecho de defensa, que abarca tanto el derecho de los administrados a exponer sus argumentos y a ofrecer y producir pruebas, constituye el elemento esencial del principio al debido procedimiento consagrado en el artículo IV.1.2 de la LPAG. Es en virtud de este derecho que, precisamente, se garantiza a los administrados poder formular explicaciones alternativas y presentar pruebas de descargo.

No obstante, como comprenderá la Comisión, este derecho no puede ejercerse adecuadamente cuando, como en el caso que nos ocupa, el administrado desconoce cuáles son los elementos sobre los cuales el juzgador sustentará sus conclusiones. El estado de indefensión del administrado en este caso no se debe a una decisión de éste o a un actuar descuidado, sino a la imposibilidad fáctica de poder defenderse de lo que no conoce.

Como es evidente, sólo cuando le es puesto en conocimiento del administrado de manera previa aquello que se discutirá en un procedimiento, podrá éste verse posibilitado de ejercer su derecho de defensa de manera adecuada.

En el presente caso, el hecho de haberse omitido proporcionar a nuestra empresa la Solicitud requerida a la Gerencia Legal claramente impide que podamos ejercer adecuadamente nuestro derecho de defensa. En efecto, como resultado de esta omisión, nuestra empresa se encuentra imposibilitada de ejercer los medios necesarios, suficientes y eficaces para defender nuestros derechos e intereses legítimos, resultando aquello que finalmente se decida totalmente aleatorio.

En este sentido, a efectos de que nuestros derechos e intereses legítimos no se vean afectados ante la omisión incurrida por la Comisión, con fecha 3 de abril, 4 de abril, 8 de abril y 9 de abril nos acercamos a las oficinas del Indecopi de Lima Norte con la finalidad de instar a la Comisión nos otorgue una copia de la Solicitud cursada a la Gerencia Legal del Indecopi, a efectos de ejercer plenamente nuestro derecho de defensa. Pese a ello, no pudimos acceder a esta copia por no encontrarse la Solicitud incorporado al expediente.

Reiteramos a la Comisión que el derecho de los administrados a conocer cabalmente aquello que se discutirá en el procedimiento, a efectos de exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas de descargo, constituye el elemento esencial del principio al debido procedimiento consagrado en el artículo IV.1.2 de la LPAG, y éste derecho no puede ejercerse cuándo la Administración no revela de manera transparente, completa y fidedigna el contenido de lo que será materia de discusión.



Payet, Rey,  
Cauvi,  
Pérez, Mur.

000360

Ante este hecho lesivo de nuestras garantías más elementales y nuestro derecho de defensa, solicitamos respetuosamente a la Comisión se sirva correr traslado de la Solicitud cursada a la Gerencia Legal del Indecopi.

**POR TANTO:**

Solicitamos a la Comisión acceder a lo solicitado.

Lima, 10 de abril de 2014



David Kuroiwa H.  
ABOGADO  
CAL 52554

000394



**MEMORÁNDUM N° 370 -2014/GEL**

**A :** Daniel Navarro Reto  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor de Lima Norte.

**DE :** Enrique Priori Santoro  
Sub Gerente Legal.  
Gerencia Legal

**ASUNTO :** **Modificación de criterios y precedentes administrativos por parte de las autoridades resolutivas**

**REFERENCIA:** Memorándum 257-2014/ILN-CPC

**I. ANTECEDENTES**

1. Mediante el memorándum de la referencia, la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor de la sede de Indecopi en Lima Norte, solicita una opinión legal respecto a los siguientes temas:
  - Si lo dispuesto por el numeral 2) del artículo VI de la Ley del Procedimiento Administrativo General resulta aplicable a todos los criterios interpretativos emitidos tanto por la Comisión como por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, así estos no constituyan precedentes de observancia obligatoria.
  - De ser afirmativa la respuesta precedente, considerando la última parte de lo dispuesto por el numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 2744, Ley del Procedimiento Administrativo General que señala que la nueva interpretación no podrá aplicarse a casos anteriores salvo que fuera más favorable a los administrados ¿cuál sería la consecuencia jurídica derivada de la aplicación del Principio de Confianza Legítima en los siguientes casos?
    - Si la nueva interpretación determina que una conducta denunciada no constituye infracción a las normas de protección al consumidor a pesar que bajo una interpretación anterior la misma conducta sí era considerada infracción ¿debería declararse infundada la denuncia pese a que es desfavorable al Consumidor o debería declararse fundada la denuncia en base a la interpretación anterior?
    - Si la nueva interpretación determina que la conducta denunciada sí constituye una infracción a las normas de Protección al Consumidor ¿Debería declararse fundada la denuncia o infundada en base al criterio anterior?
    - De considerar que en el supuesto antes descrito corresponde declarar fundada la denuncia ¿debería atenuarse la sanción o exonerar de esta al proveedor en aplicación del principio de confianza legítima?.



2. En ese sentido, esta Gerencia procede a emitir su opinión legal sobre los temas consultados.

## II. ANÁLISIS

- II.1 Si lo dispuesto por el numeral 2) del artículo VI del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General resulta aplicable a todos los criterios interpretativos emitidos tanto por la Comisión como por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, así éstos no constituyan precedentes de observancia obligatoria.

3. El numeral 2) del artículo VI del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), establece claramente lo siguiente:

### **Artículo VI.- 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 fuere más favorable a los administrados.*

4. De una lectura del referido artículo se puede concluir que los criterios establecidos por las entidades públicas a través de las resoluciones que estas emiten, no son perpetuos, facultándose a las distintas instancias administrativas a corregir sus propios criterios establecidos, siempre que observen que la interpretación anterior, en algún caso en particular, no fue la correcta o fue contraria al interés general, y que el nuevo criterio a imponer se encuentre debidamente motivado.
5. En esa misma línea y aplicando a una caso concreto lo dispuesto el numeral 2) su artículo VI del Título Preliminar de la LPAG, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante su resolución 1235-2013/SPC-INDECOPI de fecha 20 de mayo del 2013, se pronunció al respecto, mencionando en esa oportunidad lo siguiente:

*(...) Si bien el Artículo IV de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece la predictibilidad como uno de los principios que debe regir el procedimiento, en mérito al cual la autoridad debe brindar a los administrados información veraz, completa y confiable de tal manera que puedan tener conciencia de cuál será el resultado final que se tendrá en los procedimientos administrativos, este principio no debe ser entendido como una obligación de la Administración de mantener incólumes los criterios adoptados en un momento dado, sino de brindar garantías a los administrados para que puedan adecuar su conducta a las reglas y criterios interpretativos existentes.*

*En tal sentido, la Ley del Procedimiento Administrativo General también señala en el numeral 2 del artículo VI que los criterios interpretativos establecidos por las entidades, pueden ser modificados si se considera que no es correcta la interpretación anterior o es 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 administrados (...)*

6. Es de observarse que lo referido en la LPAG y lo interpretado por el Tribunal del Indecopi en materia de Protección al Consumidor guardan sintonía, en el sentido que las entidades administrativas, ante un nuevo análisis de hechos, normas o cambio de circunstancias, pueden apartarse de los criterios que estas mismas hayan establecido en casos similares.
  7. En ese sentido, debe entenderse que la disposición consignada en el numeral 2 del artículo VI del Título Preliminar de la LPAG no resulta aplicable únicamente a los Precedentes de Observancia Obligatoria, sino a toda variación de criterio que efectúe la autoridad resolutive que repose en un acto administrativo, encontrándose plenamente facultada para dejar de lado criterios anteriores y elaborar uno nuevo y propio, observando plenamente sus deberes de motivación.
- II.2 Si la nueva interpretación determina que una conducta denunciada no constituye infracción a las normas de protección al consumidor a pesar que bajo una interpretación anterior la misma conducta sí era considerada infracción ¿debería declararse infundada la denuncia pese a que es desfavorable al Consumidor ó debería declararse fundada la denuncia en base a la interpretación anterior?**
8. El Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los procedimientos sancionadores se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores<sup>1</sup>.
  9. Asimismo, el referido Código establece que la infracción administrativa es la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Artículo 107º.- Postulación del proceso

Los procedimientos sancionadores se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnada que les produzca agravio.

<sup>2</sup> Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Artículo 108º.- Infracciones administrativas

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o de laudos arbitrales y aquellos previstos en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las

10. Consecuentemente, en los procedimientos sancionadores de protección al consumidor el denunciante únicamente es un colaborador en el procedimiento, siendo la titularidad de la acción exclusivamente de la entidad pública instructora. Esta circunstancia genera un impacto gravitante en la interpretación que debe realizarse de la disposición recaída en el numeral 2) del artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece que "*la nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuere más favorable a los administrados*", lo cual constituye una variación del Principio de Retroactividad Benigna, reconocido en el Derecho Penal, y que se aplica además en el Derecho Administrativo Sancionador.
11. Y es que siendo la titularidad de la acción perteneciente a la esfera de la Administración Pública, la posibilidad excepcional de que una nueva interpretación se aplique a una situación de hecho ocurrida bajo al régimen de una interpretación anterior, quedará sujeta a que la nueva interpretación fuera más favorable **al imputado**, y no al consumidor denunciante, que tiene la condición de colaborador en el procedimiento, y normalmente, tendrá también la condición de interesado.
12. En ese sentido, dando respuesta a la consulta realizada, esta Gerencia opina que en caso el nuevo criterio establezca que la conducta denunciada no constituye una infracción a las normas de protección al consumidor, y la conducta se realizó bajo la vigencia del criterio anterior que determinaba que la conducta sí configuraba una infracción, la autoridad resolutive deberá declarar inexistencia de infracción, en tanto el nuevo criterio favorece al imputado denunciado.
- II.3 **Si la nueva interpretación determina que la conducta denunciada sí constituye una infracción a las normas de Protección al Consumidor, ¿debería declararse fundada la denuncia o infundada en base al criterio anterior?**
13. Tomando como referencia lo señalado en el acápite anterior, en caso la nueva interpretación determine que la conducta denunciada sí constituye una infracción, en tanto el nuevo criterio no beneficia al proveedor denunciado, la autoridad administrativa deberá declarar la existencia de infracción, encontrándose obligada a explicar los motivos que justifican la adopción del nuevo criterio interpretativo, siempre que su nuevo pronunciamiento se encuentre debidamente motivado.
14. Sin perjuicio de lo señalado, es preciso recordar que lo establecido en el numeral 3) del artículo VI del Título Preliminar de la LPAG, que establece lo siguiente:

**Artículo VI.- Precedentes administrativo**  
(...)

---

normas que lo complementen o sustituyan.

3. En todo caso, la sola modificación de los criterios no faculta a la revisión de oficio en sede administrativa de los actos firmes.

15. De acuerdo a lo descrito en el artículo señalado, la autoridad administrativa no puede revisar, como regla general, sus propias actuaciones cuando éstas ya alcanzaron la calidad de cosa decidida. Por el contrario, deberá, de creerlo conveniente, pronunciarse en el sentido del nuevo criterio establecido, no pudiendo retrotraer dicha decisión a fallos anteriores, ya que esto colisionaría directamente con la seguridad jurídica y la institución de la cosa decidida.

**II.4 De considerar que en el supuesto antes descrito corresponde declarar fundada la denuncia ¿debería atenuarse la sanción o exonerar de esta al proveedor en aplicación del principio de confianza legítima?**

16. El Código Protección y Defensa del Consumidor establece que el Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas como: a) infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT; b) infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT, y, c) infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
17. Asimismo, el artículo 112 del referido Código tiene contemplada la forma de graduación de las sanciones a imponer a los administrados, así como los criterios a tener en cuenta por los órganos resolutivos para atenuar la drasticidad de dichas sanciones, teniendo como criterios los siguientes:

*Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas (...)*

*Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:*

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

- b. *Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.*
- c. *Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.*
- d. *Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.*
- e. *Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.*
- f. *Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.*

5. *Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.*

25. Ahora bien, si bien el dispositivo anterior no establece expresamente como causal de atenuación de sanción el hecho que la autoridad administrativa haya modificado su criterio, interpretando como ilegal una conducta que previamente había aceptado como lícita, y perjudicando con ello la situación de los administrados imputados, es oportuno precisar que la LPAG en su numeral 1.15. establece como uno de sus más importantes principios el de *predictibilidad* - el cual es conocido en doctrina como el "*Principio de Confianza Legítima*".
26. Así, la doctrina es pacífica al avalar el derecho del administrado a obrar bajo el entendimiento que la entidad pública que supervisa determinada actividad, estima como lícito un comportamiento específico, siendo que la confianza generada importará que el administrado adecúe su actuar a ésta. En ese sentido, Iñigo Sanz Rubiales señala que:

*"El principio de protección a la confianza legítima de los particulares en el ámbito del Derecho público limita la actividad del poder público, para impedir que este destruya sin razón suficiente la confianza que su actuación haya podido crear en los ciudadanos sobre la estabilidad de una determinada situación jurídica."*<sup>3</sup>

27. El referido principio establece que la autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable de modo tal que el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de los efectos de su actuar, en relación con la posición de la autoridad resolutive que ejerce el poder punitivo del Estado.

<sup>3</sup> Sáenz Rubiales, Iñigo. El principio de confianza legítima, limitador del poder normativo comunitario. En Revista de Derecho Comunitario Europeo, Nº 7.-2000.p.92.

28. Asimismo, el origen de esa confianza legítima que otorga la predictibilidad generada en el administrado no puede provenir sino de la Administración. Es decir, únicamente podrán ser actuaciones de la Administración las que produzcan en los administrados la expectativa razonable de su estabilidad en el tiempo, de su repetición en el futuro o, más precisamente, de su aplicación en casos similares que puedan presentarse en el futuro.
29. Consecuentemente, la aplicación del Principio de Confianza Legítima deriva de la protección de las expectativas generadas en los administrados como consecuencia de actuaciones anteriores de la administración, cuya repetición ha causado, como señala el texto de nuestra LPAG, la razonable expectativa de su aplicación futura a otras situaciones similares.
30. Consecuentemente, la confianza legítima no es más que la predictibilidad que espera toda administrado que recurre a la administración pública, para que esta, dentro de sus competencias y facultades, resuelva los procedimientos y solicitudes en el sentido esperado y previamente establecido.
31. En nuestro caso, absolviendo la interrogante planteada, al modificarse un criterio que previamente aceptaba como válida determinada conducta, considerándola posteriormente inválida, ello alteraría la confianza de los administrados de ajustar sus actuaciones al criterio anterior, viéndose perjudicados con la variación resolutive realizada por la autoridad administrativa.
32. En ese sentido, si bien el legislador no estableció en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, como causal de atenuación de sanción, expresamente el cambio de criterio de la autoridad administrativa, pese a que el impacto de dicha modificación de criterio puede ser el alterar el claro entendimiento de la legalidad o ilegalidad de una conducta por parte del administrado, consideramos que la autoridad administrativa podría considerar que la vulneración del Principio de Confianza Legítima se equipararía a una de las causales de atenuación de sanciones establecidas en el referido Código (numeral 5° del artículo 112° del Código)<sup>4</sup>.
33. Ello, toda vez que el imputado, en un primer espacio temporal, habría adecuado su conducta de acuerdo a las señales enviadas por la Administración en base a un criterio establecido, sin que haya tenido la certeza de que dicha actuación posteriormente pudiese ser calificada como infractora por la autoridad resolutive.

---

<sup>4</sup> Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

34. En ese sentido, en opinión de esta Gerencia, consideramos que la autoridad administrativa deberá analizar cada caso en particular y, de creerlo conveniente, atenuar la sanción a un imputado, sustentando la misma en el Principio de Confianza Legítima.

### III. CONCLUSIONES

En atención a los argumentos expuestos, esta Gerencia concluye en lo siguiente:

1. La disposición consignada en el numeral 2 del artículo VI del Título Preliminar de la LPAG no resulta aplicable únicamente a los Precedentes de Observancia Obligatoria, sino a toda variación de criterio que efectúe la autoridad resolutoria que repose en un acto administrativo, encontrándose plenamente facultada para dejar de lado criterios anteriores y elaborar uno nuevo y propio, observando plenamente sus deberes de motivación.
2. Siendo la titularidad de la potestad sancionadora perteneciente a la esfera de la Administración Pública, la posibilidad excepcional de que una nueva interpretación se aplique a una situación de hecho ocurrida bajo al régimen de una interpretación anterior, quedará sujeta a que la nueva interpretación fuera más favorable **al imputado**, y no al consumidor denunciante.
3. En caso la nueva interpretación determine que la conducta denunciada sí constituye una infracción, en tanto el nuevo criterio no beneficia al proveedor denunciado, la autoridad administrativa deberá declarar fundada la denuncia, encontrándose obligada a explicar los motivos que justifican la adopción del nuevo criterio interpretativo, siempre que su nuevo pronunciamiento se encuentre debidamente motivado.
4. Si bien el legislador no estableció en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, como causal de atenuación de sanción, expresamente el cambio de criterio de la autoridad administrativa, pese a que el impacto de dicha modificación de criterio puede ser el alterar el claro entendimiento de la legalidad o ilegalidad de una conducta por parte del administrado, consideramos que la autoridad administrativa podría considerar que la vulneración del Principio de Confianza Legítima se equipararía a una de las causales de atenuación de sanciones establecidas en el referido Código (numeral 5° del artículo 112° del Código)<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas  
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

000393

5. La opinión que la Gerencia Legal plantea sólo busca aportar algunas consideraciones que contribuyan a fortalecer el sentido de los pronunciamientos del Indecopi, lo que no perjudica ni altera las facultades interpretativas propias que tienen los órganos funcionales al resolver las controversias sometidas a su conocimiento, ni desconoce la autonomía técnico-funcional de la que gozan los mismos al pronunciarse sobre las denuncias o recursos que formulan los administrados al interior de los procedimientos que tramitan.

Atentamente,



**Enrique Priori Santoro**  
Sub Gerente Legal  
INDECOPI

Lima, 15 de abril de 2014




EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

INTERESADO : ANDRÉS AVELINO FLORES VENEGAS  
DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ  
RESOLUCIÓN : 7

Los Olivos, 25 de abril de 2014

**VISTOS:** el Memorándum N° 257-2014/ILN-CPC y el Memorándum N° 370-2014/ILN-GEL emitido por la Secretaría Técnica de la Comisión y la Gerencia Legal del INDECOPI, respectivamente; **SE RESUELVE:**

- (i) agregar los referidos documentos al expediente y ponerlos en conocimiento de las partes, otorgándoles un plazo de cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente de notificada la presente, para que presenten las alegaciones que estimen pertinentes respecto a su contenido; y,
- (ii) levantar la suspensión del procedimiento a partir de la fecha de emisión de la presente resolución.

  
**DANIEL NAVARRO RETO**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor  
INDECOPI sede Lima Norte

DNR/CAN

**&** Payet, Rey,  
Cauvi,  
Pérez, Mur.

059413

Fólio 39 + Copias 1

ICA - 8000408



Expediente	148-2013/ILN-PSO
Escrito N°	
Sumilla	Lo indicado

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE DEL INDECOPI (la "Comisión"):

**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.** (el "Banco"), en el procedimiento administrativo iniciado a solicitud del señor **Andrés Avelino Flores Venegas** ("Sr. Flores Venegas" o el "Denunciante"), por la presunta comisión de actos contrarios a la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor (el "CODECO") atentamente decimos:

Mediante Resolución N° 7, del 25 de abril de 2014, la Secretaría Técnica se la Comisión puso en nuestro conocimiento el Memorando N° 257-2014/ILN-CPC, emitido por la Gerencia Legal del INDECOPI, otorgándonos un plazo de cinco (5) días para expresar nuestra posición al respecto. Dentro del plazo conferido, cumplimos con señalar lo siguiente:

1. Mediante Resolución N° 476-2013/ILN-CPC, de fecha 26 de junio de 2013, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por el Sr. Flores Venegas contra el Banco por la presunta infracción al artículo 19 del CODECO.

En dicha resolución, la Comisión sostuvo que conforme al artículo 1290 del Código Civil, concordado con el artículo 648 del Código Procesal Civil, el Banco no se encontraba facultado a compensar montos adeudados por el Denunciante con cargo a los fondos disponibles en la cuenta de ahorros donde percibía su remuneración hasta un límite de cinco (5) Unidades de Referencia Procesal ("URP").<sup>1</sup>

Como consecuencia, la Comisión sancionó al Banco con una multa de cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias y dispuso como medida correctiva extornar el monto compensado en la cuenta del Denunciante, así como el cese en la aplicación de mecanismos de compensación sobre remuneraciones y pensiones cuando éstas no excedan las cinco (5) URP.

2. En su oportunidad, el Banco interpuso un recurso de revisión contra la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC, el mismo que resultó en que la Sala Especializada en Protección al Consumidor

<sup>1</sup>Y el exceso sobre dicho monto sólo hasta una tercera parte.

("Sala") declare la **nulidad** de la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC, por contravenir el principio de confianza legítima de los administrados.

En efecto, mediante Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI, la Sala concluyó que en el presente caso el Banco habla en todo momento ajustado su actuación a Derecho, dado que, como lo ha reconocido en reiterados pronunciamientos administrativos,<sup>2</sup> la posibilidad de compensar adeudos en cuentas en las que se depositan remuneraciones no infringe el marco normativo peruano general ni las disposiciones contenidas en el CODECO, en tanto el cliente así lo hubiese dispuesto. En efecto, en la referida Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI, la Sala una vez más ha reconocido "(...) que las entidades del sistema financiero (cuentan) 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" en atención a los siguientes fundamentos:

- "(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*

<sup>2</sup>Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI, Resolución N° 3449-2011/SC2-INDECOPI, Resolución N° 417-2012/SC2-INDECOPI, Resolución N° 696-2012/SC2-INDECOPI, Resolución N° 2909-2013/SPC-INDECOPI

*consumidor que ve afectado sus haberes sin haber previamente consentido la compensación a favor de su acreedor”.*

3. Lo señalado por el superior jerárquico de la Comisión ha sido igualmente sostenido por el reconocido constitucionalista peruano Francisco Eguiguren Praeli, que en la opinión legal que acompañamos como **Anexo 1** concluye lo siguiente:

*“1. Consideramos que la prohibición de compensación contenida, de manera concordada, en el Art. 132°, numeral 11 de la Ley N° 26702, el artículo 1290°, inciso 3 del Código Civil y el artículo 648°, inciso 6 del Código Procesal Civil, no resulta aplicable a una compensación de tipo convencional, emanada de un contrato celebrado entre el banco y el cliente, donde éste autoriza a efectuarla con cargo a los recursos que posee en sus cuentas en el mismo banco. Ello le permitiría al banco hacerse pago de la deuda vencida del cliente incluso con cargo a recursos existentes en la cuenta de haberes del deudor en el mismo banco y aunque el monto de su remuneración no supere el límite inembargable legalmente fijado.*

*2. Consideramos que la finalidad de la prohibición contenida en el artículo 648, inciso 6, del Código Procesal Civil, que hace inembargable la remuneración del trabajador hasta un determinado límite, es garantizar a éste la preservación de un determinado monto de su remuneración necesario para asegurar su subsistencia y la de su familia, impidiendo que su acreedor pueda embargar dichos fondos. Sin embargo, esa prohibición no impide que el propio trabajador, así como puede disponer libremente de los dineros provenientes de su remuneración para mantenerlos en una cuenta bancaria, realizar consumos, o adquirir bienes, también pueda voluntariamente, mediante un contrato, comprometer dichos recursos para el pago de deudas que tenga con un banco, realizándose la compensación con cargo al dinero depositado en su cuenta de haberes.*

*3. Por ello, consideramos que esta prohibición NO RESULTA APLICABLE a la compensación convencional, es decir, a aquella que se produce bajo el sustento y resguardo del principio de autonomía privada, por existir un acuerdo contractual previo entre las partes que la autoriza expresamente.*

*Así como no existe ninguna norma en el ordenamiento jurídico nacional que impida a una persona convenir libremente en comprometer el pago de sus deudas con el dinero que tiene en su propia cuenta de ahorros, incluso cuando este dinero provenga de sus*

*remuneraciones, consideramos que, de igual manera, tampoco sería razonable que se prohíba a una persona extinguir las obligaciones contraídas con un Banco mediante la figura de la compensación convencional, con cargo al dinero existente en las cuentas que posee en dicha entidad bancaria, incluso tratándose de recursos procedente de sus remuneraciones depositadas en dicha cuenta, ya que se trata de recursos que forman parte del patrimonio del trabajador y ejerce sobre ellos derecho pleno de disposición, lo que le permite comprometerlos contractualmente para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones y deuda con el Banco."*

4. Por último, cabe destacar que la legalidad de la práctica de compensar adeudos en las cuentas en las que se depositan las remuneraciones de los clientes ha sido igualmente reconocida por el Poder Judicial peruano. En efecto, en la sentencia que adjuntamos en calidad de Anexo 2, mediante la cual se declaró nula la Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI, de la Sala, el Poder Judicial concluyó lo siguiente:

*"6.1.9. (...) la afirmación que realiza el Tribunal del INDECOPI en la Resolución recurrida, sosteniendo de manera general que el derecho de compensación no procede respecto de bienes inembargables, resulta incorrecta, por cuanto no tienen en cuenta que en el presente caso nos encontramos ante el supuesto de compensación convencional, en la cual, a través de un contrato de apertura de cuenta corriente, la señora González Espinoza ha convenido de manera libre y voluntaria (en el marco de su autonomía privada), en comprometer el pago de sus deudas con el dinero que tiene en su propia cuenta de ahorros para el pago de las obligaciones que mantienen con el BCP, incluso cuando este dinero provenga de sus remuneraciones; en consecuencia, atendiendo a ello el BCP podía hacerse el pago de la deuda vencida de la denunciante, incluso con cargo a recursos existentes en la cuenta de haberes de ésta en el mismo banco y aunque el monto de su remuneración no supere el límite inembargable legalmente fijado*

*4.1.14. En consecuencia, la Resolución recurrida emitida por el Tribunal del INDECOPI vulnera la libertad contractual, por cuanto desconoce el contrato Condiciones Generales de Apertura de Cuentas celebrado entre el BCP y la señora González Espinoza, el cual contiene una autorización expresa de parte de ésta a efectos de que el BCP pueda compensar cualquier deuda que ella mantuviera a*

*favor del banco, contra cualquier saldo que tuviera en cualquier cuenta o depósito mantenido en el mismo, por cualquier concepto"*

5. Conforme reconoce la Gerencia Legal en el Memorándum N° 370-2014/GEL, los pronunciamientos de la Sala reseñados en el numeral 2 precedente, constituyen un precedente administrativo de conformidad a lo establecido en el numeral 2 del artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Cabe recalcar que no se ha producido cambio normativo alguno, de orden sustantivo o procesal, en relación a la materia controvertida en el presente caso que amerite la revisión de este precedente administrativo por parte de la Comisión, el mismo que, como hemos visto ha sido adoptado por su **superior jerárquico y ratificado por el Poder Judicial**.
6. Recordemos finalmente que, conforme ha expresado la misma Gerencia Legal en el Memorándum puesto a nuestro conocimiento, "(...) *la posibilidad excepcional de que una nueva interpretación se aplique a una situación de hecho ocurrida bajo el régimen de una anterior*" únicamente es posible en tanto "(...) *la nueva interpretación fuera más favorable al administrado*" -esto es, al Banco de Crédito del Perú-, y no "*al consumidor denunciante, que tiene la condición de colaborador en el procedimiento*".

Así las cosas, confiamos que la Comisión emitirá un pronunciamiento ajustado a Derecho que no lesionará los derechos de nuestra parte como administrado en el presente procedimiento.

**POR TANTO:**

Solicitamos a la Comisión tener por absuelto el requerimiento efectuado mediante Resolución N° 7 y resolver conforme a Derecho.

**PRIMER OTROSÍ DECIMOS:** Que adjuntamos en calidad de Anexo los siguientes documentos:

- Anexo 1:** Opinión legal del reconocido constitucionalista peruano Francisco Eguiguren Praeli.  
**Anexo 2:** Sentencia emitida por el Vigésimo Cuarto Juzgado Especializado en Contencioso Administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima.

**SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS:** El día 2 de mayo de 2014, hemos sido notificados con la Resolución N° 8, fechado el 30 de abril de 2013, por medio del cual se cita a una audiencia de

informe oral que se llevará a cabo en las instalaciones de la Sede Principal del Indecopi el día miércoles 14 de mayo de 2014 a las 14:00 horas (hora exacta).

Sobre el particular, por medio del presente escrito, cumplimos con señalar que en el informe oral programado harán uso de la palabra, en representación del Banco, de manera indistinta, nuestros abogados José Antonio Payet Puccio con CAL N° 16338, Carlos A. Patrón Salinas con CAL N° 30682 y/o David Emilio Kuroiwa Honma con CAL N°52554.

Por otro lado, a efectos de exponer adecuadamente nuestra posición en el marco del informe oral programado, solicitamos se nos facilite el uso de los equipos necesarios para efectuar una presentación en Powerpoint.

**TERCER OTROSÍ DECIMOS:** Por medio del presente documento ratificamos los escritos presentados con fechas 10 y 16 de abril de 2014, los cuales fueran suscritos por el Sr. David Emilio Kuroiwa Honma.

**CUARTO OTROSÍ DECIMOS:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 115.1 de la Ley No. 27444 y en los artículos 74 y 80 del Código Procesal Civil, ratificamos el poder general de nuestros abogados José Antonio Payet Puccio, identificado con DNI N° 08270336; Carlos A. Patrón Salinas, identificado con CAL N° 30682; Domingo Rivarola Reisz, identificado con CAL N° 29327; Gerardo Soto Carrillo, identificado con CAL N° 30302; y David Emilio Kuroiwa Honma identificado con CAL N° 52554, para que individual e indistintamente ejerzan las facultades generales de representación para la tramitación ordinaria del presente procedimiento. Para estos efectos designamos como domicilio el indicado en la introducción de la presente y declaramos estar instruidos de los alcances de la representación que conferimos.

**QUINTO OTROSÍ DECIMOS:** Autorizamos a los señores Marianna Vallvé Gamarra, identificada con DNI° 45474169 y Jorge Gustavo Contreras Condezo, identificado con DNI N° 45961754; para que cualquiera de ellos, indistintamente, pueda acceder al expediente, recoger copias y cualquier otro acto procesal tendiente al impulso del proceso.

Lima, 5 de mayo de 2014

  
**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**  
**DIVISIÓN LEGAL**  
**Stephanie Castañeda Borrovich**

## INFORME JURÍDICO

## OBJETO DEL INFORME:

El presente informe jurídico tiene por objeto absolver la consulta que nos ha formulado el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ sobre el contenido de la Resolución expedida por la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, en el expediente N° 270-2008/CPC, y sus implicancias en la posible afectación de derechos constitucionales.

En dicho procedimiento administrativo, se declaró fundada la denuncia que interpuso la señora María Aurora Gonzales Espinosa contra el Banco de Crédito del Perú, por considerar que el banco realizó indebidamente la compensación de la deuda que le tenía la denunciante mediante cargos en su cuenta de pago de haberes, por montos que superan el límite permitido por la ley. Ante esta situación, se nos han formulado las preguntas siguientes:

- a) *¿Tienen las remuneraciones o haberes que perciben los trabajadores carácter intangible o inembargable de acuerdo con la Constitución?*
- b) *¿Es correcto que la resolución establezca que un banco no pueda válidamente compensar sus créditos con un deudor aplicando cargos a las cuentas que dicha persona tiene en el banco, en cuanto hayan sido integradas por dinero proveniente del pago de sus remuneraciones, a pesar que esta persona haya pactado voluntariamente esta posibilidad con el banco; se vulnera con ello derechos constitucionales?*



- c) *¿Desconocer la facultad legal de los bancos de compensar sus acreencias con los fondos y valores de sus clientes que tengan en su poder, según lo establecido en el Art. 132° de la Ley N° 26702 ("formas de atenuar los riesgos para el ahorrista") atenta contra la protección constitucional del ahorro prevista en el Art. 87° de la Constitución?*
- d) *¿La sentencia del Tribunal Constitucional dictada en el Exp. N° 0691-2004-AA/TC, que señala que no puede embargarse los saldos de cuentas bancarias de un trabajador que se hayan integrado con el pago de sus haberes, en cuanto se encuentren dentro de los límites de inembargabilidad previstos en el numeral 6 del Art. 648° del Código Procesal Civil, implica que un Banco no puede aplicar dichos fondos al pago de obligaciones del cliente, aun cuando ello haya sido expresamente autorizado por éste en un contrato celebrado con el Banco?*

#### ABSOLUCIÓN DE LA CONSULTA:

Para absolver la consulta formulada, y luego de señalar los principales antecedentes del caso, procederemos a analizar la naturaleza jurídica de la compensación de obligaciones, así como los distintos tipos de compensación y sus respectivos requisitos y límites. Ello porque la interpretación de esta institución jurídica y sus posibilidades de aplicación por los Bancos, forman parte esencial de la Resolución del Tribunal del INDECOPI. Posteriormente abordaremos la diferencia existente entre compensación y embargo; asimismo la situación constitucional de las remuneraciones, respecto a si son intangibles o inembargables. Luego analizaremos la pertinencia de aplicar al caso la sentencia del Tribunal Constitucional invocada por el Tribunal del INDECOPI como uno de los fundamentos de su Resolución.

FRANCISCO JOSE EGUIGUREN PRAELI ABOGADO - Reg. Col. 7908

Con este marco general, procederemos a absolver las interrogantes concretas que se nos consultan, presentando finalmente nuestras conclusiones respecto a lo dispuesto por la Sala del Tribunal del INDECOPI, la interpretación que da a las normas involucradas en el caso y sus implicancias para los derechos constitucionales del Banco de Crédito del Perú y los ahorristas.

### 1.- ANTECEDENTES

1.- El 29 de enero de 2008, la señora María Aurora Gonzales Espinosa presentó una denuncia ante el INDECOPI contra Soluciones en Procesamiento S.A. y el Banco de Crédito del Perú (en adelante, BCP), por la presunta infracción de la Ley de Protección al Consumidor. Para sustentar su denuncia, la señora Gonzales Espinosa señaló que durante los meses de setiembre y diciembre del año 2007, el BCP, a través de Soluciones en Procesamiento, había bloqueado indebidamente su cuenta de pago de haberes; y había procedido a descontar de dicha cuenta los montos de S/. 719.70 y S/. 2,653.37, respectivamente, asignándolos al pago de la deuda vencida por los consumos realizados con su tarjeta de crédito.

2.- Con fecha 23 de julio de 2008, la **Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI** declaró improcedente la denuncia presentada por la señora Gonzales Espinosa en contra de Soluciones en Procesamiento S.A. porque no existía una relación de consumo entre las partes. Asimismo, declaró infundada la denuncia presentada contra el BCP, porque consideró que la apropiación efectuada por el banco se había basado en el derecho de compensación que previamente habían acordado las partes mediante la celebración del contrato de apertura de cuenta; supuesto que, además, estaba previsto en el artículo 132° de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Adicionalmente, sobre el bloqueo de la cuenta, la Comisión consideró que se trataba de una medida razonable, pues se

había realizado sólo durante unas horas y con el exclusivo objeto de realizar la compensación.

3.- Sin embargo, el 29 de enero de 2010, el **Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI** revocó la Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor, en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por la señora Gonzales Espinosa contra el BCP y, reformándola, declaró fundada dicha denuncia.

4.- Fueron dos los motivos por los cuales el Tribunal arribó a esta conclusión: En primer lugar, porque se consideró que el BCP había realizado la compensación de la deuda de la denunciante mediante cargos en su cuenta de pago de haberes, por montos que superaban el límite permitido por la ley; y, en segundo lugar, por bloquear la cuenta de la denunciante de manera injustificada.

## 2.- LA COMPENSACIÓN: SUS DISTINTAS MODALIDADES, REQUISITOS Y LÍMITES

1.- **Concepto.** - La compensación puede ser definida como *"un medio extintivo de obligaciones que opera cuando una persona es simultánea y recíprocamente deudora y acreedora de otra, respecto de créditos líquidos, exigibles y de prestaciones fungibles entre sí (...)"*<sup>1</sup>.

2.- Nuestro **Código Civil** contempla la compensación y regula dos tipos de ésta: a) la **compensación legal (artículo 1288°)**; y b) la **compensación convencional (artículo 1289°)**.

<sup>1</sup> CASTILLO FREIRE, Mario y Felipe OSTERLING PARODI. *Tratado de las obligaciones*. Lima: PUCP, 1999, tomo IX, p. 20.

2.1.- **La Compensación Legal.**- Este tipo de compensación se caracteriza porque opera al amparo de una norma legal y puede ser opuesta por cualquiera de las partes. El artículo 1288° del Código Civil enumera una serie de requisitos para que proceda esta figura extintiva de obligaciones:

**"Artículo 1288°.-**

*Por la compensación se extinguen las obligaciones recíprocas, líquidas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas, hasta donde respectivamente alcancen, desde que hayan sido opuestas la una a la otra. La compensación no opera cuando el acreedor y el deudor la excluyen de común acuerdo." (Resaltado añadido).*

En los casos en que se verifique la compensación y las prestaciones recíprocas sean idénticas, las obligaciones se habrán extinguido totalmente. Sin embargo, también existe la posibilidad de que la compensación extinga sólo parcialmente una de las obligaciones, lo que ocurrirá cuando el valor de las prestaciones recíprocas sea diverso.

2.2.- **Compensación Convencional.**- Además de la compensación legal, el Código Civil también recoge la figura de la **compensación convencional**, y lo hace en los términos siguientes:

**Artículo 1289°.-**

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

En este caso, no será exigible la concurrencia de los requisitos previstos en el artículo 1288° del Código Civil (obligaciones recíprocas, líquidas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas), pues **la compensación se produce como**

consecuencia de un acuerdo contractual entre las partes, esto es, bajo el resguardo del principio de autonomía privada<sup>2</sup>.

3.- **La compensación legal prevista en el sistema financiero.**- En el ámbito del sistema financiero, se encuentra prevista la compensación legal en el artículo 132° de la Ley N.° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, que la considera un derecho de las empresas del sector y, al mismo tiempo, una forma de atenuar los riesgos para el ahorrista. Dicha norma dispone lo siguiente:

**"Artículo 132°.- Formas de atenuar los riesgos para el ahorrista.**

*En aplicación del artículo 87° de la Constitución Política, son formas mediante las cuales se procura, adicionalmente la atenuación de los riesgos para el ahorrista:*

(...)

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

<sup>2</sup> Si bien en este caso el Código Civil no exige la concurrencia de los requisitos previstos en su artículo 1288°, existe un requisito del cual -según Felipe Osterling y Mario Castillo- no podría prescindirse y es el de la reciprocidad en las obligaciones. Entonces, "á fin de que dos partes puedan celebrar un acuerdo de compensación de obligaciones, estas deben ser recíprocas, pues la compensación exige que estemos en presencia de un deudor que a la vez sea acreedor en otra obligación, y de una acreedor que a su vez sea deudor en esta otra" (CASTILLO FREIRE, Mario y Felipe OSTERLING PARODI. Op. cit., p. 155). Sin embargo, en la doctrina nacional no existe unanimidad en torno a este tema, pues algunos autores consideran que las partes incluso pueden convenir en compensar obligaciones no recíprocas. (Cfr. CROVETTO HUERTA, Janfer. "Oponibilidad de la compensación". En: *Código Civil comentado*. Lima: Gaceta Jurídica, 2004, p. p. 734-745).

4.- La compensación a la que hace referencia esta norma del sistema financiero, procura atenuar los riesgos para el ahorrista y hacer efectivo el cobro de las acreencias de las entidades bancarias respecto a sus deudores, objetivo que reviste una especial importancia debido a que la propia Constitución establece de manera expresa que *"El Estado fomenta y garantiza el ahorro"* (artículo 87°), lo que obliga a favorecer la recuperación del dinero de los ahorristas que han entregado a los bancos y que éstos utilizan en sus operaciones de crédito. En ese sentido, el artículo 132°, inciso 11, de la Ley 26702 confiere a las empresas que trabajan con ahorros del público el derecho a compensar sus acreencias con los activos del deudor que mantengan en su poder, de manera que no se cause un perjuicio en los ahorristas, quienes *"no verán mermado el capital y los recursos líquidos por una mala estructura jurídica en relación a la ejecución y cobro de las garantías de la institución de ahorro"*<sup>3</sup>.

5.- Es importante tener presente que el numeral 11 del Art. 132° de la ley N° 26702 impide que las entidades bancarias y financieras realicen la compensación respecto de activos y bienes que tengan, por decisión de la ley o acuerdo contractual, carácter de intangibles o hayan quedado excluidos del ejercicio de este derecho. De ello consideramos que podemos deducir que:

- a) Por tratarse de una restricción expresa al uso de la compensación por parte de las entidades del sistema financiero, es decir, una norma restrictiva del derecho de compensación legal, esta también debe interpretarse de manera restrictiva; en consecuencia, **no puede extenderse a otros supuestos, como el de la compensación convencional** prevista en el Código Civil que, a diferencia de la compensación de origen legal, emana de acuerdos contractuales expresos.

<sup>3</sup> RUBIO CORREA, Marcial. *Estudio de la Constitución Política de 1993*. Lima: PUCP. Fondo Editorial, 1999, volumen 3, p. 500.

- b) Siendo que esta norma de la Ley del Sistema Financiero dispone que este tipo de compensación no se aplica sobre activos intangibles o excluidos por voluntad de la ley o acuerdo contractual, **quedan equiparadas la ley y el contrato como fuentes de exclusión de tales bienes de la compensación. Pero también, en virtud de un contrato, cabría incluir y no excluir de la compensación a determinados activos o bienes, si así lo acuerdan las partes.** Ello a menos que alguna norma, de carácter imperativo o de orden público, impida expresamente pactar contra dicha exclusión.

### 3.- CASOS EN LOS QUE SE PROHÍBE LA COMPENSACIÓN

- 1.- El Código Civil, en su artículo 1290°, es decir la ley, ha previsto determinados supuestos en los que la compensación se encuentra prohibida. Dicha norma dispone:

**Artículo 1290°.-**

*Se prohíbe la compensación:*

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

- 2.- Para efectos del presente informe, nos interesa de manera particular la prohibición que contempla el inciso 3 del artículo citado, que —a su vez— requiere ser concordado con el artículo 648° del Código Procesal Civil, que

establece cuáles son los créditos y bienes que deben ser considerados inembargables:

**Artículo 648°.- Bienes inembargables.-**

Son inembargables:

(...)

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

Cuando se trate de garantizar obligaciones alimentarias, el embargo procederá hasta el sesenta por ciento del total de los ingresos, con la sola deducción de los descuentos establecidos por ley; (...)

3.- Atendiendo a las normas citadas, resulta crucial analizar si la prohibición que establece el Código Civil, respecto a la imposibilidad de realizar la compensación con créditos inembargables, concordada con la norma del Código Procesal Civil que hace inembargable las remuneraciones hasta por un monto determinado, impediría a una entidad del sistema financiero compensar sus acreencias frente a un determinado cliente con los saldos de la cuenta de éste donde se depositan los dineros provenientes de sus remuneraciones (cuenta de haberes), a pesar que esta compensación haya sido autorizada contractualmente por acuerdo entre el banco y el cliente.

4.- LA PROHIBICIÓN DE COMPENSACIÓN CON CARGO A LAS REMUNERACIONES, DEPOSITADAS EN UNA CUENTA BANCARIA POR EL EMPLEADOR, Y SU APLICACIÓN A LA COMPENSACIÓN CONVENCIONAL ACORDADA POR EL BANCO Y SU DEUDOR



4.1.- La remuneración del trabajador y su protección en los ámbitos constitucional y legal.- Intangibilidad e inembargabilidad

1.- La Constitución de 1993, en su Art. 24°, se ocupa del derecho del trabajador a la remuneración, disponiendo lo siguiente:

**Artículo 24.-**

*El trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y suficiente, que procure, para él y su familia, el bienestar material y espiritual.*

*El pago de la remuneración y de los beneficios sociales del trabajador tiene prioridad sobre cualquiera otra obligación del empleador.*

*Las remuneraciones mínimas se regulan por el Estado con participación de las organizaciones representativas de los trabajadores y de los empleadores.*

2.- Respecto al tema objeto de análisis en este informe, cabe precisar que la Constitución no otorga a la remuneración del trabajador carácter de bien intangible ni inembargable. Lo que sí hace, en el segundo párrafo de la norma citada, es reconocer tanto el pago de las remuneraciones como de los beneficios sociales del trabajador el carácter de un crédito privilegiado, es decir, que tienen prioridad y ocupan el primer orden de prelación entre las obligaciones contraídas por el empleador.

3.- La Constitución, en forma expresa, solo confiere intangibilidad a los fondos y las reservas de la seguridad social (artículo 12°); y lo hace con el objeto de garantizar los derechos de los pensionistas y evitar un mal uso de tales recursos. Al respecto, el Tribunal Constitucional ha señalado que esta protección "es otorgada en virtud de la importancia de la seguridad social y los fondos que se

manejan, pues tales recursos tienen un destino predeterminado, esto es, el pago de las pensiones de los asegurados"<sup>4</sup>.

4.- Es importante subrayar que el régimen de inembargabilidad de las remuneraciones del trabajador no proviene de la Constitución, sino de la ley, específicamente del artículo 648° del Código Procesal Civil. Pero nótese que tampoco se trata de una prohibición total de embargo, sino de una inembargabilidad solo parcial. En efecto, esta norma dispone que no procede el embargo de las remuneraciones y pensiones cuyo monto sea inferior a cinco unidades de referencia procesal (URP). El exceso de este monto si resulta válidamente embargable, hasta la tercera parte del mismo. Incluso el monto embargable de la remuneración puede ser de hasta 60%, tratándose del cumplimiento de obligaciones alimentarias.

4.2.- La diferente naturaleza jurídica de la compensación y el embargo

1.- Resulta necesario clarificar la notoria diferencia jurídica existente entre la compensación y el embargo. La compensación es una forma de extinción de una obligación. En cambio, el embargo es una medida cautelar, de modo que constituye un instrumento que busca garantizar que la futura sentencia del proceso sea verdaderamente efectiva, vale decir, que el tiempo transcurrido entre la presentación de la demanda y la conclusión del proceso no impidan que la sentencia pueda ser efectivamente ejecutada o que devenga en inútil, frustrando así las expectativas de quien recurrió a las instancias jurisdiccionales en busca de justicia.

2.- El embargo busca garantizar el cumplimiento de obligaciones apreciables en sumas de dinero, siendo una medida que promueve unilateralmente el acreedor para el aseguramiento del cumplimiento de la obligación del

<sup>4</sup> Sentencia del Tribunal Constitucional, Exp. N.° 0005-2002-AI/TC (acumulados), fundamento II.- 3.

deudor, que se ejerce sobre bienes, derechos o dinero. El Código Procesal Civil regula esta figura en su artículo 642°:

**Artículo 642°.- Embargo.-**

*Cuando la pretensión principal es apreciable en dinero, se puede solicitar embargo. Este consiste en la afectación jurídica de un bien o derecho del presunto obligado, aunque se encuentre en posesión de tercero, con las reservas que para este supuesto señala la ley.*

3.- Sobre el embargo, se ha señalado que este "requiere necesariamente la exigencia judicial de una deuda, la misma que puede ser en metálico como en especie, en este último supuesto, se debe expresar en dinero la deuda que se reclame. Para justificar la apariencia del derecho y decretar el embargo, es necesario que se presente un medio de prueba que persuada sobre la existencia de la deuda"<sup>5</sup>.

4.- Al ser una medida cautelar, el embargo tendrá como características principales:

a) La instrumentalidad: Como ha sido dicho, nos encontramos ante un instrumento del proceso, mediante el cual se busca asegurar el resultado del mismo. Así, las palabras de CALAMANDREI resultan bastante gráficas cuando retrata a la medida cautelar como un *instrumento del instrumento*<sup>6</sup>.

b) La provisionalidad: Esta característica se deriva de la anterior, puesto que siendo un instrumento del proceso principal, la medida cautelar no tiene vocación de permanencia. En efecto, una vez emitida la sentencia definitiva

<sup>5</sup> LEDESMA NARVÁEZ, Marianella. *Comentarios al Código Procesal Civil*. Lima: Gaceta Jurídica, 2008, p. 170.

<sup>6</sup> CALAMANDREI, Piero. *Introducción al estudio sistemático de las providencias cautelares*. Buenos Aires: Bibliografía argentina, 1945, p. 45.

sobre el fondo del asunto, la medida cautelar carecerá de todo objeto y se extinguirá irremediabilmente.

- c) La sujeción a la cláusula *rebus sic stantibus*: La medida cautelar no permanecerá invariable durante todo el proceso; por el contrario, si, el juez advierte que las circunstancias que lo llevaron a conceder o no una medida cautelar han variado, puede válidamente modificar su contenido.
- d) La jurisdiccionalidad: Esta característica alude a que la concesión de medidas cautelares es una actividad inherente a la actividad jurisdiccional (sin que con ello se niegue que también pueden ser concedidas en sede administrativa, como efectivamente puede ocurrir); en tal sentido: *"en el caso de un órgano que ejerce potestad jurisdiccional, una ley no podría negar dicha potestad, pues al hacerlo se convertiría en inconstitucional"*<sup>7</sup>.

5.- Finalmente, es importante señalar que los presupuestos del pedido cautelar, es decir, aquellos elementos que necesariamente deben estar presentes para que la medida cautelar sea concedida válidamente son: la apariencia del derecho invocado, el peligro en la demora y la adecuación<sup>8</sup>. Ninguno de estos elementos es aplicable a la compensación, que –como se ha señalado– constituye un medio extintivo de obligaciones y opera cuando una persona es simultánea y recíprocamente deudora y acreedora de otra.

#### 4.3.- La procedencia de la compensación convencional entre el Banco y su deudor respecto de las remuneraciones del trabajador depositadas en una cuenta de haberes en el mismo Banco

<sup>7</sup> PRIORI POSADA, Giovanni F. *La tutela cautelar. Su configuración como derecho fundamental*. Lima: Ara Editores, 2006. p. 111.

<sup>8</sup> MONROY PALACIOS, Juan José. *Bases para la formación de una teoría cautelar*. Lima: Comunidad, 2002. p. 189.

1.- Consideramos que la prohibición de compensación contenida, de manera concordada, en el Art. 132°, numeral 11 de la Ley N° 26702, el artículo 1290°, inciso 3 del Código Civil y el artículo 648°, inciso 6 del Código Procesal Civil, **no resulta aplicable a una compensación de tipo convencional**, emanada de un contrato celebrado entre el banco y el cliente, donde éste autoriza a efectuarla con cargo a los recursos que posee en sus cuentas en el mismo banco. Ello le permitiría al banco hacerse pago de la deuda vencida del cliente incluso con cargo a recursos existentes en la cuenta de haberes del deudor en el mismo banco y aunque el monto de su remuneración no supere el límite inembargable legalmente fijado.

2.- Consideramos que la finalidad de la prohibición contenida en el artículo 648, inciso 6, del Código Procesal Civil, que hace inembargable la remuneración del trabajador hasta un determinado límite, es garantizar a éste la preservación de un determinado monto de su remuneración necesario para asegurar su subsistencia y la de su familia, impidiendo que su acreedor pueda embargar dichos fondos. Sin embargo, esa prohibición no impide que el propio trabajador, así como puede disponer libremente de los dineros provenientes de su remuneración para mantenerlos en una cuenta bancaria, realizar consumos, o adquirir bienes, **también pueda voluntariamente, mediante un contrato, comprometer dichos recursos para el pago de deudas que tenga con un banco, realizándose la compensación con cargo al dinero depositado en su cuenta de haberes.**

2.- Por ello, consideramos que esta prohibición **NO RESULTA APLICABLE** a la compensación convencional, es decir, a aquella que se produce bajo el sustento y resguardo del principio de autonomía privada, por existir un acuerdo contractual previo entre las partes que la autoriza expresamente.

FRANCISCO JOSE EGUIGUREN PRAELI ABOGADO - Reg. Col. 7908

Así como no existe ninguna norma en el ordenamiento jurídico nacional que impida a una persona convenir libremente en comprometer el pago de sus deudas con el dinero que tiene en su propia cuenta de ahorros, incluso cuando este dinero provenga de sus remuneraciones, consideramos que, de igual manera, **tampoco sería razonable que se prohíba a una persona extinguir las obligaciones contraídas con un Banco mediante la figura de la compensación convencional, con cargo al dinero existente en las cuentas que posee en dicha entidad bancaria, incluso tratándose de recursos procedente de sus remuneraciones depositadas en dicha cuenta, ya que se trata de recursos que forman parte del patrimonio del trabajador y ejerce sobre ellos derecho pleno de disposición, lo que le permite comprometerlos contractualmente para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones y deuda con el Banco.**

#### 5.- NUESTRAS DISCREPANCIAS RESPECTO A LA RESOLUCIÓN DE LA SALA DEL TRIBUNAL DEL INDECOPI

5.1.- No se trataba de un caso de compensación legal entre el Banco y su deudor, sino de una compensación convencional realizada en cumplimiento de un contrato celebrado entre las partes que la autorizaba

1.- No compartimos el criterio expresado por la Resolución de la Sala de Defensa de la Competencia N°2 del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, declarando fundada la denuncia que interpuso la señora María Aurora Gonzales Espinosa contra el BCP, en cuanto señala que el Banco no podía efectuar cargos en la cuenta de haberes de la denunciante para hacerse cobro de las deudas vencidas de ésta con el Banco.

2.- La Sala del Tribunal del INDECOPI confunde el origen de los cargos efectuados por el BCP en la cuenta de haberes (remuneraciones) de la

denunciante, para hacerse cobro de las deudas vencidas de ésta con el Banco, al considerar que se realizan en aplicación de la compensación legal prevista en el Art. 132° de la Ley N° 26702.

Sin embargo, los cargos en la cuenta de haberes de la denunciante que efectuó el BCP para hacer cobro de su deuda, no correspondieron a la compensación legal, prevista en el Art. 132° de la Ley N° 26702, sino que se realizaron en ejecución y cumplimiento de una compensación convencional, emanada del contrato previo suscrito por las partes que así lo autorizaba. En efecto, la denunciante había suscrito un contrato con el BCP donde autorizaba a realizar el cargo o compensación en las cuentas que tuviera en dicho Banco para el pago de los gastos incurridos por el uso de su Tarjeta de Crédito. En este contrato se acordó lo siguiente:

*"El Banco queda expresamente facultado por el Cliente para que, sin necesidad de previo aviso, pueda proceder respecto a cualesquiera de sus cuentas, depósitos o valores a:*

*(...)*

*b. Cargar cualquier obligación directa o indirecta que se le adeude, aún de aquellas cedidas o endosadas al Banco por terceros acreedores del Cliente y/o las que éste haya garantizado; sea por capital, intereses, comisiones, tributos o gastos. Asimismo podrá retener y aplicar a los adeudados cualquier suma o valor que tenga en su poder o reciba a favor del Cliente por cualquier concepto y en cualquiera de sus Oficinas, Filiales o Subsidiarias en el país o en el exterior. Estos cargos y/o compensaciones podrá hacerlos el Banco, aún en casos de encontrarse el Cliente concursado, en liquidación, fallecido,*

FRANCISCO JOSE EGUIGUREN PRAELI ABOGADO - Reg. Col. 7908

*conforme al Artículo 132.11 de la Ley N° 26702 (...)*<sup>9</sup> (el énfasis es nuestro)<sup>9</sup>.

3.- En virtud del contrato para el uso de una Tarjeta de Crédito celebrado por la denunciante con el BCP, la cliente podía realizar gastos hasta el límite del monto aprobado, sin necesidad de utilizar dinero en efectivo, los mismos que son cubiertos por el Banco con cargo al ulterior pago u amortización de la cliente, o a la compensación respectiva con los recursos que ésta tenga en sus cuentas en el mismo Banco. Esta compensación, de origen convencional, es la que autoriza al Banco a realizar el cargo en las cuentas de su cliente, en caso de incumplimiento en el pago de la deuda contraída por el dinero ya gastado mediante el uso de su tarjeta de crédito. Según el contrato celebrado, la compensación se realiza sobre cualquier cuenta del cliente, incluida la de haberes.

#### 5.2.- La inadecuada aplicación de la sentencia del Tribunal Constitucional

1.- Al declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora María Aurora Gonzales Espinosa contra el BCP, la Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI señaló que su posición guardaba correspondencia con lo dispuesto por el Tribunal Constitucional, con base a la sentencia recaída en el Expediente N.º 0691-2004-AA/TC.

2.- No compartimos la interpretación y aplicación que hace la Sala del Tribunal del INDECOPI respecto al contenido y alcance de la referida sentencia del TC, pues ésta se motivó en un supuesto de hecho completamente distinto al de la denuncia de la señora Gonzales Espinosa contra el BCP. En efecto, la sentencia del Tribunal Constitucional en ningún momento hace referencia a la figura de la compensación convencional, sino

<sup>9</sup> Cláusula segunda del Contrato de Condiciones Generales de Apertura de Cuentas, de fecha 22 de febrero de 2002.



a la **inembargabilidad de las remuneraciones** que han sido depositadas en una cuenta de ahorros, cuando ellas no excedan de cinco Unidades de Referencia Procesal, **para garantizar el pago de obligaciones tributarias**. Se trata de un supuesto que corresponde a lo expresamente contemplado en el artículo 648°, numeral 6, del Código Procesal Civil.

3.- En el caso que motivó la sentencia del TC, el demandante en dicho proceso había **contraído obligaciones tributarias** que se encontraban pendientes de pago. Como consecuencia de dicho incumplimiento, la Administración ordenó el **embargo en forma de retención de una suma de dinero** que se encontraba en una **cuenta bancaria del deudor, correspondiente al pago de haberes**, a fin de garantizar el cobro de la deuda. Ello se desprende de los siguientes fundamentos jurídicos de la sentencia:

*"[...] resulta indudable que la cuenta de ahorros N° 310-114962287-0-02, del Banco de Crédito, es la cuenta en la cual se depositaban mensualmente las remuneraciones del demandante. En ese sentido, siguiendo lo dispuesto por el numeral 6 del artículo 648 del Código Procesal Civil, la suma percibida mensualmente como remuneración tenía la calidad de **inembargable** hasta el límite de cinco unidades de referencia procesal (URP), esto es, hasta por la suma de S/. 1,550.00, al momento de entablado el embargo (años 2002 y 2003). Consecuentemente, siendo la remuneración neta mensual de S/. 1,292.04, la misma no podía ser afectada por medida cautelar alguna.*

7. De lo expuesto, queda acreditado que se vulneraron los derechos constitucionales del accionante, pues el hecho de que el recurrente haya **contraído obligaciones tributarias**, las cuales se encuentran pendientes de pago, no autoriza una actuación al margen de la ley por parte de la Administración Tributaria, a fin de garantizar el cobro de la deuda sobre

FRANCISCO JOSE EGUIGUREN PRAELI ABOGADO - Reg. Col. 7908

*depósitos de naturaleza intangible. Por consiguiente, el artículo 33°, inciso d), de la Ley 26979, respecto al embargo en forma de retención sobre depósitos en poder de terceros, de ninguna manera puede ser interpretado de forma tal que permita el embargo de cuentas bancarias –cuando se acredite que corresponden a pago de haberes–, desconociendo el artículo 648°, inciso 6), del Código Procesal Civil, puesto que no es posible autorizar en sede administrativa lo que ni siquiera un juez en la vía judicial está facultado para afectar” (énfasis agregado).*

4.- Por estas razones, considerados errados que la Sala del Tribunal del INDECOPI haya aplicado y extendido mecánicamente lo dispuesto en una sentencia del TC, que protege adecuadamente la inembargabilidad de ciertos montos de los dineros provenientes de la remuneración del trabajador, depositados en una cuenta bancaria de haberes, para efectos del cobro de deudas tributarias, a un supuesto distinto como es la compensación convencional realizada por el BCP para el cobro de una deuda vencida de su cliente, ejecutando lo establecido por las partes en un contrato que autorizaba a disponer de los recursos existentes en sus cuentas existentes en la institución bancaria, incluida la de haberes.

## 6.- LA RESOLUCIÓN DE LA SALA DEL TRIBUNAL DEL INDECOPI VULNERA DERECHOS CONSTITUCIONALES DEL BCP Y DE LOS AHORRISTAS

### 6.1.- Vulneración de la libertad de contratación

1.- La Constitución reconoce, en el inciso 14 de su Art. 2°, el derecho de toda persona “a contratar con fines lícitos, siempre que no se contravengan leyes de orden público”. A su vez, el primer párrafo del Art. 62° de nuestra Carta Política dispone que “la libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos

*contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase...."*

2.- El contenido esencial de este derecho, protegido por la Constitución, comprende el derecho de toda persona y de las partes a decidir, con entera libertad, si celebran o no un contrato y a determinar con quién contratan, (libertad de contratar); así como a fijar según su voluntad común el contenido y las estipulaciones propias del contrato (libertad de contratación propiamente dicha). Naturalmente esta libertad contractual tiene como límite, en cuanto a las estipulaciones contractuales, - lo dispuesto por las normas de orden público y las disposiciones legales imperativas vigentes al momento de contratar. También la Constitución garantiza que lo estipulado libremente por las partes como contenido u obligaciones contractuales, no podrá ser modificado por normas ulteriores, naturalmente siempre que se trate de pactos válidos, es decir, que no vulneren o sean contrarios a lo previsto en normas de orden público o disposiciones imperativas de la ley.

3.- En el presente caso, la Resolución de la Sala del Tribunal del INDECOPI impide el cumplimiento de lo estipulado contractualmente, en forma libre y voluntariamente, por el BCP y su cliente, que autorizaba a realizar la compensación convencional de las deudas impagas con cargo a recursos de cualquiera de las cuentas del deudor en la institución bancaria, incluida la de haberes. Esta violación del derecho constitucional a la libertad de contratación, se produce por la inadecuada aplicación de limitaciones impuestas a la compensación legal con cargo a ciertos montos de las remuneraciones del trabajador, depositados en una cuenta bancaria de haberes, a un supuesto distinto como es la compensación convencional de deudas, emanada de un contrato celebrado entre las partes que así lo autoriza.

6.2.- La vulneración del derecho de los ahorristas

1.- La Constitución, en su Art. 87°, dispone que "El Estado fomenta y garantiza el ahorro. La ley establece las obligaciones y los límites de las empresas que reciben ahorros del público, así como el modo y los alcances de dicha garantía."

2.- El cumplimiento de esta protección constitucional otorgada al ahorro y a los depósitos que realizan los ahorristas en las entidades del sistema financiero, explica la existencia del derecho a la compensación legal (previsto en el Art. 132° de la Ley N° 26702) que ejercen las entidades bancarias sobre sus deudores, con cargo a los recursos que mantienen en sus cuentas ante el mismo banco. Ello para facilitar la recuperación de los recursos recibidos de los ahorristas y prestados por el banco a terceros. Ello explica también que las entidades bancarias celebren contratos específicos con sus deudores donde se acuerda la compensación convencional, para efectivizar el pago de deudas mediante el sistema de cargos en cuenta del cliente.

**6.3.- El negativo efecto para el acceso al crédito**

1.- Muchas personas no tienen otra fuente de ingresos que las remuneraciones que perciben por su trabajo. Si el trabajador cuya remuneración no exceda de cinco URP no puede disponer contractualmente que estos ingresos, depositadas en una cuenta bancaria de haberes, puedan servir como sustento para que se le otorguen créditos en el sistema financiero (préstamos, tarjetas de crédito, etc.) y para garantizar el pago de estas deudas ante el banco, un amplio sector de la población no accederá o se mantendrá como sujeto de crédito en el sistema financiero formal. Esta situación será muy perjudicial para el país, pues afectará seriamente las posibilidades de desarrollo material y realización personal y familiar de muchas personas que hoy acceden al crédito.

2.- De mantenerse la errada interpretación dada por la Sala del tribunal del INDECOPI, que impide el cumplimiento de lo estipulado en una compensación de fuente convencional y excluye de ésta a los montos depositados en cuentas bancarias de haberes, para remuneraciones inferiores a cinco URP, los bancos verán amenazada la pronta recuperación de sus acreencias, lo que puede poner en riesgo, de alguna manera los ahorros depositados por el público, que son montos que se utilizan en los créditos que otorgan las entidades financieras.

### CONCLUSIONES:

1.- De conformidad con lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 132° de la Ley N° 26702, las empresas del sistema financiero pueden efectuar la compensación de sus acreencias con cargo a los activos y bienes que mantenga el deudor en el mismo banco. Ello para facilitar la recuperación de los créditos que otorgan los bancos con los ahorros que reciben del público, en cumplimiento de la protección que el Art. 87° de la Constitución otorga al ahorro y a los depósitos de los ahorristas. Sin embargo, la referida norma impide que esta compensación se efectúe sobre activos del deudor que, por estipulación de la ley o acuerdo contractual, hayan sido declarados intangibles o excluidos de este derecho.

2.- La Constitución no otorga a la remuneración del trabajador carácter intangible ni inembargable. Es la ley, concretamente el Art. 648°, inciso 6 del Código Procesal Civil, la que hace inembargables las remuneraciones cuyo monto no exceda de cinco Unidades de Referencia Procesal. El exceso de este monto, podrá ser embargable hasta un tercio del mismo. En consecuencia, por disposición de la ley, la remuneración del trabajador resulta parcialmente inembargable, es decir, que no puede ser embargada por el acreedor si su monto no excede el límite legalmente fijado.

FRANCISCO JOSE EGUIGUREN PRAELI ABOGADO - Reg. Col. 7908

3.- Sin embargo, consideramos que esta prohibición impuesta por la ley, no resulta de aplicación a la compensación convencional, prevista en el Art. 1289° del Código Civil, ya que esta emana de un contrato celebrado libremente por las partes. En virtud de esta compensación convencional, los bancos pueden contratar válidamente que se realicen cargos en las cuentas que mantienen de sus clientes, para efectuar el cobro de deudas impagas, autorizándose este cargo sobre cualquier cuenta del deudor, incluida la de haberes en que se le depositan sus remuneraciones.

4.- Consideramos que la Resolución de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora María Aurora Gonzales Espinosa contra el Banco de Crédito del Perú, modificando la línea de interpretación que el INDECOPI mantenía en esta materia, ha incurrido en errores de interpretación y aplicación de las normas y jurisprudencia del Tribunal Constitucional aplicables al caso.

4.1.- Confunde el origen de los cargos efectuados por el BCP en la cuenta de haberes (remuneraciones) de la denunciante, para hacerse cobro de las deudas vencidas de ésta con el Banco, al considerar que se realizan en aplicación de la compensación legal prevista en el Art. 132° de la Ley N° 26702.

4.2.- En realidad, los cargos en la cuenta de haberes de la denunciante que efectuó el BCP se realizaron en ejecución y cumplimiento de una compensación convencional (prevista en el Art. 1289° del CC) emanada del contrato previo suscrito por las partes que así lo autorizaba. Como ya hemos señalado, y sin perjuicio de la distinta naturaleza jurídica que corresponde a la compensación y al embargo, la compensación convencional no está sometida a los límites y prohibiciones que la ley

impone para el embargo de remuneraciones del trabajador, depositadas en una cuenta bancaria de haberes.

4.3.- La denunciante había suscrito un contrato con el BCP donde autorizaba a realizar el cargo o compensación en las cuentas que tuviera en dicho Banco para el pago de los gastos incurridos por el uso de su Tarjeta de Crédito. Esta autorización contractual se extendía a los recursos existentes en cualquier cuenta que tuviera en el Banco, incluida la correspondiente al depósito de sus remuneraciones.

4.4.- La aplicación de la resolución del Tribunal Constitucional dictada con motivo del Expediente N.º 0691-2004-AA/TC, que invoca la Sala del Tribunal del INDECOPI como otro de los fundamentos de su fallo, tampoco resulta apropiada para el caso. Dicha sentencia se dictó para un supuesto distinto, la imposibilidad de que la Administración Tributaria pueda embargar las remuneraciones del trabajador (cuyo monto no excede el límite señalado por la ley) que se encuentran depositadas en una cuenta bancaria de haberes, para efectos de asegurar el pago de deudas tributarias. En dicho caso, se trata de un embargo y no de una compensación convencional y, por lo tanto, de un acto unilateral del acreedor sin que exista acuerdo contractual entre las partes. En cambio, en el caso de la denuncia de la señora Gonzales Espinosa contra el BCP, nos encontramos ante una compensación convencional, realizada en cumplimiento de lo acordado por las partes en un contrato.

5.- Esta Resolución de la Sala del Tribunal del INDECOPI, conlleva la vulneración del derecho constitucional a la libertad de contratación del BCP, pues impide el cumplimiento de una estipulación contractual acordada por las partes, que permite realizar la compensación convencional, a la par que modifica lo dispuesto voluntariamente por las partes para el cumplimiento de sus obligaciones.

FRANCISCO JOSE EGUIGUREN PRAELI ABOGADO - Reg. Cal. 7908

También afecta los derechos de los ahorristas, protegido por la Constitución, pues la exclusión de las cuentas de haberes de la posibilidad de compensación convencional, dificultará la recuperación de los créditos que las entidades bancarias otorgan a sus clientes, muchos de los cuales provienen de los ahorros depositados por el público.

A ello cabe agregar los efectos nocivos que dicha resolución producirá para el acceso al crédito de muchas personas, que tienen como única fuente de ingresos sus remuneraciones, las que son depositadas en los bancos en una cuenta de haberes. Y es que de mantenerse el nuevo y errado criterio de interpretación adoptado por la Sala del Tribunal del INDECOPI, tales recursos no podrán ser ofrecidos por el trabajador como sustento para acceder a créditos en el sistema financiero formal, a pesar de tratarse de recursos que constituyen su patrimonio y sobre los que tiene pleno derecho de disposición.

Lima, 10 de mayo del 2010.



FRANCISCO JOSÉ EGUIGUREN PRAELI  
REG. CAL. N° 7908



Sede Tributarios

Esq. Av. Nicolas de Pierola con Rufino Torrico



42013283392201003350180143800009

NOTIFICACION N° 283392-2013-JR-CA

EXPEDIENTE	03350-2010-0-1801-JR-CA-11	JUZGADO	24° JUZGADO CONT. ADM. SUBESPEC. TRIBUTAR
JUEZ	ZEGARRA BRAVO, GLENDA	ESPECIALISTA LEGAL	RUIZ DIAZ, CARMEN
MATERIA	NULIDAD DE RESOLUCIÓN O ACTO ADMINISTRATIVO		
DEMANDANTE	: BANCO DE CREDITO SA,		
DEMANDADO	: INDECOPI,		
DESTINATARIO	BANCO DE CREDITO SA		

PODER JUDICIAL  
Central de Notificaciones  
ZONA 0  
1 02 DIC. 2013  
RICARDO GONZALEZ C.  
RECIBIDO

CASILLA : CASILLAS DE CSJ DE LIMA - N° 14270 - / /

Se adjunta Resolucion VEINTISIETE de fecha 18/11/2013 a Fjs.: 26  
ANEXANDO LO SIGUIENTE:  
COPIA DE RESOL. N° 27 (SENTENCIA)

PODER JUDICIAL  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
CENTRAL DE NOTIFICACIONES  
5 04 DIC 2013 5  
Casillas  
RECIBIDO

PODER JUDICIAL

CARINA RUTH MEJIA ARANZAMENDI  
ASISTENTE JUDICIAL - NOTIFICACIONES  
Juzgado Contencioso Administrativo de Lima  
Sub Especializado en Transacción de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

30 DE NOVIEMBRE DE 2013



PODER JUDICIAL DEL PERÚ

**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
VIGÉSIMO CUARTO JUZGADO ESPECIALIZADO CONTENCIOSO  
ADMINISTRATIVO  
SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**

EXPEDIENTE : 03350-2010-0-1801-JR-CA-11  
DEMANDANTE : BANCO DE CREDITO S.A.  
DEMANDADO : INDECOPI  
LITISCONSORTE : GONZALES ESPINOSA, MARIA AURORA  
ESPECIALISTA : CARMEN RUIZ DÍAZ  
MATERIA : NULIDAD DE RESOLUCIÓN O ACTO ADMINISTRATIVO

SENTENCIA

14C

**RESOLUCIÓN NÚMERO VEINTISIETE**  
Lima, dieciocho de noviembre del dos mil trece.-

**I. PARTE EXPOSITIVA:**

**VISTOS:** Puestos los autos en despacho para sentenciar, sobre los actuados en el trámite de la demanda de Nulidad de Acto Administrativo interpuesta por el BANCO DE CREDITO S.A.<sup>1</sup> contra el INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL – INDECOPI, y doña MARIA AURORA GONZALEZ ESPINOSA,<sup>2</sup> la señora Juez del 24° Juzgado Especializado Contencioso Administrativo – Subespecialidad en temas de Mercado, emite la presente resolución con base en lo siguiente:

**1.1 DEMANDA:**

**PETITORIO**

Resulta de autos que por escrito de fecha 14 de Mayo del 2010, obrante de fojas ciento veintitrés a doscientos dos, el demandante BANCO DE CREDITO S.A. interpone demanda contra el INDECOPI y doña MARIA AURORA GONZALEZ ESPINOSA, peticionando lo siguiente:


**1. Primera Pretensión Principal Autónoma:**

Se declare la nulidad total de la Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI del veintinueve de enero de dos mil diez, por contravenir lo dispuesto en los artículos

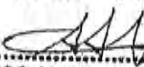
<sup>1</sup> En adelante "el BCP".

<sup>2</sup> En adelante "la señora González".

**PODER JUDICIAL**

  
.....  
Dra. GLENDA MORELLA ZEGARRA BRAVO  
JUEZ  
24° Juzgado Contencioso Administrativo  
Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**

  
.....  
ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO  
ASISTENTE DE JUEZ  
Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
Subespecialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

1289° y 1361° del Código Civil, y, consecuentemente, vulnerar su derecho fundamental a la libertad contractual, previsto en el inciso 14 del artículo 2° y artículo 62° de la Constitución Política del Perú.

**2. Segunda Pretensión Principal Autónoma:**

(i) Se declare que el Banco de Crédito del Perú S.A. no ha cometido ninguna infracción al artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716; (ii) Se deje sin efecto la medida correctiva impuesta por el INDECOPI, consistente en el extorno de los montos compensados; (iii) Se declare concluido el procedimiento administrativo sancionador seguido en su contra por la presunta infracción al artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716, tramitado bajo el expediente N° 270-2008/CPC; y, (iv) Se ordene al INDECOPI la devolución de la multa de 10 UIT impuesta en su contra.

**3. Primera Pretensión Subordinada a la Primera Pretensión Principal:**

Se declare la nulidad de la Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI, por vulnerar el principio de predictibilidad, al apartarse inmotivadamente de los precedentes y lineamientos establecidos previamente por el INDECOPI, además por vulnerar de deber de motivación de los actos administrativos.

**4. Segunda Pretensión Subordinada a la Primera Pretensión Principal:**

Se declare la nulidad total de la Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI, por haber sido emitida en contravención al debido procedimiento administrativo, al vulnerarse el principio de congruencia impugnativa (*"Tantum devolutum, quantum appellatum"*).

**5. Pretensión Accesorio a la Segunda Pretensión Subordinada a la Primera Pretensión Principal:**

Se ordene que la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal del INDECOPI que expida nueva resolución, debiendo limitar su pronunciamiento a los agravios que fueron formulados en el recurso de apelación interpuesto en su oportunidad.

**FUNDAMENTACION FÁCTICA DE LA DEMANDA**

1. El demandante señala que la señora María Aurora González Espinosa es titular de la Tarjeta de Crédito Visa N° 4506-4600-1315-7604, emitida por el BCP a su favor, desde el 1 de Febrero de 1989; posteriormente, con fecha 22 de Febrero del 2002, la señora González Espinosa suscribió un segundo contrato con el BCP, en virtud del cual se abrió la Cuenta de Ahorros N° 193-11806208-0-61, estableciéndose en la cláusula segunda de las Condiciones Generales del Contrato de Cuenta de Ahorros que el banco queda expresamente facultado por el Cliente para que sin necesidad de previo aviso, proceda a cargar cualquier obligación directa o indirecta que se le adeude, y aplicar a los adeudos suma o valor que tenga en su poder o reciba a favor del Cliente por cualquier concepto.

**PODER JUDICIAL**

.....  
 Dra. **GLÉNDIA MORELLA ZEGARRA BRAVO**  
 JUEZ  
 24° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**

.....  
**ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO**  
 ASISTENTE DE JUEZ  
 14° Juzgado Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
 Subespecialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

2. Posteriormente, el 2 de Julio de 2007, la señora González Espinosa suscribió un tercer contrato con el BCP, en virtud del cual recibió una Tarjeta Credimás, estableciéndose en el inciso b) de la cláusula primera de las Condiciones Generales del Contrato Credimás, que el BCP está facultado por el Cliente respecto a cualesquiera de sus cuentas, depósitos, tarjetas, bienes o valores a cargar o compensarse, imputándolo al pago de las obligaciones directas o indirectas que se le adeude, y aplicar a sus acreencias, cualquier suma o valor activo de propiedad del cliente que tenga en su poder o reciba a su favor por cualquier concepto.
3. Precisa que la cláusula citada en el numeral precedente, no sólo cumple con las normas de la SBS, sino que incluso ha sido aprobada administrativamente por esta entidad mediante Resolución SBS N° 882-2007 del 10 de Julio del 2007. En ese sentido, queda claro que tanto el contrato de cuenta de ahorros como el contrato Credimás, contenían una autorización expresa de la señora González Espinosa a efectos que el banco pudiera cargar o compensar cualquier deuda que ésta mantuviera a favor del BCP, contra cualquier saldo que tuviera en cualquier cuenta o depósito mantenido en el BCP, por cualquier concepto.
4. Siendo ello así, señala que como consecuencia del uso de la Tarjeta de Crédito referida, la señora González Espinosa llegó a acumular una deuda con el BCP, la cual, al mes de setiembre de 2006, ascendía a la suma de S/. 5,463.11, contando ya con más de 200 días de morosidad, por lo que en ese mismo mes fue castigada por el Banco. Acota que la señora Gonzales Espinosa no ha cuestionado el saldo adeudado al BCP por razón del uso de su Tarjeta de Crédito Visa, por lo que se trata de una deuda no controvertida, cierta, vencida y exigible.
5. En tal contexto, el 28 de noviembre de 2007 y el 14 de diciembre de 2007 (cuando la referida deuda tenía ya más de 500 días de morosidad), el Banco procedió a efectuar cargos en la Cuenta de Ahorros N° 193-11806208-0-61, por la suma de S/. 719.70 y S/. 2,653.33 respectivamente, en ejercicio de su derecho de compensación previamente pactado, a efecto de amortizar la deuda que la señora Gonzales Espinosa mantenía impaga.
6. Así las cosas, el 29 de enero de 2008, la señora González Espinosa denunció al BCP ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, por la presunta infracción al Decreto Legislativo N° 716, señalando que el BCP habría infringido la Ley de Protección al Consumidor, al efectuar los cargos referidos para amortizar la deuda de su Tarjeta de Crédito Visa, lo cual no estaría permitido; en tal sentido, mediante la Resolución N° 1423-2008/CPC del 23 de julio de 2008, la Comisión declaró infundada la denuncia presentada en contra del BCP; sin embargo, posteriormente, a través de la Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI, la Sala del INDECOPI resolvió modificar lo resuelto por la Comisión y sancionar al BCP por haber realizado la compensación mediante cargos en la cuenta de ahorros en donde se depositaba el pago de sus haberes.
7. Señala que lo sostenido por la Sala del INDECOPI no sólo es jurídicamente incorrecto, sino que, además, afecta gravemente dos pilares fundamentales del sistema jurídico peruano: (i) El respeto a los contratos y la libertad contractual de los particulares; y, (ii) El derecho de los propios trabajadores de disponer

**PODER JUDICIAL**

.....  
 Dra. GLENDA MORELA ZEGARRA BRAVO  
 JUEZ  
 24° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**

.....  
 ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO  
 ASISTENTE DE JUEZ  
 Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
 Subespecialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

libremente de sus ingresos, derecho íntimamente ligado al contenido esencial del derecho a la propiedad.

**FUNDAMENTOS DE DERECHO QUE SE INVOCA**

**Fundamentos de Derecho de la Primera y Segunda Pretensiones Principales Autónomas.**

1. La Resolución recurrida es nula por contravenir lo dispuesto en los artículos 1289° y 1361° del Código Civil y, consecuentemente, por vulnerar el derecho fundamental a la libertad contractual, previsto en el artículo 2° inciso 14 y artículo 62° de la Constitución Política del Perú, pues, este precepto fundamental – el principio de obligatoriedad de los contratos y que el contrato es ley entre las partes- ha sido desconocido por el INDECOPI al sancionar al Banco por hacer lo que estaba válida y expresamente pactado en los contratos que había celebrado con la señora González Espinosa (en ejercicio pleno de su libertad contractual), y pese a que lo pactado se encuentra expresamente amparado por nuestro ordenamiento jurídico.
2. Según el artículo 1288° del Código Civil, por la compensación se extinguen las obligaciones recíprocas, líquidas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas, hasta donde respectivamente alcancen, siendo que en el caso de las entidades del sector financiero, el mecanismo de la compensación tiene una finalidad adicional, que se encuentra regulada en el artículo 87 de la Constitución Política, consistente en que el Estado no sólo fomenta, sino garantiza el ahorro público, la cual se encuentra desarrollado en el artículo 132° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banco y Seguros, Ley N° 26702.
3. Se debe destacar que la compensación puede ser legal o convencional, siendo que en el último caso, en ejercicio de su derecho o libertad contractual, las partes pueden pactar la compensación como un mecanismo de extinción de sus obligaciones, conforme se encuentra regulado en el artículo 1289° del Código Civil, siendo que ésta es precisamente la situación de la compensación pactada entre el banco y la señora González Espinosa, pues, sin perjuicio de que la Ley del Sistema Financiero les reconoce el derecho de compensar acreencias de sus clientes, lo cierto es que, en el presente caso, tanto en el Contrato de Cuenta de Ahorros como el Credimás, contenían una autorización expresa de parte de la señora González Espinosa a efecto de que el BCP pudiera compensar cualquier deuda que ésta mantuviera a favor del BCP, contra cualquier saldo que tuviera en cualquier cuenta o depósito mantenido en el Banco, por cualquier concepto; tan es así, que el propio INDECOPI ha reconocido expresamente tal circunstancia.
4. No obstante, la Sala del INDECOPI, pretende ampararse en una Sentencia del Tribunal Constitucional (STC 0691-2004-AA/TC) que resulta inaplicable al presente caso, concluyendo que, como quiera que la remuneración depositada en una cuenta de ahorros en un banco continúa siendo remuneración, y la remuneración es, por disposición del artículo 648° del Código Procesal Civil, parcialmente inembargable, los bancos no pueden compensar acreencias con los créditos de las cuentas en que se hallen depositados los montos que constituirían

**PODER JUDICIAL**

  
 .....  
 Dra. GLENDA MORELLA ZEGARRA BRACCO  
 JUEZ  
 24° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Con Sub especialidad en Temas de Moneda  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA

**PODER JUDICIAL**

  
 .....  
 ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO  
 ASISTENTE DE JUEZ  
 Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
 Subespecialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

remuneración por encontrarse "legalmente excluidos" del derecho de compensación conforme al artículo 1290° del Código Civil, que señala que no procede la compensación respecto de "créditos inembargables".

5. Sin embargo, el razonamiento esgrimido por la Sala del INDECOPI en la Resolución recurrida incurre, principalmente en tres errores de apreciación que determinan que lo resuelto no sólo sea jurídicamente incorrecto sino que, además, infringen la Ley y la Constitución; a saber: (i) Ignora que la compensación efectuada por el BCP es de naturaleza convencional y no de naturaleza legal; (ii) Confunde las instituciones del embargo y la compensación, lo que lo llevó a sustentar su razonamiento en una Sentencia del Tribunal Constitucional que no es aplicable al presente caso por versar sobre un supuesto de hecho distinto; y, (iii) Incurre en error de derecho al asimilar la remuneración con el derecho que tiene cualquier cliente de un banco a los saldos que tiene depositados en sus cuentas.
6. Finalmente, el hecho de no poder cobrar lo que se adeuda al banco no sólo implica afectar la garantía constitucional al ahorro, sino que implica fomentar una cultura de "no pago" que premia a quienes incumplen sus obligaciones y castiga a sus millones de clientes que en forma abrumadoramente mayoritaria cumplen responsablemente con las obligaciones que asumen; además que lo resuelto por el INDECOPI limita un mecanismo como la compensación, que es esencial para proteger el ahorro de los ahorristas del BCP.


#### Fundamentos de la Primera Pretensión Subordinada a la Primera Pretensión Principal.

7. Del mismo modo, la Resolución recurrida es manifiestamente nula por vulnerar el principio de predictibilidad, rector del procedimiento administrativo, al haberse apartado inmotivadamente de los precedentes y lineamientos establecidos previamente por el propio INDECOPI, vulnerando asimismo el deber de motivación de los actos administrativos.
8. Así, en los lineamientos y en diversas resoluciones dictadas durante la última década, los órganos funcionales del INDECOPI siempre han considerado que los bancos pueden compensar las deudas vencidas por préstamos a sus clientes cargando los adeudos en las cuentas de los mismos, incluso en cuentas en las que éstos depositan sus remuneraciones, cuando el cliente lo hubiera autorizado previamente; sin embargo, a través de la Resolución recurrida, el INDECOPI pretende sancionar al BCP por haber actuado conforme a aquello que el propio INDECOPI considera como válido y ajustado a ley.

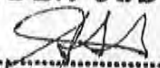
#### Fundamentos de la Segunda Pretensión Subordinada a la Primera Pretensión Principal y su Pretensión accesoria.

9. Finalmente, la Resolución recurrida es también nula al pronunciarse sobre asuntos que no fueron sometidos a su control mediante el recurso de apelación interpuesto por la señora González Espinosa, vulnerando así la congruencia impugnativa ("Tantum devolutum, quantum appellatum"), y con ello su derecho a un debido procedimiento administrativo.

**PODER JUDICIAL**

  
.....  
Dra. **GLENDIA MORELLA ZEGARRA BRANDO**  
JUEZ  
24° Juzgado Contencioso Administrativo  
Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**

  
.....  
**ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO**  
ASISTENTE DE JUEZ  
Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
Subespecialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

5/26

10. Así, pese a que el recurso de apelación interpuesto por la denunciante, tal como fue concedido por la Comisión, sólo se refiere a un extremo de la resolución materia de impugnación, la Sala del INDECOPI a través de la Resolución recurrida se vuelve a pronunciar sobre todos los extremos resueltos por la Comisión, incluso respecto de aquellos que no fueron materia de recurso de apelación, lo que ello vulnera el principio de congruencia y con ello su derecho a un debido procedimiento administrativo en su manifestación al derecho de defensa.

## 1.2 TRÁMITE DEL PROCESO

### ADMISORIO DE LA DEMANDA

Mediante resolución número dos de fecha veintiséis de Enero del dos mil once obrante a folios doscientos treinta de autos, se admite a trámite la demanda- vía proceso especial, contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección a la Propiedad Intelectual, y se integró al proceso a doña María Aurora Gonzales Espinosa en calidad de litisconsorte necesario pasivo, confirándose el traslado de la demanda, siendo contestada por el INDECOPI mediante escrito de fecha dos de Marzo del dos mil once, obrante de folios doscientos cuarenta y uno a doscientos ochenta y cuatro del expediente principal.

### FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO DE LA CONTESTACION DE LA DEMANDA PRESENTADA POR EL INDECOPI

1. El demandado manifiesta que el Tribunal del INDECOPI determinó claramente que el BCP se encontraba legalmente impedido de compensar acreencias utilizando montos excluidos por ley, como es el caso de remuneraciones, hasta la suma de 5 URP, siendo el exceso compensable sólo hasta una tercera parte.
2. Señala que los argumentos del BCP para desvirtuar haber incurrido en infracción del deber de idoneidad parten de una análisis incompleto de dicho deber; toda vez que si bien el BCP podía establecer las condiciones de los servicios brindados a la señora González en los contratos de tarjeta de crédito y cuenta de ahorros que suscribieron, es cierto también que tal limitación no puede ser contraria a las normas legales de carácter imperativo.
3. En el presente caso, el BCP no tomó en cuenta la garantía legal sobre la base de la cual también se debe analizar si un bien o servicio prestado es idóneo. En ese sentido, las garantías legales estaban constituidas por el artículo 132° de la Ley N° 26702, el artículo 1290° del Código Civil, y el artículo 648° del Código Procesal Civil, normas que establecen el impedimento de compensar acreencias utilizando sumas declaradas intangibles o excluidas por ley, como es el caso de las remuneraciones.
4. Señala que el Tribunal del INDECOPI no ha desconocido las cláusulas contenidas en el contrato de cuenta de ahorros y tarjeta de crédito referidas al derecho a la compensación que el asiste al BCP. Simplemente ha precisado que el ejercicio del derecho a la compensación debe entenderse dentro de los límites impuestos por las normas legales de carácter imperativo.

**PODER JUDICIAL**

.....  
 Dra. **GLENDAMORELLA ZEGARRA BRAVO**  
 JUEZ  
 24° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA

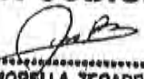
**PODER JUDICIAL**

.....  
**ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO**  
 ASISTENTE DE JUEZ  
 Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
 Subespecialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

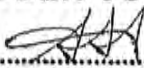
6/26

5. Manifiesta que mediante el pronunciamiento del Tribunal Constitucional en el Expediente N° 0691-2004-AA/TC, se reconoce el carácter de crédito inembargable de las remuneraciones, y que una remuneración depositada en una cuenta bancaria no pierde su carácter de remuneración.
6. Asimismo, indica que resulta infundada la afirmación por la cual las sumas de dinero depositadas en una cuenta bancaria pierden su naturaleza remunerativa, por cuanto la ley establece que no son objeto de compensación las sumas de dinero que tengan como origen el pago de una remuneración, sin importar el modo en que estas sumas llegaron a la esfera patrimonial del trabajador, ya sea en efectivo, en especie o a través de un depósito bancario. En el presente caso, el banco había identificado que la cuenta de ahorros de la demandante era destinada al depósito de su remuneración, por lo tanto, dicha suma tiene una función alimentaria e indispensable.
7. Indica que debe tenerse en cuenta que son los empleadores quienes deciden la forma de pago de la remuneración en virtud al artículo 18° del D.S. N° 001-98-TR, por el cual se permite el pago del salario en forma directa o a través de terceros, tales como las entidades financieras. Por lo tanto no puede sostenerse que la utilización de entidades del sistema financiero para el pago de salarios conlleve a que dichos depósitos pierdan su carácter de remuneración. Tal es así, que el mismo BCP no ha grabado los retiros de la cuenta de la señora Gonzáles con el Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF).
8. Con respecto al argumento de que lo resuelto por el INDECOPI estaría promoviendo la cultura del no pago y estaría limitando un mecanismo como la compensación, que es esencial para proteger el ahorro de los ahorristas del banco, señala que el mismo es infundado, por cuanto los límites al derecho de compensación han sido establecidos por normas legales de carácter imperativo, las cuales se encontraba obligado de aplicar el INDECOPI, y que establecen una protección mínima para las remuneraciones, sustentada en el carácter alimentario de las mismas. Señala que estos límites al derecho de compensación tampoco dejan desprotegidos el ahorro de los ahorristas, pues la propia Ley General del Sistema Financiero, en su artículo 132°, reconoce este límite al derecho a compensar que tienen los bancos, con respecto a los activos declarados intangibles, dentro de los cuales se encuentran la remuneraciones.
9. Con respecto al argumento por el cual se sostiene que el Tribunal del INDECOPI habría infringido el principio de predictibilidad en materia administrativa, por haberse apartado de pronunciamientos pasados y de los lineamientos sobre protección al consumidor de los años 2001 y 2006, la demandada manifiesta que dichos lineamientos no tienen carácter vinculante, y no son precedentes de observancia obligatoria en los términos contenidos en el artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 27444. Además, indica que aplicar los criterios utilizados en los lineamientos, sin tomar en cuenta las circunstancias del caso concreto, conllevaría la vulneración del principio de verdad material y motivación de las resoluciones.

#### PODER JUDICIAL

  
.....  
Dr. GLENDA MORELLA ZEGARRA BRAVO  
JUEZ  
24° Juzgado Contencioso Administrativo  
Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

#### PODER JUDICIAL

  
.....  
ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO  
ASISTENTE DE JUEZ  
Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
Subespecialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

7/26



- 10. Sin perjuicio de ello, señala que el Tribunal del INDECOPI no se ha apartado de las pautas y criterios establecidos en los lineamientos del año 2006 en lo referido al derecho a la compensación que asiste a los bancos, toda vez que en los mismos se ha establecido un cambio sustancial, por el cual las remuneraciones depositadas en una cuenta de ahorros no pierden su naturaleza remunerativa, por lo cual no pueden ser materia de compensación por el Banco en su integridad.
- 11. Con respecto a que se habría vulnerado el derecho de defensa del BCP, en tanto el Tribunal se habría pronunciado sobre asuntos que no fueron sometidos a su control mediante el recurso de apelación interpuesto por la señora Gonzáles en sede administrativa, manifiesta que dicho argumento resulta equivocado, toda vez que el bloqueo de la cuenta de la señora Gonzáles constituye una consecuencia inmediata de la decisión del BCP de ejercer su derecho de compensación, por lo cual dicho hechos constituyen en conjunto una misma conducta infractora.
- 12. En ese sentido, a fin de verificar si el bloqueo de la cuenta bancaria de la señora Gonzáles era válido, el Tribunal, al resolver el recurso de apelación, debía evaluar indefectiblemente si las compensaciones efectuadas por el BCP tenían sustento legal. De no hacerlo, su pronunciamiento habría sido nulo. Sin perjuicio de ello, indica que el artículo 5° de la Ley N° 27444 le permitía pronunciarse sobre tales extremos, toda vez que el BCP sí tuvo la oportunidad de presentar ante el Tribunal los argumentos que consideró idóneos para sustentar la licitud de las compensaciones que había efectuado, no vulnerándose por tanto su derecho de defensa.


**SANEAMIENTO DEL PROCESO**

Mediante resolución número cuatro de fecha 15 de Junio del 2011, se declara la existencia de una relación jurídico procesal válida entre las partes, y en consecuencia por saneado el proceso, fijándose como punto controvertido: 1) Determinar si corresponde declarar la nulidad de la Resolución N° 0199-2010/C2-INDECOPI de fecha 29 de Enero del 2010, y como consecuencia de ello, se deje sin efecto la medida correctiva impuesta por el INDECOPI al BCP consistente en el externo de los montos compensados; 2) Determinar si corresponde ordenar a la entidad demandada INDECOPI la devolución de la multa de 10 UIT impuesta al BCP. Posteriormente, mediante resolución número cinco de fecha 26 de Agosto del 2011, se declaró rebelde a la litisconsorte necesaria pasiva.

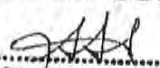
**DICTAMEN FISCAL**

Prosiguiendo con el trámite de la causa, habiéndose saneado el proceso y señalado el punto controvertido, se remitieron los actuados al Ministerio Público para la emisión del Dictamen Fiscal de Ley; siendo el caso que la Décimo Tercera Fiscalía Provincial Civil de Lima, mediante Dictamen N° 809-2011 obrante de folios trescientos quince a trescientos veintisiete del expediente principal, opinó por que se declare fundada la demanda.

**PODER JUDICIAL**

  
 .....  
 Dra. GLENDA MORELLA ZEGARRA BRAVO  
 JUEZ  
 24° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**

  
 .....  
 ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO  
 ASISTENTE DE JUEZ  
 Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
 Subespecialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

## EMISION DE SENTENCIA EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA.

Posteriormente, habiéndose realizado el informe oral solicitado por las partes, mediante resolución número quince de fecha seis de Julio del dos mil doce, el Juez del Noveno Juzgado Contencioso Administrativo Transitorio resolvió por declarar fundada la demanda, la misma que fue apelada y declarada nula [entiéndase en todos sus extremos al no haberse precisado en la parte resolutive que sea nula en parte] por la Cuarta Sala Especializada en los Contencioso Administrativo mediante la resolución número nueve de fecha dieciséis de Enero del dos mil trece, obrante de folios setecientos cincuenta y seis a setecientos sesenta y tres, ordenándose que se emita nueva resolución de acuerdo a las consideraciones expuestas por el Superior.

## AUTOS EN DESPACHO PARA SENTENCIAR

Devueltos los autos a la primera instancia, y ante la reciente creación de los Juzgados Especializados en lo Contencioso Administrativo en temas donde el INDECOPI sea parte, por Resolución de la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima N° 722-20013-CSJLI/PJ se dispuso la remisión de expedientes de los Juzgados Contenciosos a los Juzgados de la Sub especialidad en temas de INDECOPI. Por dicha razón, mediante resolución número veintitrés de fecha dieciocho de Julio del dos mil trece, el Juez originario de la causa ordena la remisión de los presentes autos al Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia de Lima para su redistribución de manera aleatoria a los Juzgados de la sub especialidad.

Siendo ello así, mediante resolución número veinticuatro de fecha diecinueve de Agosto del dos mil trece, la Juez Titular del Vigésimo Cuarto Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo con Sub Especialidad en Temas del INDECOPI (ahora Vigésimo Cuarto Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo con Sub Especialidad en Temas de Mercado, en mérito a la variación de denominación dispuesta por Resolución Administrativa N° 111-2013-CE-PJ), se avoca al conocimiento de la causa, y dispone la reprogramación del informe oral, el cual se llevó a cabo, por lo cual, mediante resolución número veinticinco de fecha diez de Setiembre del dos mil trece, se ordenó dejar los autos en despacho para sentenciar.


En tal sentido, corresponde emitir nueva sentencia de acuerdo al mandato dispuesto por el Superior Jerárquico.

## II. PARTE CONSIDERATIVA

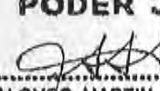
### PRIMERO.- DE LA FINALIDAD DEL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

- 1.1 Acorde con lo establecido por el artículo 148° de la Constitución Política del Perú y el artículo 1° del T.U.O la Ley 27584 - Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo-, la acción contencioso administrativa tiene por finalidad el control jurídico del Poder Judicial sobre las actuaciones de la Administración Pública sujetas al derecho administrativo que hayan causado estado.

**PODER JUDICIAL**

  
.....  
Dra. **GLENDA MORELLA ZEGARRA BRAVO**  
JUEZ  
24° Juzgado Contencioso Administrativo  
Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**

  
.....  
**ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO**  
ASISTENTE DE JUEZ  
Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
Subespecialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

9/26

- 1.2 En ese sentido, debe entenderse al Proceso Contencioso Administrativo como el instrumento a través del cual los particulares pueden, en ejercicio de su derecho de acción, solicitar tutela jurisdiccional efectiva frente a una situación jurídica que alegan les ha sido vulnerada o que está siendo amenazada como resultado de una actuación de la Administración Pública; porque el control ejercido en esta materia no solo se restringe a verificar la legalidad del acto o resolución administrativa que se impugna, sino que además se busca brindar una efectiva tutela jurídica a los justiciables.<sup>3</sup>


## SEGUNDO.- SOBRE LA IDONEIDAD DEL SERVICIO

- 2.1 El artículo 65° de la Constitución Política del Perú señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del cumplimiento de dicho deber de defensa especial del interés de los consumidores, la Ley del Sistema de Protección al Consumidor reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado.
- 2.2 Al respecto, el artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716, sobre Protección al Consumidor, establece que "Artículo 8.- Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde."
- 2.3 Posteriormente, el artículo 3° del Decreto Legislativo N° 1045, que aprueba la Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor, incorporó a dicho artículo un párrafo en el cual se establecía que "El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor."; la misma que quedó unificada mediante el TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, aprobado por el Decreto Supremo N° 006-2009-PCM.
- 2.4 Este artículo fue interpretado por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, mediante la Resolución N° 085-96-TDC-INDECOPI, la cual estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:


<sup>3</sup>Al respecto, GIOVANNI PRIORI, sostiene: "El Proceso Contencioso Administrativo se ofrece como el instrumento que permite el control interorgánico que ejerce el Poder Judicial sobre la Administración a fin de garantizar el respeto del principio de constitucionalidad como base del respeto de los derechos fundamentales" (PRIORI POSADA, Giovanni, ... *Comentarios a la Ley del proceso Contencioso Administrativo*, Ara Editores, Lima, 2002, 2da. Edición p. 74.) Véase, asimismo: Ramón Huapaya Yupia... *El Laberinto del proceso contencioso administrativo en la ley N° 22581*, Tesis de Bachiller inédita, Universidad de Lima, Lima 2004. También el catedrático Juan José Díez Sánchez en su ponencia: "Comentarios en torno a la ley del proceso contencioso administrativo del Perú", En: la obra colectiva promovida por la Asociación Peruana de Derecho Administrativo titulada "Derecho Administrativo", que recoge las ponencias presentadas al Primer Congreso Nacional de Derecho Administrativo celebrado en la Pontificia Universidad Católica del Perú en abril del 2004; Jurista Editores, Lima, 2004, pp. 167 y s.; y, Eloy Espinosa - Saldana Barrera... "El nuevo proceso contencioso administrativo peruano: ¿Principio del fin de nuestra impunidad alternativa?", En: Normas Legales, Tomo 319, Volumen II, Lima, Diciembre 2002, pp. 1 y ss. También publicado en: *Jurisdicción Constitucional, impartición de justicia y debido proceso*; Ara Editores, Lima, 2003, pp. 253 y ss.

<sup>3</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos (2009) Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Gaceta Jurídica, 5ta Edición. pp. 578, vid. artículo 218°: "Por regla del agotamiento de la vía administrativa, los administrados antes de acudir a cualquiera de los procesos judiciales, deben conocer previamente sobre lo ocurrido en su ámbito. La regla está concebida, para que las entidades administrativas tengan la oportunidad y la posibilidad de conocer y resolver sobre cualquier controversia que su actuación u omisión puedan producir en la esfera de intereses o derechos de los administrados, con anticipación a que sea sometido el diferendo a la función jurisdiccional."

**PODER JUDICIAL**

  
 .....  
 Dra. GLENDA MORELLA ZEGARRA BRAVO  
 JUEZ  
 24° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**

  
 .....  
 ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO  
 ASISTENTE DE JUEZ  
 Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
 Subespecialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

10/26

- a) *"De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados, lo que comprende el plazo de duración razonablemente previsible de los bienes vendidos. Sin embargo, si las condiciones y términos puestos en conocimiento del consumidor o que hubieran sido conocibles usando la diligencia ordinaria por parte de éste, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor excluyen o limitan de manera expresa los alcances de la garantía implícita, estas exclusiones o limitaciones serán oponibles a los consumidores.*
- b) *La carga de la prueba sobre la idoneidad del producto corresponde al proveedor del mismo. Dicha prueba no implica necesariamente determinar con precisión el origen o causa real de un defecto, sino simplemente que éste no es atribuible a causas imputables a la fabricación, comercialización o manipuleo."*

2.5 En la actualidad el artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por la Ley N° 29571 establece que:

**"Artículo 18.- Idoneidad**

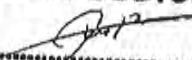
*Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio,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

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

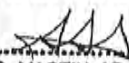
2.6 De las normas reseñadas anteriormente, se desprende que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

2.7 El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución N° 085-96-TDC-INDECOPI, precisó que el artículo 8° de la Ley contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento

**PODER JUDICIAL**

  
 Dña. **GLENDA MORELLA ZEGARRA BRAVO**  
 JUEZ  
 24° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**

  
**ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO**  
 ASISTENTE DE JUEZ  
 Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
 Subespecialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

11/26

de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

**TERCERO: SOBRE LA CARGA DE LA PRUEBA RESPECTO A LA IDONEIDAD DEL SERVICIO EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR POR INFRACCIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

- 3.1 Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.<sup>4</sup>
- 3.2 Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

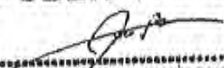
**CUARTO: EL DERECHO DE COMPENSACIÓN DE LAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO**

- 4.1 La protección del ahorro y el crédito se encuentra consagrada en el artículo 87° de la Constitución Política del Perú, el cual establece que: *"El Estado fomenta y garantiza el ahorro. La ley establece las obligaciones y los límites de las empresas que reciben ahorros del público, así como el modo y los alcances de dicha garantía"*.<sup>5</sup>
- 4.2 Para cumplir con ese rol, las instituciones financieras necesitan contar con las medidas de protección en la colocación de sus recursos mediante el crédito, pues como agentes intermediarios, captan recursos de ahorro del público para colocarlos mediante una operación activa entre sus clientes. La colocación de los recursos siempre constituye un riesgo, más aún cuando el crédito es de mediano o largo plazo, razón por la que, acorde con las medidas de protección, se han otorgado a las instituciones financieras una serie de normas protectoras a efecto de garantizar la recuperación del crédito otorgado y en esa medida proteger el ahorro del público.

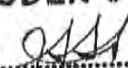
<sup>4</sup> Tal como precisa ALPA, las causas eximentes de la responsabilidad civil dependen de varias razones; precisa que, puede depender del dictado normativo, es decir, cuando es el legislador mismo quien dispone la exclusión o establece límites al resarcimiento del daño; puede depender, asimismo, de la construcción teórica del nexo causal; puede depender también de razones inherentes a la posición del dañado; y, a su vez, puede tener como origen acuerdos celebrados entre las partes. (ALPA, Guido (2006). *Nuevo Tratado de Responsabilidad Civil*, Primera Edición en castellano. Lima: Jurista Editores, p. 416.)

<sup>5</sup> A mayor abundamiento *vid.* BERNALES BALLESTEROS, Enrique. *La Constitución de 1993. Veinte años después*. IDEMSA, Lima, 2012, 6ta. Edición p. 427-429.

**PODER JUDICIAL**

  
 .....  
 Dra. GLENDA MORELLA ZEGARRA BRAVO  
 JUEZ  
 24° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**

  
 .....  
 ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO  
 ASISTENTE DE JUEZ  
 Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
 Subespecialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

12/26

- 4.3 En aplicación de la disposición constitucional antes señalada, el artículo 132° de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, contiene una serie de disposiciones dirigidas a atenuar los riesgos para los ahorristas, las cuales incluyen determinados mecanismos de control y gestión aplicables a las empresas del sistema financiero; siendo así, el numeral 11) del artículo 132 de la Ley acotada establece:

**"Artículo 132.- FORMAS DE ANTENUAR LOS RIESGOS PARA EL AHORRISTA.**

*En aplicación del artículo 87 de la Constitución Política, son formas mediante las cuales se procura, adicionalmente la atenuación de los riesgos para el ahorrista:*


*(...)"*

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

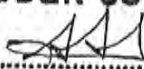
*(...)"*

- 4.4 Por otra parte, estando a que en el presente caso se encuentra en discusión la facultad de los bancos para *compensar* sus acreencias con cargo a la cuenta de haberes de sus cliente, lo que ha sido previamente acordado mediante la celebración de un contrato de apertura de cuenta, se debe tener en cuenta que la **compensación** es un mecanismo de extinción total o parcial de dos o más obligaciones de contenido cualitativamente equivalente, respecto de las cuales cada una de las partes involucradas es a la vez acreedor y deudor de la otra, sin que se verifique el cumplimiento efectivo de las prestaciones que son objeto de las obligaciones a extinguir.
- 4.5 En tal sentido, la compensación puede ser legal o convencional. La **compensación legal** está prevista en el artículo 1288° del Código Civil, según el cual: *"Por la compensación se extinguen las obligaciones recíprocas, líquidas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas, hasta donde respectivamente alcancen, desde que hayan sido opuestas la una a la otra. La compensación no opera cuando el acreedor y el deudor la excluyen de común acuerdo"*; es decir, mediante su sola voluntad y sin necesidad de requerir del concurso del acreedor, el deudor puede extinguir, de manera simultánea, la obligación de la cual es deudor y la obligación de la cual es acreedor, siendo que para que el ejercicio del mencionado derecho potestativo sea eficaz, el deudor está sometido a una carga, a saber: *oponer al cumplimiento de la prestación debida el derecho de crédito que tiene frente a quien estaría facultado a exigir el referido cumplimiento o, como señala el propio texto del artículo mencionado, oponer una obligación a la otra.*
- 4.6 En el ámbito del sistema financiero, una forma de compensación legal se encuentra prevista en el artículo 132° de la Ley General del Sistema Financiero, siendo que, como se señaló precedentemente, la compensación a la que hace referencia esta norma procura atenuar los riesgos para el ahorrista y hacer efectivo el cobro de las acreencias bancarias respecto a sus deudores.
- 4.7 Por su parte, la **compensación convencional** se encuentra prevista en el artículo 1289° del Código Civil, según el cual: *"Puede oponerse la compensación por acuerdo entre las partes, aun cuando no concurren los requisitos previstos por el artículo 1288. Los requisitos para*

**PODER JUDICIAL**

  
.....  
Dra. GLENDA MORELLA ZEGARRA BRAVO  
JUEZ  
24° Juzgado Contencioso Administrativo  
Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**

  
.....  
ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO  
ASISTENTE DE JUEZ  
Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
Subespecialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

13/26

la compensación pueden establecerse previamente", esto es, aquella compensación que se produce como consecuencia de un acuerdo entre acreedor y deudor, y no como consecuencia de una declaración de voluntad unilateral, siendo que bajo el resguardo del principio de la autonomía privada, el acuerdo de compensación convencional puede tener por función facilitar el acceso a la compensación como mecanismo de extinción de obligaciones, eliminando algunas de las exigencias previstas por el artículo 1288° del Código Civil como requisitos de las obligaciones compensables, o bien hacer más gravoso el empleo de la compensación, estableciendo requisitos adicionales a los contemplados en el citado artículo 1288°.


#### **QUINTO: VICIOS DE NULIDAD PRESUNTAMENTE INCURRIDOS EN LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA IMPUGNADA**

- 5.1 En el presente caso, conforme al punto controvertido fijado en el presente proceso, en la presente resolución se determinará si corresponde: 1) Declarar la nulidad de la Resolución N° 0199-2010/C2-INDECOPI de fecha 29 de Enero del 2010, y como consecuencia de ello, se deje sin efecto la medida correctiva impuesta por el INDECOPI al BCP consistente en el extorno de los montos compensados; 2) Ordenar a la entidad demandada INDECOPI la devolución de la multa de 10 UIT impuesta al BCP.
- 5.2 Al respecto, la demandante ha peticionado la nulidad de la Resolución expedida por el INDECOPI, sustentándose básicamente en que le asiste el derecho de compensación de la deuda que la señora González Espinosa tiene con su representada, por consumos efectuados por ésta mediante su tarjeta de crédito, con cargo a su cuenta de ahorros.
- 5.3 Es pertinente señalar que el numeral 1) del artículo 10° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que: "*Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes: ... 1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias...*" En tal sentido, se procederá a realizar un análisis de la Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI, a la luz de los fundamentos de hecho y de derecho que argumentan las partes, así como de acuerdo a las consideraciones expuestas por el Superior Jerárquico en la Resolución de Vista.

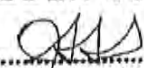
#### **SEXTO: ANALISIS RESPECTO A LA COMPENSACION DE LA DEUDA**

- 6.1 Respecto a que la compensación efectuada por el BCP es de naturaleza convencional y no de naturaleza legal
- 6.1.1 Al respecto, la empresa recurrente sostiene que en el presente caso nos encontramos ante el supuesto de la compensación convencional, en la medida que en virtud del Contrato de Cuenta de Ahorros (Credimás), el BCP se encontraba autorizado de manera expresa de parte de la señora González Espinosa a efectos de que pudiera compensar cualquier deuda que ésta tuviera a favor del banco, contra cualquier saldo que tuviera en cualquier cuenta o depósito mantenido en el banco, y que los conceptos excluidos del derecho de compensación en virtud del artículo

#### **PODER JUDICIAL**

  
 .....  
 Dra. GLENDA MORELLA ZEGARRA BRAVO  
 JUEZ  
 24° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

#### **PODER JUDICIAL**

  
 .....  
 ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO  
 ASISTENTE DE JUEZ  
 Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
 Subespecialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

14/26

1290° del Código Civil no son aplicables al caso en que la compensación haya sido prevista de manera contractual.

6.1.2 Sobre el particular, el Tribunal del INDECOPI en la Resolución recurrida, realizando una interpretación sistemática del artículo 1290° del Código Civil y del artículo 648° inciso 6 del Código Procesal Civil, señala que: "(...) de un análisis sistemático de las normas, es posible afirmar que el derecho de compensación no procede respecto de bienes inembargables, en particular, respecto de las remuneraciones con las limitaciones que la Ley establece. Dicha interpretación es unánime a nivel doctrinal, así Raúl Ferrero Costa, señala que no son compensables los créditos inembargables, como los créditos por alimentos y parcialmente, las remuneraciones y pensiones."<sup>6</sup>

6.1.3 En tal sentido, la facultad del BCP de compensar las deudas vencidas de la tarjeta de crédito de la señora González Espinosa, se encuentra en el contrato de Condiciones Generales de Apertura de Cuentas de fecha 22 de febrero de 2002, obrante a folios 36 de autos, en la cual se establece en la cláusula segunda lo siguiente:

"2. El Banco queda expresamente facultado por el Cliente para que, sin necesidad de previo aviso, pueda proceder respecto a cualesquiera de sus cuentas, depósitos o valores a:

(...)

b. Cargar cualquier obligación directa o indirecta se le adeude, aún de aquellos cedidas o endosadas al banco por terceros acreedores del Cliente y/o las que éste haya garantizado; sea por capital, intereses, comisiones, tributos o gastos. Asimismo podrá retener y aplicar a los adeudos cualquier suma o valor que tenga en su poder o reciba a favor del cliente por cualquier concepto y en cualquiera de sus Oficinas, Filiales o Subsidiarias, en el país o en exterior. Estos cargos y/o compensaciones podrá hacerlos el Banco, aún en casos de encontrarse el Cliente concursado, en liquidación o fallecido, conforme al Art. 132.11 de la Ley 26702. (...)" (El énfasis es nuestro).

6.1.4 Del mismo modo, cabe señalar que el artículo 1290° del Código Civil ha previsto, de manera taxativa, determinados supuestos en los que la compensación se encuentra prohibida, incluyendo entre ellos, el crédito inembargable; dicha norma dispone:

**"Prohibición de la compensación**

**Artículo 1290.- Se prohíbe la compensación:**

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

6.1.5 Por su parte, el inciso 3 del artículo 1290° del citado cuerpo normativo debe ser concordado con el inciso 6 del artículo 648° del Código Procesal Civil, que establece cuales son los créditos y bienes que deben ser considerados inembargables:

<sup>6</sup> Numeral 22 de la Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI.

**PODER JUDICIAL**

.....  
Dra. **GLÉNDA MORELLA ZEGARRA BRAVO**  
JUEZ  
24° Juzgado Contencioso Administrativo  
Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**

.....  
**ALONSO MARTÍN ARAPA AMBROCIO**  
ASISTENTE DE JUEZ  
Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
Subespecialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

15/26



**"Artículo 648.- Bienes inembargables.-**

*Son inembargables:*

(...)

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

*Cuando se trata de garantizar obligaciones alimentarias, el embargo procederá hasta el sesenta por ciento del total de los ingresos, con la sola deducción de los descuentos establecidos por ley; (...)"*

- 6.1.6 A la luz de lo expuesto, tal como lo advierte la demandante, si bien el artículo 1290° del Código Civil prevé como circunstancia impeditiva de la compensación el crédito inembargable; sin embargo, las causas de exclusión de la compensación previstas en el citado artículo, únicamente son aplicables al caso de la compensación legal, más no a la convencional o contractual, estando a que en éste último subyace la autonomía privada de las partes, pudiendo éstas incluso convencionalmente acordar la compensación de créditos inembargables.
- 6.1.7 En tal sentido, la prohibición contenida en el artículo 132° inciso 11 de la Ley General del Sistema Financiero, consistente en que las entidades del sistema financiero están impedidas de realizar la compensación respecto de activos legal o contractualmente declarados intangibles o hayan quedado excluidos del ejercicio de este derecho, es una norma restrictiva del derecho de compensación de las entidades del sistema financiero, y como tal debe ser interpretada de manera restrictiva, por lo que la misma no puede ser aplicada a una compensación de tipo convencional, proveniente de un convenio celebrado entre el banco y su cliente, donde éste autoriza a efectuar descuentos con cargo a los recursos que posee en sus cuentas en el mismo banco.
- 6.1.8 Dicha interpretación resulta acorde con lo dispuesto en el artículo 87° de la Constitución Política del Perú, por cuanto el derecho de compensación es una medida diseñada para atenuar el riesgo crediticio y de protección del ahorro público. Del mismo modo la prohibición contenida en el artículo 1290° inciso 3 del Código Civil y el artículo 648° inciso 6 del Código Procesal Civil, no resulta aplicable en el supuesto de compensación prevista de manera contractual.
- 6.1.9 Por ello, la afirmación que realiza el Tribunal del INDECOPI en la Resolución recurrida, sosteniendo de manera general que *el derecho de compensación no procede respecto de bienes inembargables*, resulta incorrecta, por cuanto no tiene en cuenta que en el presente caso nos encontramos ante el supuesto de compensación convencional, en la cual, a través de un contrato de apertura de cuenta corriente, la señora Gonzalez Espinosa ha convenido de manera libre y voluntaria (en el marco de su autonomía privada), en comprometer el pago de sus deudas con el dinero que tiene en su propia cuenta de ahorros para el pago de las obligaciones que mantiene con el BCP, incluso cuando este dinero provenga de sus remuneraciones; en consecuencia, atendiendo a ello el BCP podía hacerse el pago de la deuda vencida de la denunciante, incluso con cargo a recursos existentes en la cuenta de haberes de ésta en el mismo banco y aunque el monto de su remuneración no supere el límite inembargable legalmente fijado.

**PODER JUDICIAL**

.....  
Dra. GLENDA MORELLA ZEGARRA BRAVO  
JUEZ

24° Juzgado Contencioso Administrativo  
Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**

.....  
ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO  
ASISTENTE DE JUEZ


Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
Subespecialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

16/26

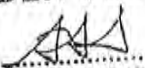
- 6.1.10 Ahora bien, el artículo 648° del Código Procesal Civil señala de manera taxativa cuales son los bienes calificados como inembargables, dentro de los cuales incluye remuneraciones y pensiones cuando no excedan de 5 Unidades de Referencia Procesal, siendo el exceso embargable hasta una tercera parte. El sustento de esta protección especial a las remuneraciones y pensiones se encuentra en su carácter alimentario, pues están destinados a cubrir las necesidades básicas que garanticen la subsistencia de dicho deudor; sin embargo, dicha prohibición no impide que al mismo tiempo que el trabajador pueda disponer libremente de los dineros provenientes de su remuneración para mantenerlos en una cuenta bancaria, realizar consumo o adquirir bienes, también pueda voluntariamente, mediante contrato, comprometer dichos recursos para el pago de deudas que tenga con un banco, realizando la compensación con cargo al dinero depositado en su cuenta de haberes.
- 6.1.11 Esto es así, toda vez que uno de los elementos esenciales de la remuneración es la libre disponibilidad,<sup>7</sup> en virtud del cual el trabajador tiene facultad de decidir el destino de los bienes o servicios que recibe como contraprestación de su labor; es decir, es el trabajador y sólo él quien decide el destino de la remuneración; si bien ésta tiene carácter alimentario –al estar destinada principalmente a satisfacer las necesidades vitales personales o familiares del trabajador- nada impide que pueda gastar la integridad de su remuneración en adquirir otros bienes o destinar su remuneración al pago de deudas que haya contraído con una institución bancaria, siendo que, como ocurre en el caso de autos, una de las formas de disponer de la remuneración es a través de cargos en cuenta que se autorizan expresamente a través de instrucciones; por ello, atendiendo a la facultad de disposición que tiene el trabajador, ello supone que éste puede valerse de cualquiera de los modos de extinción de obligaciones que el Código Civil reconoce, tal como el pago, novación, compensación, condonación, consolidación, transacción, etc.
- 6.1.12 En línea con lo expuesto, y habiendo precisado que el BCP se encontraba autorizado a compensar sus acreencias con cargo a la cuenta de haberes de la denunciante, en virtud de un contrato de apertura de cuenta; resulta necesario precisar que uno de los principios fundamentales de los contratos es la obligatoriedad de los mismos, según el cual el acuerdo de voluntades de las partes contratantes tiene fuerza de ley entre ellas, esto es, que ninguna de las partes puede sustraerse al deber de observar el mismo contrato, sino que ha de cumplirlo y respetar la palabra empeñada (*pacta sunt servanda*); máxima que se encuentra recogida en el artículo 1361° del Código Civil, que señala: “Los contratos son obligatorios en cuanto se haya expresado en ellos. Se presume que la declaración expresada en el contrato responde a la voluntad común de las partes y quien niegue esa coincidencia debe probarla”.
- 6.1.13 En tal sentido, si se celebra un contrato con una institución bancaria, es obvio que él resulta del concierto de voluntades entre el propio cliente y el banco, luego de analizar las distintas opciones que el mercado presenta, por tanto, desconocer dichos acuerdos no sólo atenta contra las normas que el Código Civil prevé, sino también colisiona con los principios que la Constitución Política del Perú establece

<sup>7</sup> Al respecto, se debe tener presente que el artículo 6 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, establece que: “Constituye remuneración para todo efecto legal el íntegro de lo que el trabajador recibe por sus servicios, en dinero o en especie, cualquiera sea la forma o denominación que tenga, siempre que sean de su libre disposición. Las sumas de dinero que se entreguen al trabajador directamente en calidad de alimentación principal, como desayuno, almuerzo o refrigerio que lo sustituya o cena, tienen naturaleza remunerativa. (...)”

**PODER JUDICIAL**

  
 .....  
 Dra. GLENDA MORELLA ZEGARRA BRAVO  
 JUEZ  
 24° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**

  
 .....  
 ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO  
 ASISTENTE DE JUEZ  
 14° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Subespecialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

17/26

concretamente con la libertad de contratar, en cuyo artículo 62° prescribe: "La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. Los conflictos derivados de la relación contractual sólo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley".<sup>4</sup>

6.1.14 En consecuencia, la Resolución recurrida emitida por el Tribunal del INDECOPI vulnera la libertad contractual, por cuanto desconoce el contrato Condiciones Generales de Apertura de Cuentas celebrado entre el BCP y la señora González Espinosa, el cual contiene una autorización expresa de parte de ésta a efectos de que el BCP pueda compensar cualquier deuda que ella mantuviera a favor del banco, contra cualquier saldo que tuviera en cualquier cuenta o depósito mantenido en el mismo, por cualquier concepto.

6.2 Respecto a la confusión entre embargo y compensación

6.2.1 Al respecto, la demandante sostiene que en la Resolución recurrida, la Sala del INDECOPI confunde las instituciones de embargo y la compensación considerando que resultan aplicables a esta última las limitaciones que el Tribunal Constitucional ha hallado aplicables al embargo.

6.2.2 En tal sentido, según se desprende de la Resolución recurrida, el Tribunal del INDECOPI sustenta su decisión en una Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 0691-2004-AA/TC, respecto del carácter inembargable de la remuneración cuando ésta es inferior al límite fijado en el Código Procesal Civil. Al respecto, en el Fundamento Jurídico 7 de la referida sentencia se sostiene:

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

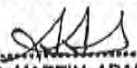
6.2.3 Sin embargo, tal como lo advierte el demandante, y que fue precisado en primera instancia administrativa por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI en la Resolución Final N° 1423-2008/CPC, el supuesto de hecho de la infracción denunciada por la señora González (el derecho de compensación) difiere del supuesto de hecho desarrollado por el Tribunal Constitucional (el embargo sobre remuneraciones).

<sup>4</sup> Conforme lo ha señalado el Tribunal Constitucional en la Sentencia recaída en el Expediente N° 0008-2003-A1/TC, el derecho a la libre contratación garantiza, *prima facie* (i) Autodeterminación para decidir la celebración de un contrato, así como la potestad de elegir al co-contratante y (ii) Autodeterminación para decidir, de común acuerdo, la materia objeto de regulación contractual.

**PODER JUDICIAL**

  
.....  
Dra. **GLÉNDIA MORELLA ZEGARRA BRAVO**  
JUEZ  
24° Juzgado Contencioso Administrativo  
Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**

  
.....  
**ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO**  
ASISTENTE DE JUEZ  
Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
Subespecialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

6.2.4 En efecto, la compensación es una forma de extinción de una obligación; en cambio, el embargo es una medida cautelar. Sobre esto último, cabe señalar que, de conformidad con el artículo 642° del Código Procesal Civil,<sup>9</sup> el embargo se solicita a la autoridad correspondiente, cuando la pretensión es apreciable en dinero, cumpliendo los requisitos establecidos en dicha norma; así, una vez emitida la orden de embargo por la autoridad competente, ésta es notificada a la entidad financiera, para que efective tal medida, con lo que sólo se da cumplimiento al mandato que dicha resolución impone.

6.2.5 De lo señalado precedentemente, se puede colegir que no es potestad de las instituciones del sistema financiero decidir cuándo embargar cuentas, ya que el embargo de ellas es ordenado por una resolución (sea judicial o administrativamente en vía coactiva), limitándose los bancos a cumplir con una decisión expedida por quien es competente para ello; en tal sentido, resulta incorrecto que el Tribunal del INDECOPI haya esgrimido el criterio del Tribunal Constitucional para resolver el asunto en controversia, pues el caso resuelto por dicho Tribunal está referido a un escenario de embargo trabado por una Municipalidad sobre la cuenta de ahorros de una persona, sin previa autorización; mientras que en el presente caso nos encontramos ante una situación de compensación de créditos previamente acordado entre las partes mediante la celebración de un contrato de apertura de cuenta, supuesto reconocido por Ley.

6.3 La Resolución recurrida del Tribunal del INDECOPI afecta el mercado crediticio.

6.3.1 Al respecto, cabe señalar que la regla establecida por el Tribunal del INDECOPI puede tener consecuencias económicas negativas en el mercado crediticio, pues dicha decisión puede limitar el acceso al crédito de una parte importante de los consumidores. En efecto, si se impide que las entidades del sistema financiero puedan compensar los montos que hayan sido depositados en las cuentas de sus clientes morosos a título de remuneración, entonces no prestarán o prestarán más caro, pues a mayor riesgo, mayor tasa de interés.

6.3.2 En consecuencia, aplicar los topes que la Resolución recurrida impone traerá consigo una restricción al acceso al crédito de las personas de bajos recursos, porque si las entidades del sistema financiero no pueden compensar aquellos montos por debajo de 5 Unidades de Referencia Procesal, entonces sencillamente no prestarán a quienes ganen menos de ese monto o lo harán a tasas muy altas que compensen el riesgo que asumen, teniendo en cuenta que los bancos trabajan con el ahorro del público.

6.3.3 Por otro lado, se debe considerar que un consumidor tiene la posibilidad de decidir si paga o no su deuda, siendo que en caso exista un atraso dicho consumidor sabrá que el banco podrá cobrarse la deuda utilizando su remuneración; es decir, que la entidad bancaria proceda compensando las deudas impagas con la remuneración sólo podrá ser posible si es que los consumidores incumplen alguna de las

<sup>9</sup> "Artículo 642.- Cuando la pretensión principal es apreciable en dinero, se puede solicitar embargo. Este consiste en la afectación jurídica de un bien o derecho del presunto obligado, aunque se encuentre en posesión de tercero, con las reservas que para este supuesto señala la Ley".

PODER JUDICIAL

.....  
Dra. GLENDA MORELLA ZEGARRA BRAVO  
JUEZ

24° Juzgado Contencioso Administrativo  
Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

PODER JUDICIAL

.....  
ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO  
ASISTENTE DE JUEZ

Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
Subespecialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

19/26

obligaciones contractuales; así, la ocurrencia de dicho escenario siempre dependerá de la actuación de los consumidores y su cumplimiento en el pago de las deudas asumidas.

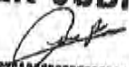
- 6.4 Cambio de criterio del Tribunal del INDECOPI respecto a la compensación bancaria de las remuneraciones.
- 6.4.1 Cabe señalar que, a través de la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI, el Tribunal del INDECOPI ha variado su criterio asumido en la Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI –materia de análisis en la presente causa-, al señalar que si un trabajador libre y voluntariamente decide aceptar la compensación de su deuda con las sumas que son depositadas en su cuenta sueldos, es válido que la entidad bancaria aplique la compensación, indicando que esto es diferente a los casos donde existe un juicio y se dispone un embargo que tiene los límites mencionados.
- 6.4.2 En ese sentido, de acuerdo a una lectura adecuada de las normas vigentes del ordenamiento jurídico, las conductas análogas a la realizada por el BCP no constituirían infracción a las normas de protección al consumidor; lo que abona aún más en que los argumentos de la demandante son amparables.


#### SÉPTIMO.- ANALISIS RESPECTO AL BLOQUEO DE LA CUENTA

- 7.1 Al respecto, es preciso señalar que la Sala Superior determinó que en la sentencia de primera instancia emitida en su oportunidad, el Juez de la causa sólo había efectuado pronunciamiento respecto a la compensación de la deuda, obviando examinar si el bloqueo de la cuenta de ahorros de la denunciante se efectuó de manera justificada o no; examen que era imprescindible realizar estando a la cláusula contractual que prevé las únicas causales por las cuales se podía bloquear una cuenta.<sup>10</sup>
- 7.2 En tal sentido, la Sala señaló que es necesario que el Magistrado también analice si el Banco cumplió con lo prescrito en el literal b) del artículo 5° del Decreto Legislativo N° 716, en el sentido de si la señora Gonzales Espinosa, recibió la suficiente y correcta información, que condujera a aceptar lo que el Banco le ofrecía y si, al final, acató sus propias cláusulas generales de contratación.<sup>11</sup> De esta forma, resulta relevante que el a-quo observe si la denunciante María Gonzales fue debidamente informada por el Banco respecto a que su cuenta sería bloqueada para compensar créditos ante la no cancelación de su obligación.
- 7.3 A mayor abundamiento, en el considerando Décimo Segundo de la Resolución de Vista, la Sala Superior señaló que se debe analizar si la Resolución Final N° 1423-2008/CPC se pronunció con relación a si la denunciante María Gonzales fue debidamente informada por el Banco respecto a que su cuenta sería bloqueada para compensar créditos ante la no cancelación de su obligación; y de ser el caso, examinar si el Banco cumplió con acreditar que tenía autorización de una autoridad competente para bloquear la cuenta de haberes, o que se hayan presentado operaciones inusuales o sospechosas respecto de la denunciante a fin de que pueda

<sup>10</sup> Considerando noveno de la Resolución de Vista.

<sup>11</sup> Considerando décimo primero de la Resolución de Vista.

**PODER JUDICIAL**  
  
 .....  
 Dra. **GLENDÁ MORELLA ZEGARRA BRAVO**  
 JUEZ  
 24° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Con sus especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**  
  
 .....  
**ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO**  
 ASISTENTE DE JUEZ  
 Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
 Subespecialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

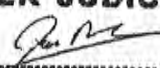
producirse el bloqueo ya comentado; es decir, deberá verificarse que el Banco haya respetado sus propias "Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco".

- 7.4 Sobre ello, de los actuados administrativos se advierte que la señora Gonzales Espinosa presentó su denuncia con fecha 29 de Enero del 2008,<sup>12</sup> manifestando que el Banco había procedido a bloquear su cuenta de haberes en dos oportunidades, el 28 de Setiembre y el 14 de Diciembre del 2007, por la razón de que el Banco estaba realizando cargos en dicha cuenta por gastos de la deuda que mantenía pendiente a esa fecha.
- 7.5 Respecto a dicho extremo de la denuncia, la Comisión de Protección al Consumidor en la Resolución Final N° 1423-2008/CPC, resolvió declararla infundada, toda vez que se acreditó que el banco compensó válidamente la deuda que tenía pendiente la señora Gonzáles, por lo cual resultaba razonable que para dichos efectos, se realizara el bloqueo de la cuenta. Consecuentemente, únicamente quedaría acreditado el defecto si es que se demostrara que el bloqueo excedió a dicha finalidad; empero, la propia denunciante ha indicado en su escrito de denuncia que dichos bloqueos sólo duraron unas pocas horas, por lo que no se verificó la existencia de un defecto en el servicio en este extremo.<sup>13</sup>
- 7.6 En su recurso de apelación contra la Resolución N° 1423-2008/CPC, la denunciante Gonzales Espinosa sostuvo que el bloqueo fue un recurso indebido para dejarle sin acceso a su sueldo, y que el mismo no se ciñe al numeral cinco de las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco, por lo tanto al no contarse con ninguna autorización, dichos bloqueos resultan ser indebidos.
- 7.7 Finalmente, mediante la Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI, el Tribunal del INDECOPI resolvió revocar la Resolución N° 1423-2008/CPC, y reformándola, declarar fundada la denuncia al haberse verificado que el Banco bloqueó la cuenta de la denunciante de manera injustificada.
- 7.8 Es pertinente señalar que conforme a lo expuesto precedentemente, no fue materia de discusión en el procedimiento administrativo la vulneración de lo dispuesto en el literal b) del artículo 5° del Decreto Legislativo N° 716, mediante el cual se establece el derecho de los consumidores a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- 7.9 Tal es así, que la vulneración del referido dispositivo no ha sido alegada por la denunciante, en sus escritos presentados al procedimiento administrativo, así como tampoco por la entidad administrativa, en la imputación de cargos ni en la motivación de las resoluciones expedidas; ni tampoco en el presente proceso judicial, previo a la emisión de la sentencia de primera instancia.
- 7.10 En ese sentido, es pertinente señalar que el análisis de la denuncia en el extremo del bloqueo de la cuenta, se limitó a conducirlo en el sentido si el mismo resultaba razonable y justificado para efectos de la compensación. Por lo tanto, se advierte

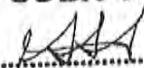
<sup>12</sup> Cuyo escrito obra a folios 5 y 6 del expediente administrativo.

<sup>13</sup> Según se expresa en el numeral 3.2.2 de la Resolución Final N° 1423-2008/CPC.

**PODER JUDICIAL**

  
.....  
Dra. **GLENDA MORELLA ZEGARRA BRAVO**  
JUEZ  
24° Juzgado Contencioso Administrativo  
Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**

  
.....  
**ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO**  
ASISTENTE DE JUEZ  
Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
Subespecialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

21/26

que no se ha efectuado un análisis respecto a si la denunciante María Gonzales fue debidamente informada por el Banco respecto a que su cuenta sería bloqueada para compensar créditos ante la no cancelación de su obligación, en los términos establecidos en el inciso b) del artículo 5° del Decreto Legislativo N° 716.

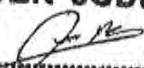
- 7.11 Siendo ello así, este Juzgado no podría emitir un pronunciamiento sobre dicho aspecto por cuanto no ha sido materia de discusión en la vía administrativa, ni tampoco alegado en sede judicial, toda vez que ello afectaría el principio de congruencia y el derecho de defensa de la parte demandante.
- 7.12 En ese sentido, debe tenerse presente que el principio de congruencia *“exige al Juez que no omita, altere o exceda las peticiones contenidas en el proceso que resuelve. Se denomina incongruencia citra petita a la omisión en el pronunciamiento de alguna de las pretensiones. La incongruencia extra petita ocurre cuando la decisión contiene una pretensión no demandada o está referida a una persona ajena al proceso. La incongruencia ultra petita es aquella originada en el hecho que la decisión concede o adjudica más de lo que fue pedido”*.<sup>14</sup>
- 7.13 En el presente caso, de realizarse el análisis del bloqueo de la cuenta en base a la vulneración del inciso b) del artículo 5° del Decreto Legislativo N° 716, se estaría incurriendo en una incongruencia *extra petita*, toda vez que el INDECOPI no ha imputado ni sancionado al BCP por la vulneración al referido dispositivo legal.
- 7.14 Igualmente, con respecto, al derecho de defensa, se incurriría en afectación del mismo si se efectuase el análisis del bloqueo de la cuenta en base a la vulneración del inciso b) del artículo 5° del Decreto Legislativo N° 716, toda vez que ni en el procedimiento administrativo, ni en el presente proceso judicial, se ha brindado a la parte actora la oportunidad de contestar, probar, alegar o impugnar, la imputación de vulneración al referido dispositivo legal.
- 7.15 En ese sentido, debe tenerse presente que el análisis del INDECOPI en una primera instancia se basó en que *el bloqueo de la cuenta era una acción que resultaba razonable para los efectos de la compensación. Consecuentemente, únicamente quedaría acreditado el defecto si es que se demostrara que el bloqueo excedió a dicha finalidad; empero, la propia denunciante ha indicado en su escrito de denuncia que los bloqueos sólo duraron unas pocas horas, por lo que no se verificó la existencia de un defecto en el servicio en este extremo*.<sup>15</sup>
- 7.16 Por otro lado, en la Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI, el análisis se centró en que *el bloqueo no se justificó en alguna de las causales establecidas en las “Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco”, no existiendo ningún supuesto que autorice al Banco para efectuar el bloqueo como un medio operativo de la compensación*.
- 7.17 Al respecto, es de observarse que a fojas 150 del expediente administrativo, obra el documento denominado *“Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco”*<sup>16</sup>, correspondiente a la cuenta de pago de haberes de la señora Gonzales, en cuyo numeral 5 de las condiciones generales se establecen los supuestos en los cuales se podrá efectuar el bloqueo de sus cuentas:

<sup>14</sup> MONROY GALVEZ, Juan, *Temas de proceso civil*, Studium, Lima, 1987, p. 222. Citado por PRIORI POSADA, Giovanni P., *Comentarios a la Ley del Proceso Contencioso Administrativo*, ARA Editores, 4ª Edición, Lima, 2009, pág. 271.

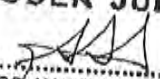
<sup>15</sup> Según se expresa en el numeral 3.2.2 de la Resolución Final N° 1423-2008/CPC.

<sup>16</sup> El mismo también obra en copia certificada de fojas 39 a 41 del expediente principal.

**PODER JUDICIAL**

  
 .....  
 Dra. GLENDA MORELLA ZEGARRA BRAVO  
 JUEZ  
 24° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**


  
 .....  
 ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO  
 ASISTENTE DE JUEZ  
 Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
 Subespecialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

22/26

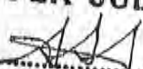
*"El Banco bloqueará las cuentas del CLIENTE, por mandato de autoridad competente o cuando advierta operaciones inusuales o sospechosas de acuerdo a las normas de la materia. Asimismo, informará a las autoridades competentes sobre operaciones comprendidas en la Sección Quinta de la Ley General del Sistema Financiero - Ley N° 26702-, o las normas sobre Legitimación de Activos; debiendo el CLIENTE explicar y documentar al BANCO, la suficiencia económica y legal de sus operaciones".*

- 7.18 Es así que, la referida cláusula establece expresamente que el Banco puede realizar el bloqueo de una cuenta únicamente en dos supuestos: i) por mandato de autoridad competente; o, ii) cuando advierta operaciones inusuales o sospechosas de acuerdo a las normas de la materia.
- 7.19 En el presente caso, tenemos que el Banco no ha demostrado que el bloqueo de la cuenta de la denunciante se haya debido a un mandato de autoridad competente, o por haberse advertido operaciones inusuales o sospechosas en su cuenta; a lo más, lo que el Banco alega es que la señora, en otras oportunidades, retiraba la totalidad de sus fondos, impidiendo de esta manera el cobro de sus acreencias.
- 7.20 En ese sentido, el análisis del INDECOPI se ha centrado en establecer la razonabilidad de la medida de bloqueo, más no así si ésta constituye una vulneración al inciso b) del artículo 5° del Decreto Legislativo N° 716. Y este análisis se ha efectuado así, toda vez que la medida de bloqueo a efectos de la compensación de deuda, no constituye un acto independiente, sino uno accesorio a la compensación. Lo que se condice con lo señalado por el propio INDECOPI en su escrito de contestación de demanda, cuando refiere que *el bloqueo de la cuenta de la señora Gonzales constituye una consecuencia inmediata de la decisión del BCP de ejercer su derecho de compensación, por lo cual dicho hecho constituyen en conjunto una misma conducta infractora. En ese sentido, a fin de verificar si el bloqueo de la cuenta bancaria de la señora Gonzáles era válido, el Tribunal, al resolver el recurso de apelación, debía evaluar indefectiblemente si las compensaciones efectuadas por el BCP tenían sustento legal.*
- 7.21 En tal sentido, es pertinente precisar que, para poder realizar la compensación, es condición necesaria el bloqueo de la cuenta, ya que no es operativamente viable mantener activo el acceso a la cuenta y al mismo tiempo ejecutar la operación de compensación, puesto que de mantenerse abierto dos canales se podrían presentar órdenes contradictorias o incompatibles. Es decir, puede ocurrir que desde un acceso se retire dinero o se disponga una transferencia o pago a terceros, mientras que de otro lado el mismo saldo dinerario esté siendo materia de compensación.
- 7.22 Para evitar esto, es que operativamente las entidades bancarias y financieras deben temporalmente suspender el acceso a las cuentas en que se está ejecutando la compensación. Por lo tanto, el bloqueo de la cuenta es una cuestión operativa e interna de la entidad financiera, a efectos de hacer materializable la acción de compensación; de lo cual se infiere su carácter accesorio y temporal, que lo diferencia de los supuestos de bloqueos estipulados en las "Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco", cuya naturaleza es permanente y diferente al supuesto de la compensación.

**PODER JUDICIAL**

  
.....  
Dra. GLENDA MORELLA ZEGARRA BRAVO  
JUEZ  
24° Juzgado Contencioso Administrativo  
Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**


  
.....  
ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO  
ASISTENTE DE JUEZ  
Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo 23/26  
Subespecialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA




- 7.23 Siendo ello así, debe tenerse presente que si la compensación de la deuda con cargo a una cuenta de ahorros del cliente es legal y permitida, el mecanismo para facilitar su efectiva realización, esto es, el bloqueo temporal de la cuenta, también lo es. No obstante, dentro del margen de razonabilidad de la medida de bloqueo, debe verificarse que ésta no exceda su propia finalidad, debiendo realizarse única y exclusivamente a efecto de realizar la operación de compensación; siendo por tanto, un bloqueo de carácter procedimental.
- 7.24 En el presente caso, tenemos que la propia denunciante ha manifestado que los bloqueos efectuados los días 28 de Setiembre y el 14 de Diciembre del 2007, sólo duraron unas pocas horas; en consecuencia, se aprecia que el mismo sólo tuvo por objeto la operatividad de la compensación, razón por la cual, no se puede verificar que dicha acción represente un defecto en el servicio prestado por el Banco, sino más bien el ejercicio de los procedimientos internos del Banco a efecto de lograr un fin permitido por ley: la compensación (en los términos antes expuestos).
- 7.25 En ese sentido, atendiendo a las razones expuestas precedentemente, tenemos que en el presente caso, el bloqueo de la cuenta de la señora Gonzales se realizó justificadamente y por un lapso de tiempo razonable, al ser dicho bloqueo un procedimiento necesario a efecto de llevar a cabo el acto de compensación, estando ligado de manera directa y necesaria con éste; y por lo tanto, no se incurrió en infracción del deber de idoneidad del servicio contemplado en el artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716, razón por la cual, corresponde declarar la nulidad de la Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI, en el extremo que declara fundada la denuncia contra el BCP por infracción al artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716.

**OCTAVO: CONCLUSIONES FINALES**

- 8.1 Conforme a las razones expuestas en los considerandos precedentes, se concluye que la empresa demandante, en tanto actuó conforme a las condiciones del contrato de cuenta de ahorros, las cuales le autorizaban a compensar las deudas vencidas de la cuenta de haberes de la señora González Espinosa, no infringió el artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor; asimismo, estando a que la medida de bloqueo de la cuenta de la señora Gonzáles se realizó justificadamente, toda vez que la misma sólo tenía por finalidad operativizar la compensación, se aprecia que dicha acción tampoco constituye infracción del deber de idoneidad del servicio contemplado en el artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716; por lo tanto, al emitirse la Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI, se ha incurrido en causal de nulidad prevista en el numeral 1 del artículo 10° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, por lo que la primera pretensión principal autónoma planteada resulta amparable.
- 8.2 En cuanto a la segunda pretensión principal autónoma referida a que (i) se declare que el BCP no ha cometido ninguna infracción al artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716; (ii) se deje sin efecto la medida correctiva impuesta por el INDECOPI al BCP, consistente en el extorno de los montos compensados; (iii) se declare concluido el procedimiento administrativo sancionador seguido en su contra por la

**PODER JUDICIAL**  
  
 .....  
 Dra. GLENDA MORELLA ZEGARRA BRAVO  
 JUEZ  
 24° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**  
  
 .....  
 ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO  
 ASISTENTE DE JUEZ  
 Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
 Subespecialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

presunta infracción al artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716; y, (iv) se ordene al INDECOPI la devolución de la multa de 10 UIT impuesta en su contra; cabe señalar que si bien las mismas han sido peticionadas como segunda pretensión principal autónoma; no obstante, del tenor del escrito de la demanda, se advierte que la naturaleza de éstas son pretensiones accesorias de la primera pretensión principal autónoma, en tanto que son consecuencia lógica de la misma.

- 8.3 Siendo ello así, en aplicación del artículo 87° del Código Procesal Civil, al haber sido amparada la primera pretensión principal autónoma, las pretensiones accesorias resultan amparables; esto es, i) declarar que la demandante no ha cometido ninguna infracción al artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716; ii) dejar sin efecto la medida correctiva impuesta por el INDECOPI a la demandante, consistente en el extorno de los montos compensados; iii) declarar concluido el procedimiento administrativo sancionador seguido en contra de la demandante por la infracción al artículo 8° de la ley de protección al consumidor; y, iv) dejar sin efecto la multa de 10 UIT impuesta a la demandante y ordenar al INDECOPI la devolución de la misma.
- 8.4 En cuanto a la *primera y segunda pretensión subordinada a la primera pretensión principal* formulada por la demandante, al haber sido amparada la primera pretensión principal autónoma, no corresponde pronunciarse sobre tales pretensiones subordinadas, en virtud a lo dispuesto por el artículo 87° del Código Procesal Civil.

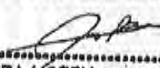
### III. DECISIÓN

De conformidad con los fundamentos precedentes y las normas acotadas y en aplicación del artículo 200° del Código Procesal Civil, el **VIGÉSIMO CUARTO JUZGADO ESPECIALIZADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE LIMA CON SUBESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**, con el criterio de conciencia que la ley autoriza e impartiendo justicia a nombre de la Nación:

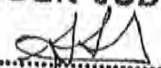
#### FALLA:

1. Declarando **FUNDADA** la demanda de fojas ciento veintitrés a doscientos dos, interpuesta por el **BANCO DE CREDITO DEL PERU S.A.** contra el **INDECOPI** y **MARIA AURORA GONZALEZ ESPINOSA**; en consecuencia:
2. **NULA** la Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI del veintinueve de enero de dos mil diez; consecuentemente se dispone: i) **DECLARAR** que la demandante no ha cometido ninguna infracción al artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716; ii) **DEJAR** sin efecto la medida correctiva impuesta por el INDECOPI a la demandante, consistente en el extorno de los montos compensados; iii) **DECLARAR** concluido el procedimiento administrativo sancionador seguido en contra de la demandante por la infracción al artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor; y, **DEJAR** sin efecto la multa de 10 UIT impuesta a la demandante y **ORDENAR** al INDECOPI la devolución de la misma.

**PODER JUDICIAL**

  
Dra. **GLENDIA MORELLA ZEGARRA BRAVO**  
JUEZ  
24° Juzgado Contencioso Administrativo  
Con Sub especialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**

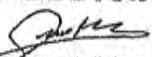
  
**ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO**  
ASISTENTE DE JUEZ  
Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
Subespecialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

25/26

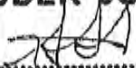
3. ARCHIVESE, consentida o ejecutoriada sea la presente sentencia. Interviniendo el Asistente de Juez quien suscribe por disposición Superior. NOTIFICANDOSE a las partes y al Ministerio Publico.-

GMZB/aaa

**PODER JUDICIAL**

  
.....  
Dra. GLENDA MORELLA ZEGARRA BRAVO  
JUS2  
24° Juzgado Contencioso Administrativo  
Con sub especialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**

  
.....  
ALONSO MARTIN ARAPA AMBROCIO  
ASISTENTE DE JUEZ  
Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo  
Subespecialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

000786

## RESOLUCIÓN FINAL N° 932-2014/ILN-CPC

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LIMA NORTE (EL ORPS)

INTERESADO : ANDRÉS AVELINO FLORES VENEGAS (EL SEÑOR FLORES)

DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ<sup>1</sup> (EL BANCO)

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD DEL SERVICIO  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
COSTAS Y COSTOS

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** en el procedimiento iniciado por el señor Andrés Avelino Flores Venegas contra Banco de Crédito del Perú, por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ha resuelto lo siguiente:

- (i) Revocar la Resolución Final N° 218-2013/ILN-PS0 en el extremo que declaró infundada la denuncia contra el Banco, y reformándola, declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera compensó indebidamente parte de sus acreencias con los fondos percibidos por el consumidor por concepto de pensión.
- (ii) Declarar improcedente la solicitud del denunciante para el pago de una indemnización a su favor. Asimismo, carece de objeto emitir pronunciamiento respecto al pago de las costas y la medida correctiva solicitada por el consumidor, pues el Banco ha cumplido con extornar dichos importes durante la tramitación del presente procedimiento.
- (iii) Dejar expedito el derecho del interesado de presentar la liquidación de costos correspondiente.

**SANCIÓN: AMONESTACIÓN**

Los Olivos, 23 de julio de 2014

### I. ANTECEDENTES

#### I.1. Denuncia

1. Mediante escrito del 26 de febrero de 2013, el señor Flores denunció al Banco ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte (en adelante, el ORPS) por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), por cuanto el 30 de enero de 2013 el denunciado, sin su consentimiento, procedió a descontar de su cuenta de ahorros las sumas de S/. 1 296,41 y S/. 1,04 para con ello cancelar una parte de la deuda que mantiene pendiente de pago, lo cual considera arbitrario e ilegal,

<sup>1</sup> Con RUC N° 20100130204 y domicilio procesal ubicado en Av. República de Panamá N° 3055, San Isidro.

M-CPC-06/1A



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

debido a que dicho dinero proviene de sus haberes como pensionista de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.

2. El señor Flores solicitó como medida correctiva la reposición de los S/. 1 297,45 indebidamente retenidos, el pago de los gastos incurridos como consecuencia de la infracción administrativa y los daños y perjuicios ocasionados. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento

#### I.2. Cargo imputado

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

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

#### I.3. Descargos del Banco

4. El 25 de marzo de 2013, el Banco presentó sus descargos señalando lo siguiente:

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

#### I.4. Resolución Final N° 218-2013/ILN-PS0

5. Por Resolución Final N° 218-2013/ILN-PS0 del 11 de abril de 2013, el ORPS resolvió declarar infundada la denuncia por presunta infracción al artículo 19° del Código, al considerar que el Banco se encontraba autorizado para efectuar la compensación de la deuda pendiente de pago con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante.

#### I.5. Apelación del denunciante

6. El 25 de abril de 2013 el señor Flores apeló la Resolución Final N° 218-2013/ILN-PS0 señalando lo siguiente:

M-CPC-06/1A



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/LN-PSO

- (i) su denuncia también versa sobre los métodos abusivos de cobranza y falta de atención a sus requerimientos de información, lo cual no fue considerado por el ORPS;
- (ii) el pronunciamiento emitido por la primera instancia no consideró las medidas correctivas solicitadas, referidas a que se ordene al Banco: (a) el cese del abuso de su posición; (b) no retener indebidamente los ahorros de sus clientes; (c) la no retención de haberes; (d) que brinde una adecuada información; (e) que no emplee métodos abusivos de cobranza; y, (f) las medidas correctivas complementarias previstas en los literales a) y e) del artículo 116° del Código;
- (iii) por otro lado, el escrito que presentó el 27 de marzo de 2013 fue calificado por el ORPS como una ampliación de denuncia, sin embargo no constituía tal, pues únicamente era una precisión, teniendo en cuenta que la Resolución N° 1 no calificó los hechos denunciados de acuerdo a los términos de su denuncia;
- (iv) los hechos citados en su escrito del 27 de marzo de 2013 sí estuvieron considerados en su escrito de denuncia del 21 de febrero de 2013, por lo que no constituyen una ampliación bajo el supuesto previsto en el artículo 428° del Código Procesal Civil; sin perjuicio de ello, cuando un escrito se presenta fuera de plazo el mismo debe ser declarado inadmisibles y no improcedente;
- (v) su número de tarjeta de crédito es N° 4634020127467011 y no el N° 45064615-0334-7630; sin embargo, el Banco no presentó la liquidación detallada de la deuda por dicha tarjeta, incumpliendo así con el requerimiento formulado por la primera instancia, así como tampoco acreditó que hubiese formulado una autorización expresa para que se proceda a la compensación ni mucho menos que se le haya informado de ello;
- (vi) no es materia de controversia el determinar la existencia de una deuda, sino el determinar los métodos abusivos de cobranza que emplearía el Banco, consistente en el retiro arbitrario de sus fondos correspondiente a la remuneración que percibe como pensionista de la Municipalidad de Puente Piedra;
- (vii) la conducta del Banco perjudicaría gravemente la confianza y seguridad que deben tener los ahorristas en una institución bancaria. El denunciado dispuso de sus fondos sin que exista un proceso judicial o un mandato judicial expreso previo, que ordene y autorice ello;
- (viii) precisó que presentó los medios probatorios que acreditaban que llegó a un acuerdo con el Banco sobre la forma de pago de su deuda, tal como el voucher de pago de la suma de S/. 105,00 y S/. 150,00, donde claramente se consigna que son a cuenta de la tarjeta Visa, con indicación del nombre del titular y número de tarjeta correspondiente;
- (ix) en ese sentido, se verifica que los pagos efectuados y acordados como consecuencia de los requerimientos de pago de noviembre de 2012 y enero de 2013, corresponden a la deuda por su tarjeta de crédito Visa, respecto a la cual el Banco procedió a compensar de sus ahorros, debiendo precisar que los mismos se realizaron a fines de mes en concordancia con la fecha de depósito de sus pensiones;

M-CPC-06/1A



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

000489

- (x) lo antes expuesto acreditaría que habría llegado a un acuerdo con el Banco como consecuencia de los requerimientos antes citados, en virtud a las tratativas y coordinaciones efectuadas con la señorita de cobranza, Isela Mendoza Morales, designada expresamente en las comunicaciones;
- (xi) como prueba de su voluntad de pago es que con fecha 14 de diciembre de 2012, abrió su cuenta de ahorro sueldo N° 191-25016698-0-90, respecto a la cual el Banco procedió a compensar indebidamente su acreencia;
- (xii) los pagos efectuados se hicieron en mérito del acuerdo de pago, de conformidad con el contenido de los requerimientos, por lo que no resultaba procedente que el Banco compense su acreencia con el dinero existente en su cuenta de ahorro sueldo, producto de sus haberes como pensionista, despojándolo del total de dinero existente;
- (xiii) por otro lado, si bien consignó en el cargo de recepción que recibió copia del contrato, lo revisó y aceptó las condiciones generales de las cuentas y servicios del Banco, así como que se absolvieron todas sus consultas, de ello no se puede concluir que ha sido debidamente informado respecto a su contenido; pues no se le hizo mención expresa sobre la condición establecida a favor del Banco para cargar los montos de las obligaciones que el cliente mantenga frente a su entidad respecto a las cuentas que tenga en la entidad financiera;
- (xiv) en ese sentido, ante dicha omisión, el ORPS debió tener en consideración que de acuerdo a lo previsto por la Resolución N° 2251-2010/SC2-INDECOPI, se requiere que las disposiciones contenidas en el contrato que regula las condiciones generales de las cuentas y servicios del Banco sean informadas a los clientes como condición indispensable para su aplicación;
- (xv) en el presente caso, el denunciado no habría demostrado que las condiciones opuestas le hayan sido debidamente informadas, por lo que las mismas no pueden aplicarse en su contra, sin perjuicio de que no sería posible para el caso de la compensación que el Banco señaló haber realizado;
- (xvi) de acuerdo a ello, corresponde disponer que las referidas condiciones no le sean aplicables, no solo porque no le fueron debidamente informadas, sino también porque existe una prohibición legal para compensar los activos legalmente declarados como intangibles o inembargables, conforme se establece en el numeral 11) del artículo 132° de la Ley de Banca, Seguros y AFPs (en adelante, la Ley de Bancos), así como el numeral 3) del artículo 1290° del Código Civil;
- (xvii) la condición contractual evaluada por el ORPS es una condición establecida unilateralmente por el Banco, la misma que colisiona y contradice expresamente las prohibiciones expresas para compensar contenidas en el numeral 11) del artículo 132° de la Ley de Bancos, en el numeral 3) del artículo 1290° del Código Civil y en el artículo 648° del Código Procesal Civil que define los bienes inembargables;
- (xviii) aun en el supuesto que se aceptara la compensación establecida en los contratos de adhesión elaborados por el Banco, el ORPS debió tomar en consideración lo previsto en el numeral 30) de la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI que reconoció que las condiciones contractuales redactadas unilateral y previamente por el Banco son limitativas de la voluntad

M-CPC-06/1A



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

000490

del cliente y no le permite expresar libremente su voluntad, por lo que no deben resultar vinculantes;

- (xix) a diferencia del caso resuelto en la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI, en este caso el Banco no ha acreditado que él haya firmado un documento autorizándolo de forma expresa para realizar descuentos de su cuenta de haberes; sin embargo, incluso en dicho caso, si en virtud de la condición establecida en el literal b) del numeral 1 de las Condiciones Generales del Contrato se determinara que tal autorización existió, esta sería nula por contravenir normas sustantivas y procesales que limitan y prohíben la compensación respecto a bienes inembargables, dentro de los que se enumera a la remuneración cuyo monto sea menor a cinco (5) Unidades de Referencia Procesal (en adelante, URP);
- (xx) en el caso de la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI, la denunciante autorizó el descuento de una suma cierta, líquida y determinada de acuerdo a un plan de pagos, situación que no se repite en su caso en el que se aplicó el descuento al total del saldo disponible de su cuenta, razón por la que la referida resolución no debería aplicarse a su caso en tanto resolvió sobre supuestos de hecho distintos a los que son materia de la presente denuncia;
- (xxi) el ORPS no detalló los considerandos o las partes específicas de la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI que tomó en cuenta para establecer la relación cierta y determinada de sus hechos con los del presente caso, es decir, no motivó de forma debida su decisión lo que afecta su derecho al debido procedimiento;
- (xxii) la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI a la que se remite el ORPS, consideró que la compensación es un acto de disposición patrimonial y que toda persona es libre de disponer de su patrimonio; no obstante, olvidó que la autonomía de la voluntad encuentra un límite en la ley que, en este caso, prohíbe efectuar la compensación de créditos inembargables como la remuneración cuyo monto sea menor a cinco (5) URP, constituyendo este un mandato imperativo, pues sostener lo contrario contraviene el artículo V del Título Preliminar del Código Civil que señala que la Ley no ampara el abuso de derecho, supuesto en el que incurrió el Banco en este caso, violando normas de orden público;
- (xxiii) el numeral 3) del artículo 1290° del Código Civil no restringe el derecho de las personas a disponer libremente de su patrimonio, como se señala en la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI, si fuera así, todos los numerales del referido artículo serían restrictivos y ese no es el sentido de la norma citada;
- (xxiv) no se ha acreditado en el procedimiento que el personal del Banco le haya informado de manera cierta, expresa, determinada o inequívoca los alcances, efectos y riesgos de aceptar la condición establecida en el literal b) del numeral 1 de las Condiciones Generales del Contrato; y,
- (xxv) las pensiones depositadas en su cuenta ahorro sueldo constituyen un crédito que el Banco tiene en su poder y son un activo intangible por lo establecido en el numeral 6) del artículo 648° del Código Procesal Civil y, por tanto, excluidas expresamente del derecho a compensar, en virtud de lo establecido en el numeral 3 del artículo 1290° del Código Civil, encontrándose así en el supuesto de prohibición contenido en el numeral 11) del artículo 132° de la Ley de

M-CPC-06/1A

5





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

000491

Bancos, el mismo que dispone formas de atenuar riesgos para los ahorristas, es decir se trata de una norma protectora del derecho de los clientes y ahorristas bancarios.

#### 1.6. Alegaciones del Banco

7. El 3 de junio de 2013 el Banco absolvió el traslado del recurso de apelación presentado por el señor Flores, reiterando los argumentos expuestos en sus descargos y señalando adicionalmente lo siguiente:
- (i) contrariamente a lo afirmado por el cliente, el señor Flores aceptó haber leído en su integridad la hoja resumen y las condiciones generales en la cuenta de ahorros de su titularidad;
  - (ii) de acuerdo a ello, en el caso de los clientes del Banco el derecho de compensación de acreencias con montos depositados en las cuentas que aquellos mantienen con su entidad, se encuentra expresa y explícitamente acordado en los contratos suscritos por estos, lo que constituye un supuesto de compensación convencional;
  - (iii) ahora bien, respecto a que dicha práctica constituiría un método abusivo de cobranza (hecho no imputado), es importante precisar que el derecho de compensación es un instrumento plenamente reconocido por el ordenamiento jurídico, el mismo que busca amparar al acreedor ante el incumplimiento del deudor, y que tiene especial importancia en el sector financiero, ya que además es una forma de protección al ahorro del público, por lo que el Estado le otorga especial protección; y,
  - (iv) finalmente, y dado los recientes pronunciamientos del INDECOPI que reconocen la posibilidad de la existencia de compensación convencional –como ocurre en el presente caso- debe tenerse en cuenta lo resuelto por Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI emitida el 15 de diciembre de 2011.

#### 1.7. Alegaciones del señor Flores

8. El 18 de junio de 2013 el denunciante presentó un escrito solicitando el uso de la palabra y la convocatoria a una audiencia pública de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 182° de Ley de Procedimiento Administrativo General<sup>2</sup>.

#### 1.8. Resolución Final N° 476-2013/ILN-CPC

9. Por Resolución Final N° 476-2013/ILN-CPC la Comisión resolvió revocar la Resolución Final N° 218-2013/ILN-PS0 en el extremo que declaró infundada la denuncia contra el Banco, y reformándola, declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 19° del Código, al considerar haberse acreditado que la entidad financiera compensó sus acreencias con los fondos percibidos por el consumidor por concepto de pensión, por encima del límite máximo legal permitido de acuerdo al artículo 1290° del Código Civil y 648° del Código Procesal Civil.

#### 1.9. Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI

<sup>2</sup> Pedido reiterado mediante escritos del 24 de junio de 2013.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

000492

10. Mediante Resolución Final N° 3092-2013/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI (en adelante, la Sala) declaró fundado el recurso de revisión planteado contra la Resolución Final N° 476-2013/ILN-CPC del 26 de junio de 2013 emitida por esta Comisión, al concluir que la actuación del Banco se encontraba sustentada en un criterio de interpretación anterior desarrollado por dicha instancia mediante Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI del 15 de diciembre de 2011 y Resolución N° 696-2012/SC2-INDECOPI del 8 de marzo de 2012.
11. De este modo, consideró que la Comisión vulneró el principio de confianza legítima respecto a la aplicación de normas sustanciales orientadas a proteger la seguridad jurídica, ordenando la emisión de un nuevo pronunciamiento.

#### I.10. Informe oral

12. El 14 de mayo de 2013 se llevó a cabo un informe oral ante la Comisión, en donde las partes manifestaron lo siguiente:

-El denunciante:

- (i) el Banco en ningún momento entrega copia del contrato al consumidor donde puede revisar la cláusula que lo faculta a compensar. Dicha circunstancia constituye una vulneración a su derecho de información. La autonomía de la voluntad tiene su límite en las normas de orden público, como el artículo 132º numeral 11) de la Ley N° 26702, así como el Código Civil y el Código Procesal Civil;
- (ii) la Sala declaró fundado el recurso de revisión por vulneración al principio de confianza legítima, que debe aplicarse entendiendo también como administrado al consumidor respecto a la confianza que tiene en la administración pública. La administración puede cambiar de criterios siempre que se encuentre debidamente motivada, sujeto a cuestiones de hecho y de derecho;
- (iii) la compensación no debe ser arbitraria considerando que el cliente es un pensionista. El Banco abusa de su derecho amparándose en su posición de dominio, aplicando incluso una cláusula abusiva. El Código establece la ineficacia absoluta de los contratos que involucran la violación de normas de orden público. La Constitución dispone que el abuso del derecho no es amparable;
- (iv) el representante precisó que acudió al Banco de Crédito el 1 de marzo y no recibió copia del contrato, lo que evidencia que no se informa a todos sus clientes sobre el contenido de los contratos;
- (v) no existe razonabilidad y proporcionalidad en el ejercicio de la compensación. El Banco no ha demostrado que sus prácticas no sean violatorias de normas de orden público;
- (vi) debe considerarse el numeral 11) de la Ley N° 26702;
- (vii) el Banco no actuó de forma razonable ni en función de un acuerdo de voluntades con el consumidor, abusando de su posición de dominio, y contrariamente al principio pro consumidor. El contrato de adhesión es unilateral;

M-CPC-06/1A

7



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA

EXPEDIENTE N° 118-2013/LN-PS0

000493

- (viii) le depositaron S/. 2 400,00 incluyendo su aguinaldo, pues su remuneración mensual asciende a S/. 1 200,00; y,
- (ix) la Resolución de la Sala recomendó ciertas acciones a la SBS para que evalúe las políticas de transparencia correspondientes.

-El Banco:

- (i) el cliente obtuvo una tarjeta de crédito del Banco. En todos los contratos suscritos por el consumidor, tanto el de cuenta de ahorros y tarjeta de crédito, este autorizó los cargos por compensación. Si se le entregó copia de los contratos, siendo que estos han sido aprobados administrativamente por la SBS;
- (ii) contrariamente a lo afirmado por el cliente, el señor Flores aceptó haber leído en su integridad la hoja resumen y las condiciones generales en la cuenta de ahorros de su titularidad;
- (iii) no se debe confundir la compensación con el embargo, pues este último es dispuesto por una autoridad jurisdiccional. En el primer caso es un acto de libre disposición del cliente. Ninguna ley puede prohibirle a disponer de su patrimonio. El que un bien sea inembargable no equivale a que sea indisponible;
- (iv) el derecho de propiedad y libertad contractual no puede ser limitada porque son derechos garantizados constitucionalmente. Las disposiciones del Código Civil se refieren a la compensación legal y no a la que emana de un acto voluntario. Como norma restrictiva de derechos no puede ser interpretada de forma extensiva;
- (v) la Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI establece un criterio haciendo la distinción antes mencionada. La posición ha sido reconocida en el Expediente N° 562-1999/SC2-INDECOPI. La Resolución 199-2010/SC2-INDECOPI fue la única que aplicó que la limitación del Código Civil aplicaba para la compensación legal como para la compensación convencional. Esta última ha sido anulada por el Poder Judicial el 18 de noviembre de 2013;
- (vi) el informe de la Gerencia Legal también establece que no es posible cambiar una nueva interpretación salvo que sea más favorable al administrado, que en este caso, es el Banco;
- (vii) la interpretación de la Sala es un precedente administrativo y no se ha producido ningún cambio normativo de orden sustantivo o procesal que justifique un cambio interpretativo. En este caso el administrado es el Banco no el consumidor al encontrarnos en un procedimiento administrativo sancionador;
- (viii) desconocer al cliente la posibilidad de autorizar cargos afectará a los clientes y en especial a los pensionistas, pues no tendrán ninguna garantía para obtener financiamiento. El crédito al que pueden acceder a través de este mecanismo les permite utilizar anticipadamente recursos;
- (ix) si la deuda no se cobra se reportaría negativamente y requerirían mecanismos más costosos para cobrar la deuda, como acudir al Poder Judicial, costo que se incorpora al crédito que será más caro, perjudicando al consumidor quien no podrá acceder a financiamiento a sola firma;

M-CPC-06/1A



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA

000494

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

- (x) este aspecto es relevante para la inclusión financiera que constituye una política del gobierno actual. El pago de los haberes a través de las cuentas es el instrumento utilizado para lograr la bancarización. La cuenta sueldo tiene esa denominación por recibir fondos de remuneraciones, pero es una cuenta de ahorros como cualquiera, pero permite a los clientes acceder a financiamiento a condiciones más favorables;
- (xi) los Bancos se encuentran regulados y cumplen con la información de las condiciones contractuales. No se puede hablar de cláusulas abusivas en el caso de contratos aprobados administrativamente previamente por la SBS;
- (xii) no existe norma de orden público que prohíba al consumidor a disponer de su remuneración. Lo que existen son normas que limitan la compensación. La Ley de Bancos hablan de no compensar bienes intangibles, que son aquellos que están afectos a determinado uso por ley;
- (xiii) la cuenta sueldo es una denominación comercial de la cuenta de ahorros enfocada a ciertos clientes y con determinadas características. En estas puede depositarse cualquier otro fondo distinto a la remuneración;
- (xiv) el mecanismo de compensación en cuenta reduce costos de cobranza. De lo contrario, los costos se incrementan, lo que finalmente se verá reflejado en el crédito, pues el costo de un crédito con altos costos de recuperación es más alto;
- (xv) por ello, a sola firma muchos clientes no accederían a crédito. El interesado utilizó el dinero antes de percibirlo, dispuso del dinero de forma anticipada;
- (xvi) la percepción del consumidor respecto a que no podrían compensar su remuneración surge a partir del único caso en donde INDECOPI cambia de criterio y se hizo público el día del consumidor en el año 2011;
- (xvii) se hicieron ajustes al contrato para intentar aclarar sus términos y evitar que los clientes tengan la percepción errónea en mención. La bancarización como política del Estado involucra mecanismos de comunicación más sencillos, a la cual se avoca la SBS. Por tal razón, las cláusulas son aprobadas administrativamente; y,
- (xviii) el ABC de la Banca es un esfuerzo de parte de la entidad de utilizar lenguaje más sencillo. La Resolución de la Sala recomendó ciertas acciones a la SBS para que evalúe las políticas de transparencia correspondientes, al ser esta la autoridad competente.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

13. La Comisión considera que corresponde determinar lo siguiente:

- (i) los alcances de la Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI del 18 de noviembre de 2013;
- (ii) si el Banco procedió adecuadamente al descontar los fondos de la cuenta del consumidor para cubrir parte de la deuda que este mantenía pendiente de pago; y, de no ser así, si infringió lo dispuesto en el artículo 19° del Código;

M-CPC-06/1A



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NOROCCIDENTE

000495

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

- (iii) si corresponde imponer una sanción al Banco;
- (iv) si corresponde ordenar las medidas correctivas solicitadas por el consumidor; y,
- (v) si corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

### III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

#### III.1. Solicitud de audiencia pública

14. El consumidor también solicitó la convocatoria a una audiencia pública debido a que el presente procedimiento involucraría derechos de los consumidores, por lo que el acto administrativo que se emita incidirá sobre tales derechos, conforme a lo previsto por el artículo 182.1° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Sobre el particular, el artículo antes citado señala lo siguiente:

**"Artículo 182.- Audiencia pública**

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

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

#### III.2. Validez de la Resolución N° 1 y la Resolución Final N° 218-2013/ILN-PS0

17. El artículo 10° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG) establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto<sup>3</sup>.

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

Artículo 10°.- Causales de nulidad. Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA

000496

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

18. En ese orden de ideas, el artículo 234.3° de dicha ley dispone que para el ejercicio de la potestad sancionadora se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos que se les imputan a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuye tal competencia<sup>4</sup>.
19. El artículo 145° de la LPAG, dispone que la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia<sup>5</sup>. En el presente caso, el ORPS calificó la conducta denunciada contra el Banco, constituida por el descuento indebido de los fondos de la cuenta de ahorros del denunciante donde percibía su pensión mensual, como una presunta infracción al artículo 19° del Código.
20. En su apelación, el señor Flores indicó que su denuncia también versaba sobre los métodos abusivos de cobranza y falta de atención a sus requerimientos de información, lo cual no fue considerado por el ORPS.
21. Sobre el particular, cabe precisar que si bien de la revisión del formato de denuncia de fecha 26 de febrero de 2013<sup>6</sup> se aprecia que el denunciante consignó que la misma se refería a la presunta falta de atención de sus requerimientos de información y los métodos abusivos de cobranza, lo cierto es que sus argumentos y los hechos expuestos en su denuncia se centraron en cuestionar el descuento indebido del Banco por el monto de S/. 1 297,45, sin mencionar alguna omisión de parte del denunciado en la atención de algún requerimiento de información o el empleo de métodos abusivos de cobranza.

2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación. (...)

5. Procedimiento regular.- Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

**4 LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 234°.- Caracteres del procedimiento sancionador**

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

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

**5 LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 145°.- Impulso del procedimiento**

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

<sup>6</sup> Ver a foja 2 del expediente.

M-CPC-06/1A



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

22. En este último caso, resulta pertinente indicar que una conducta será calificada como un método abusivo de cobranza, atendiendo al medio utilizado por el proveedor para hacerse cobro de sus acreencias y que puedan afectar la imagen del consumidor, de acuerdo a lo indicado por el artículo 62° del Código, lo que no ocurrió en el presente caso.
23. En ese sentido, este Colegiado comparte la tipificación efectuada por el ORPS en su Resolución N° 1 al imputar el hecho denunciado como una presunta infracción al deber de idoneidad, cumpliendo con el principio de congruencia al considerar todos los hechos denunciados por el consumidor y encausando su calificación de acuerdo a la norma legal aplicable.

### III.3. Alcances de la Resolución Final N° 3092-2013/SPC-INDECOPI

24. Por Resolución Final N° 3092-2013/SPC-INDECOPI, la Sala declaró fundado el recurso de revisión planteado contra la Resolución Final N° 476-2013/ILN-CPC del 26 de junio de 2013 emitida por esta Comisión, al concluir que la actuación del Banco se encontraba sustentada en un criterio de interpretación anterior desarrollado por dicha instancia mediante Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI del 15 de diciembre de 2011 y Resolución N° 696-2012/SC2-INDECOPI del 8 de marzo de 2012, según el cual de acuerdo a las reglas de mercado, los proveedores de productos y/o servicios financieros cuentan 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.
25. En dicho pronunciamiento, la segunda instancia sustentó su posición en los siguientes argumentos de fondo expuestos en la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI del 15 de diciembre de 2011, que también fueron considerados en la Resolución N° 696-2012/SC2-INDECOPI del 8 de marzo de 2012<sup>7</sup>:

"(...)

- (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, tomaría 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,*

<sup>7</sup> Ver a foja 311 del expediente.

M-CPC-06/1A



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

*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".*

26. En base a ello, la Sala consideró que la Comisión vulneró el principio de confianza legítima respecto a la aplicación de normas sustanciales orientadas a proteger la seguridad jurídica, ordenando la emisión de un nuevo pronunciamiento teniendo en consideración los argumentos expuestos en su resolución.
27. Cabe acotar que, según lo señalado por la Sala en los pronunciamientos que motivaron la aplicación del principio de confianza legítima en el caso particular, es necesario que el consumidor exprese —de manera indubitable— su aceptación de incluir a su remuneración o pensión dentro de los activos que podrán ser objeto de compensación por parte de la entidad financiera, en caso incumpla con las obligaciones a su cargo. Así, en la Resolución N° 696-2012/SC2-INDECOPI se hizo mención a lo expuesto en la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI, destacándose la necesidad de que la entidad financiera cuente con una autorización clara, expresa, previa y suficientemente acreditada, en los siguientes términos:

"(...)

*97. Si bien en anteriores resoluciones la Sala consideró que las cláusulas generales que regían los contratos modelo utilizados por las entidades del sistema financiero en la adquisición de los productos y/o servicios que ofrecían en el mercado, deducían los términos bajo los cuales celebraron operaciones mercantiles con los demás clientes -de acuerdo al formato estándar que se encontraba vigente al momento de cada contratación-; este órgano resolutorio no puede desconocer que por Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI se destacó la necesidad de contar con una autorización clara, expresa, previa e (sic) insuficientemente acreditada por la que el consumidor dispusiera libre y voluntariamente afectar los fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones para atender en vía de compensación sus obligaciones.*

(Énfasis y subrayado agregado)

28. Cabe acotar que en el caso particular de la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI, el Banco contaba con una autorización expresa de la consumidora para afectar el importe de su remuneración mensual, conforme lo señaló la Sala en los considerandos que motivaron el referido pronunciamiento:

"(...)

*11. En su apelación, el Banco afirmó que se encontraba autorizado por la propia señora Huaranga para cargar en su cuenta de ahorros las cuotas pendientes de pago en relación a su préstamo, por lo que su actuación constituía el ejercicio de una facultad expresa y previamente pactada, de acuerdo al documento denominado "Carta Autorización / Descuento por Planilla"8, debidamente suscrito por la denunciante.*

*12. En efecto, conforme se aprecia de dicho documento, la señora Huaranga autorizó al Banco a cobrar el saldo deudor de su acreencia, de la cuenta de ahorros que mantenía en dicha empresa:*

*"mediante la presente AUTORIZO expresamente y en forma irrevocable a ustedes para que, a fin de amortizar y/o cancelar el crédito concedido por el SCOTIABANK PERÚ S.A.A. que se menciona en el párrafo anterior, se descuenten de mi remuneración semanal, quincenal o mensual, la suma correspondiente, de conformidad con el plan de pagos, proporcionado por el SCOTIABANK PERÚ S.A.A. (...) AUTORIZO expresamente y en forma irrevocable a ustedes para que el monto pendiente de pago al SCOTIABANK PERÚ S.A.A. en virtud del crédito concedido, sea descontado de mis beneficios sociales, remuneración impaga, CTS y/o cualquier otro beneficio al que tuviera derecho".*

"(...)

M-CPC-06/1A

13





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000499  
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

32. Habiéndose verificado que la señora Huaranga autorizó al Banco a cobrar su deuda de la cuenta donde percibía su remuneración mensual, corresponde revocar la Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA que declaró fundada la denuncia contra Scotiabank Perú S.A.A. por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor y, reformándola, declararla infundada, al no haberse acreditado que el denunciado hubiera realizado descuentos indebidos en la cuenta de haberes de la denunciante; dejando sin efecto la multa de 8,6 UIT, la medida correctiva ordenada, así como la condena al pago de las costas y costos del procedimiento impuesta en su contra (...)<sup>6</sup>.

(Énfasis y subrayado agregado)

29. De acuerdo a lo expuesto, este Colegiado analizará nuevamente el hecho denunciado por el señor Flores en el presente caso, considerado lo señalado por la Sala mediante Resolución N° 696-2012/SC2-INDECOPI y lo desarrollado previamente en la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI del 15 de diciembre de 2011 que habría sustentado el comportamiento de la entidad financiera, tomando en cuenta además que estas establecieron que el artículo 1290° del Código Civil y el artículo 648° del Código Procesal Civil no resultan aplicables a la facultad de compensación derivada de los contratos de adhesión suscritos por los consumidores.

#### III.4 Principio de confianza legítima

30. El artículo VI 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 administrados<sup>8</sup>.
31. 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/TC, el Tribunal Constitucional identificó a este como uno de rango constitucional y consustancial al Estado de Derecho.
32. En ese sentido, de acuerdo al máximo intérprete de la Constitución, el Principio de Seguridad Jurídica se presenta en una faz objetiva y otra subjetiva. La primera se define como un factor que el Estado debe tener en cuenta en su actuación, la cual se debe llevar a cabo de manera ordenada, coherente y previsible, evitando actuaciones sorpresivas, contradictorias o arbitrarias<sup>9</sup>. La faz subjetiva garantiza al privado una expectativa de previsibilidad sobre la actuación del poder público, siendo que los administrados pueden actuar y planear su comportamiento futuro sobre la base de dicha expectativa.
33. El Principio de Confianza Legítima, corolario del anterior, determina el derecho de los ciudadanos a que las normas, reglamentos y procedimientos establecidos por la Administración sean respetados, pues estos parámetros son fijados previamente. Dicho principio tiene como principal fundamento que

<sup>6</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo VI.- 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. (...)

<sup>8</sup> ARRIETA PONGO, Alejandro. *Estudio comparativo de los alcances de la doctrina de los actos propios frente al Principio de Protección de la Confianza Legítima*. En Revista Ita lus Esto, N° 7, Año IV, 2011, pp. 48-49



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

000500

EXPEDIENTE N° 118-2013/JLN-PSO

- los administrados no se vean afectados por un cambio de criterio, salvaguardando de esta forma la seguridad jurídica al otorgar al ciudadano un período de transición para que adecúe su comportamiento a una nueva situación.
34. Naturalmente, no puede pretenderse que las normas y la interpretación que se haga de estas sean perpetuas, en tanto regulan relaciones humanas, por lo que siempre deberán responder a los cambios que se producen en la sociedad en su devenir histórico; sin embargo, lo que sí puede admitirse es la existencia de una situación transitoria a fin de que los administrados sean capaces de adecuarse a la nueva regulación o interpretación que se haga de la misma, a fin de no generar una afectación a sus intereses.
  35. De este modo, el Principio de Confianza Legítima se constituye finalmente en una garantía para que el administrado no vea defraudadas expectativas que adquieren la calidad de legítimas toda vez que se encuentran enmarcadas dentro de las obligaciones de actuar dentro de los cánones establecidos por el principio de la buena fe, de quien precisamente generó dicha expectativa<sup>10</sup>, y así evitar un perjuicio al administrado.
  36. Sin embargo, en el marco legal de protección al consumidor —conforme lo ha señalado la Sala en pronunciamientos previos<sup>11</sup>— debe considerarse que si bien los procedimientos administrativos implican el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, no es menos cierto que en ellos se discuten derechos subjetivos e intereses legítimos de índole particular.
  37. En ese sentido, la aplicación del principio de confianza legítima generado en base a un criterio previamente establecido por la autoridad, no debe generar una afectación en la esfera jurídica del consumidor o una desprotección a sus intereses, tomando en cuenta la plena vigencia del rol tuitivo en la actuación del Estado de conformidad con el Principio Pro Consumidor<sup>12</sup>.
  38. En esa línea, el cambio de un criterio por parte de la autoridad administrativa únicamente debe incidir en el ejercicio efectivo de su potestad sancionadora y su poder de coerción, y de este modo, evitar una afectación patrimonial en el proveedor derivada de la ejecución de la sanción; más no calificar como un supuesto de exoneración de responsabilidad del proveedor, pues ello atentaría contra el rol esencial del Estado en el sistema de protección del consumidor.
  39. A mayor abundamiento, cabe acotar que la actuación en base a un pronunciamiento previo de la autoridad no califica como un eximente de responsabilidad según los términos del artículo 104º del Código, el cual señala que el proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del

<sup>10</sup> SEGURA, Lorena del Pilar. *Alcances de la confianza legítima en el Derecho Privado Colombiano*. En: Cuadernos de la Maestría en Derecho N° 3, Bogotá: Editorial Universidad Sergio Arboleda, 2013, p. 295.

<sup>11</sup> Ver Resolución N° 2409-2012/SC2-INDECOPI.

<sup>12</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo V.- Principios

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

(...)

2. Principio Pro Consumidor.- En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una actuación tuitiva a favor de los consumidores.

(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

propio consumidor afectado<sup>13</sup>.

40. Cabe acotar que la posición planteada se encuentra en concordancia con el análisis efectuado por el Poder Judicial en la sentencia emitida en el mes de noviembre de 2013 al declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 995-2012/SC2-INDECOPI<sup>14</sup>, considerando que si bien la confianza del proveedor en el pronunciamiento de la autoridad administrativa no elimina la antijuricidad de la conducta, puede valorarse dentro de los criterios de graduación de la sanción<sup>15</sup>:

(...)

*VIGÉSIMO SÉPTIMO: Que, a mayor argumentación es preciso señalar que, atendiendo a la calidad de profesional del derecho con la que cuentan los notarios públicos, este en su calidad de proveedor de un servicio brindado en un ambiente abierto al público, no puede aducir el desconocimiento de los alcances de una norma con rango de ley, máxime si dentro de nuestro sistema jurídico constituye una presunción iure et de iure que la ley es de conocimiento público, y más aún que por mandato de la norma constitucional las leyes son de obligatorio cumplimiento.*

*VIGÉSIMO OCTAVO: Que, pese a lo señalado anteriormente, esta judicatura es de la opinión que, si bien es cierto, las causales expuestas como de justificación en la resolución impugnada no constituyen causa objetiva en estricto para eliminar la antijuricidad de la conducta atribuida a la señora Lucila Antonieta Ocampo Delahaza en su calidad de proveedor del servicio notarial, atendiendo al principio de razonabilidad y proporcionalidad propios de la potestad sancionadora de la función pública, dichos conceptos deben ser tomados como criterios de graduación de la sanción administrativa a ser considerados por la naturaleza del caso particular (Artículo 112 numeral 6° del Código de Protección y Defensa del Consumidor); esto con la finalidad de lograr un pronunciamiento que se adecue a las debidas exigencias del procedimiento administrativo tuitivo no solo de los derechos de los consumidores, sino además de los derechos reconocidos a los proveedores (...).*

<sup>13</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor.

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

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

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

En dicho pronunciamiento, la Sala indicó:

(...)

*78. La presente Resolución desarrolla por primera vez los alcances del deber de los notarios de tener listas de precios en el marco del artículo 5° numeral 5.1 del Código, siendo que incluso se ha determinado que este no es exigible para todos los servicios ofrecidos por los notarios, hecho que aunado a la redacción del artículo en mención (desarrollada en los puntos 16 – 18) configura una causal de justificación que elimina la antijuricidad de haber prestado los referidos servicios sin poner a disposición de los consumidores las respectivas listas de precios.*

*79. Esta causal de justificación es la legítima confianza en el proceder del denunciado, quien asumió que no tenía el deber de poner a disposición de los consumidores las listas de precios exigidas por el artículo 5° numeral 5.1 del Código.*

En base a dichas consideraciones, la Sala resolvió revocar la Resolución 151-2011/INDECOPI-CUS en el extremo que declaró fundada la denuncia de la Asociación Civil Defensora del Vecino en contra de la señora Lucila Antonieta Ocampo Delahaza por infracción del artículo 5° numeral 5.1 del Código, y, reformándolo, declarar infundada la denuncia debido a que consideró que se configuró una causal de justificación que elimina la antijuricidad de la conducta consistente en haber prestado servicios notariales sin poner a disposición de los consumidores las respectivas listas de precios.

- <sup>15</sup> Expediente N° 004648-2012-0-1801-JR-CA-26, Resolución N° 12 del 6 de noviembre de 2013, Sentencia emitida por el Vigésimo Sexto Juzgado Contencioso Administrativo con Sub Especialidad en Temas de Mercado.

M-CPC-06/1A

16



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

41. De acuerdo a lo expuesto, este Colegiado considera que en caso el cambio de criterio permita concluir la existencia de una infracción por parte del proveedor, la aplicación del principio de confianza legítima únicamente debe valorarse en la determinación de la sanción a imponer, pero no como un supuesto eximente de responsabilidad.

### III.5. Deber de idoneidad

#### III.5.1 Marco legal

42. El artículo 18° del Código, establece que se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso<sup>16</sup>. Asimismo, el artículo 19° señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>17</sup>.
43. Al respecto, el artículo 20°<sup>18</sup> del mismo cuerpo normativo, establece que para determinar la idoneidad de un producto o servicio debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado, las mismas que pueden ser legales, explícitas o implícitas. En particular, una garantía se considera legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía, la misma que se entiende incluida en los contratos así no se señale

<sup>16</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 18°.- Idoneidad.-** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.  
La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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

<sup>17</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

<sup>18</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 20°.- Garantías**

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
- b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
- c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

expresamente.

44. Así, a fin de determinar la actuación del proveedor dentro del marco del deber de idoneidad, es necesario verificar, entre otros aspectos, la información que fue trasladada al consumidor de forma previa y al momento de la contratación o configuración de la relación de consumo.
45. En el caso particular de la contratación con entidades del sistema financiero, resulta pertinente tener en cuenta que los contratos celebrados entre los proveedores y los consumidores son contratos estandarizados, es decir, que se aplican a todas las personas sin distinción alguna, hecho que permite a tales proveedores reducir costos de transacción al haber establecido previamente los términos y las condiciones contractuales, a los cuales los clientes se someten sin posibilidad de negociar cualquiera de ellos.
46. En virtud a ese mayor poder de negociación de los proveedores se crea una asimetría o desequilibrio contractual entre los consumidores y las empresas. De allí la importancia del derecho a efectos de buscar el equilibrio de las relaciones de consumo, estableciendo límites a las ventajas obtenidas por los proveedores, de modo que el ejercicio de las facultades de estos debe realizarse sin causar perjuicio a sus clientes.
47. Cabe indicar que si bien en estos supuestos existen algunas cláusulas generales de contratación que son previamente aprobadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS) –lo cual contribuye a lograr un equilibrio contractual en la relación entre las empresas y los usuarios– existe la posibilidad de que pueda generarse una afectación a los intereses de los consumidores en la aplicación de las condiciones contractuales opuestas por las entidades financieras. Por tal razón, esta circunstancia no impide a los consumidores recurrir ante las instancias administrativas que correspondan a fin de salvaguardar sus derechos respecto de cualquier aspecto que se hubiera pactado con las empresas, de conformidad con lo previsto en el artículo 42° del Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero (en adelante, el Reglamento de Transparencia), aprobado por Resolución SBS N° 1765-2005 –vigente a la fecha de ocurridos los hechos materia de controversia–.
48. Ante dicho escenario, el legislador ha previsto determinadas herramientas jurídicas que deben ser aplicadas por la autoridad administrativa de protección al consumidor al avocarse a un caso particular, tales como: (a) el principio *pro consumidor*<sup>19</sup>, el cual dispone que los contratos de adhesión o los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, en caso de duda, deben interpretarse en favor del consumidor; lo que se encuentra en consonancia con la regla de interpretación *contra proferentem* o *contra stipulatore* contenida en el artículo 1401° del Código Civil<sup>20</sup>; (b) el principio de

<sup>19</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo V.- Principios

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

(...)

2. Principio Pro Consumidor.- En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una actuación tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

<sup>20</sup> CÓDIGO CIVIL

Artículo 1401°.-

Las estipulaciones insertas en las cláusulas generales de contratación o en formularios redactados por una de las partes, se interpretan, en caso de duda, en favor de la otra.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000504  
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

*protección mínima*, que establece que el Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor; (c) los requisitos que deben cumplir los contratos de adhesión o con cláusulas aprobadas administrativamente de conformidad con el artículo 48° del Código, siendo que estas deben ser concretas, claras y sencillas a fin de brindar una comprensión directa al consumidor respecto a su contenido, siendo además que debe actuarse de buena fe considerando el equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes<sup>21</sup>; y, (d) que los contratos deben ejecutarse conforme las reglas de la buena fe, de acuerdo a lo previsto por el artículo 1362° del Código Civil<sup>22</sup> –aplicable al marco legal de protección al consumidor, conforme lo dispone el artículo 45° del Código<sup>23</sup>– y en consonancia con el principio recogido expresamente por el artículo V.5 del Título Preliminar del cuerpo normativo antes citado<sup>24</sup>.

49. Como podemos apreciar de lo expuesto, la buena fe constituye el elemento esencial que debe valorarse en todas las etapas de la relación de consumo. Así, la buena fe debe ser entendida como la corrección y leal comportamiento que se espera de las partes que integran la relación jurídica, la misma que apunta a un equilibrio entre sus intereses<sup>25</sup> sin afectar a la contraparte y que resulta

<sup>21</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 48.- Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión

En los contratos de consumo celebrados por adhesión o con cláusulas generales de contratación, debe cumplirse con los siguientes requisitos:

a. Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, debe hacerse referencia expresa en el documento contractual.

b. Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo del contenido del contrato antes de su suscripción.

c. Buena fe y equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

Lo dispuesto en el presente artículo resulta de aplicación a los contratos celebrados en base a cláusulas generales de contratación, se encuentren o no sometidas a aprobación administrativa.

(Subrayado agregado)

<sup>22</sup> CÓDIGO CIVIL

Artículo 1362.-

Los contratos deben negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común intención de las partes.

<sup>23</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 45°.- Contrato de consumo

El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica.

Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a todos los contratos de consumo, sean celebrados por cualquier modalidad o forma, según la naturaleza y alcances correspondientes.

En todo lo no previsto por el presente Código o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos.

<sup>24</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo V.- Principios

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

(...)

5. Principio de Buena Fe.- En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular.

<sup>25</sup> Navarrelta, Emanuela. Buena Fe Objetiva, Contratos de Empresa y Derecho Europeo. Revista Crítica de Derecho Privado. N° 1. Editora Jurídica Grijley E.I.R.L. 2007. Traducción de Olenka, Woolcott Oyagüe pp. 182-226.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

000505

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

aplicable no solo durante la contratación —por ejemplo, a través del pleno cumplimiento del deber de información— sino también durante su ejecución. De este modo, la buena fe permite equilibrar el uso de facultades de los proveedores, siendo que no basta que dichos poderes se hayan pactado, sino que es menester que los términos de su ejercicio resulten previsibles para el consumidor a fin de no generarle un perjuicio desproporcionado en su esfera jurídica.

50. La aplicación de dicho parámetro de actuación en el marco de contratos celebrados por los consumidores con entidades del sistema financiero, así como de los principios y reglas de interpretación expuestos previamente —ver párrafo 47—, nos advierte de la relevancia de contar con términos contractuales cuyos alcances se encuentren claramente definidos y sean comprensibles para el consumidor, en especial cuando traten de las potestades que ostentará el proveedor durante la ejecución del contrato y que puedan incidir en la esfera jurídica de aquel.
51. En el caso particular de la facultad contractual de compensación bancaria sobre remuneraciones o pensiones —de existir mora por parte del cliente— dicha relevancia no se diluye sino más bien se magnifica, pues en este supuesto no solo se incidirá en la esfera patrimonial del consumidor sino también en su sustento y el de su familia; ello, en la medida que su remuneración o pensión está destinada —original y esencialmente— a cubrir sus necesidades vitales y familiares, razón por la que han merecido especial protección a nivel constitucional así como en importantes instrumentos internacionales vinculantes para el Perú<sup>26</sup>, que los reconocen como un derecho fundamental al estar directamente vinculados a la dignidad y vida de la persona.
52. A mayor abundamiento con lo expuesto, debe considerarse que el Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección

26

El reconocimiento del derecho a la remuneración en el artículo 24° de la Constitución tiene como finalidad esencial garantizar al trabajador y a su familia una vida acorde con aquella. Por esto, dicha norma exige que la remuneración sea suficiente y equitativa, de tal manera que pueda procurar bienestar material y espiritual al trabajador y sus dependientes.

Por tal motivo, el derecho a la remuneración se encuentra positivado en importantes instrumentos internacionales vinculantes para el Perú. Así, por ejemplo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos reconoce al trabajador el derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria que le asegure, a él y a su familia, una existencia digna (Artículo 23, inciso 3, de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, aprobada por el Estado).

En el mismo sentido se pronuncia el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, agregando que los trabajadores tienen derecho a una remuneración igual por trabajo de igual valor, sin distinciones de ninguna especie (Artículo 7, inciso "a", numerales I) y II), del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Aprobado por el Estado peruano a través del Decreto Ley 22129. Instrumento de adhesión de 12 de abril de 1978. Depositado el 28 de abril de 1978. En vigor, para el Perú, desde el 28 de julio de 1978).

De similar forma, a través del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, los Estados parte (entre ellos el peruano) se comprometieron a garantizar en sus legislaciones nacionales una remuneración digna, decorosa, equitativa (Artículo 7, inciso "a", del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Aprobado por el Estado peruano mediante la Resolución Legislativa 26448. Instrumento de Ratificación depositado el 4 de junio de 1995. En vigor, para el Perú, desde el 16 de noviembre de 1999).

De otro lado, el Tribunal Constitucional también se ha referido que el derecho fundamental a la pensión al indicar que estos no se agotan en aquellos enumerados en su artículo 2°, pues además de los derechos implícitos, dicha condición es atribuible a otros derechos reconocidos en la propia Constitución. Tal es el caso de los derechos a prestaciones de salud y a la pensión, contemplados en el artículo 11°, y que deben ser otorgados en el marco del sistema de seguridad social, reconocido en el artículo 10°. De este modo, en la Resolución 1417-2005-AA, precisó que:

"(...)

De esta forma, nuestro texto constitucional consagra la promoción de una digna calidad de vida entre sus ciudadanos como un auténtico deber jurídico, lo que comporta al mismo tiempo una definida opción en favor de un modelo cualitativo de Estado que encuentre en la persona humana su presupuesto ontológico, de expreso rechazo a una forma de mero desarrollo social y económico cuantitativo.

Es de esta forma como el derecho fundamental a la pensión permite alcanzar el desarrollo de la dignidad de los pensionistas. De ello se deriva su carácter de derecho fundamental específico, que supera las posiciones liberales que no aceptan un concepto de igualdad como diferenciación, pero que tampoco supone privilegios medievales que tengan por objeto un trato diferenciado estático a determinado colectivo para conseguir y mantener la desigualdad".

M-CPC-06/1A

20

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

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

E-mail: [postmaster@indecopi.gob.pe](mailto:postmaster@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

000506

y defensa del consumidor con énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de adultos mayores, conforme lo establece el artículo VI inciso 4) del Código, quienes naturalmente perciben pensiones – en su mayoría– a través de entidades del sistema financiero.

53. Por tal motivo, en el caso particular de la compensación bancaria sobre remuneraciones o pensiones, el proveedor debe definir y delimitar adecuadamente los alcances de la ejecución de su facultad, de modo que no se perjudique al consumidor reteniendo un porcentaje de esta que no le resulte previsible, y así, afectar su subsistencia y la de su entorno.
54. En base a lo expuesto, este Colegiado considera que si bien la entidad financiera puede contar con la facultad contractual de compensar sus acreencias con cargo a los activos que mantuviera el cliente, dicha facultad debe ser ejercida de forma tal que no perjudique el interés del consumidor en contar con un ingreso previsible que garantice su subsistencia —según su nivel de gasto— ello en atención a que los contratos se ejecutan de acuerdo a la buena fe; salvo que exista una manifestación expresa o un conocimiento indubitable del cliente respecto al porcentaje de afectación de su remuneración o pensión mensual, en cuyo caso no existiría una defraudación a sus expectativas sobre la correcta y leal actuación de la entidad financiera, interpretación que se encuentra conforme con lo indicado por la Sala mediante Resolución N° 696-2012/SC2-INDECOPI, donde se destacó la necesidad de contar con "una autorización clara, expresa, previa y (sic) suficientemente acreditada por la que el consumidor dispusiera libre y voluntariamente afectar los fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones para atender en vía de compensación sus obligaciones"—ver párrafo 27—.
55. A dichos efectos, debe analizarse si la cláusula contractual opuesta por el proveedor en cada caso —para ejecutar la facultad de compensación sobre remuneraciones o pensiones— califica como una autorización previa, clara, expresa y suficientemente acreditada por la que el interesado dispusiera afectar determinado porcentaje de su remuneración o pensión a fin de atender sus obligaciones en vía de compensación, habilitando así a la entidad financiera a la ejecución de la facultad en tales términos.
56. Es necesario precisar que la entidad financiera, al ser la parte que define los términos de la contratación, se encuentra en mejor posición para informar adecuadamente al cliente de los alcances de la facultad contractual de compensación en el caso de activos de carácter alimentario y así brindar al consumidor un nivel adecuado de previsibilidad en dicho aspecto. Más aun, tomando en cuenta que en estos casos usualmente nos encontramos frente a un producto financiero comercializado con la denominación de "cuenta ahorro sueldo" con características particulares que lo diferencian, en alguna medida, distinto a una cuenta de ahorros regular.
57. De este modo, el proveedor puede informar ello —por ejemplo— a través de la Hoja Resumen otorgada al momento de la concesión del crédito, habida cuenta que los fondos de las remuneraciones constituyen para las entidades financieras una suerte de garantía de pago, por lo que resultaría de aplicación lo dispuesto por el inciso k) del artículo 15° del Reglamento de Transparencia, el cual dispone la obligación de informar de los alcances y obligaciones puntuales de los avales y otras garantías en la Hoja Resumen respectiva. Asimismo, en la Cartilla Informativa entregada al momento de la apertura de la cuenta de ahorros<sup>27</sup>, considerando que se encuentra facultado a incorporar en

<sup>27</sup> En el caso particular de operaciones pasivas, el Reglamento de Transparencia estableció la obligación de las entidades financieras de entregar al consumidor una Cartilla de Información con el resumen de algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la empresa que sean relevantes para las partes.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

000507

esta cualquier información adicional que considere relevante difundir, de acuerdo a lo previsto por el Reglamento de Transparencia citado<sup>28</sup>.

- 58. Adicionalmente, dicha información debería ser trasladada a los consumidores de forma complementaria a través de sus diversos canales, tomando en cuenta que el artículo 19° A del Reglamento establece la obligación de las empresas de informar a sus clientes sobre el detalle de las consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones.
- 59. En ese sentido, corresponde analizar el presente caso atendiendo a las consideraciones expuestas previamente.

### III.5.2 Análisis del caso concreto

- 60. La cuestión que se plantea en relación al hecho materia de controversia es determinar si el Banco se encontraba facultado para compensar la deuda del señor Flores con cargo a la cuenta de ahorros en donde percibía su pensión mensual. Cabe indicar que en el presente análisis no se discutirá si el artículo 1290° del Código Civil y el artículo 648° del Código Procesal Civil constituye una limitación a la facultad de compensación contractual sobre remuneraciones y si resulta aplicable al caso, en atención a los términos de lo dispuesto por la Sala –ver párrafo 18–, por lo que no corresponde emitir un pronunciamiento respecto a las alegaciones que formularon las partes en dicho extremo.
- 61. Previamente al análisis de fondo, es necesario mencionar los hechos relevantes suscitados en la presente relación de consumo, los cuales se pueden resumir en la siguiente línea de tiempo:

<sup>28</sup> REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO, APROBADO POR RESOLUCIÓN SBS 8181-2012

**Artículo 18°.- Información sobre operaciones activas**

3. Tratándose de las operaciones activas, se proporcionará al usuario como parte del contrato una hoja resumen que muestre la tasa de interés compensatoria, la tasa de interés moratoria o penalidad aplicable en caso de incumplimiento según corresponda, las comisiones y los gastos que serán de cuenta del cliente y resume algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la empresa que sean relevantes para ambas partes. No obstante, su entrega al cliente no exime a la empresa de incorporar en el cuerpo del contrato las cláusulas que regulen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

(...)

La hoja resumen deberá contener la siguiente información:

(...)

n) Otra información que sea relevante para las partes, según lo considere la empresa o la Superintendencia.

(Subrayado añadido)

**Artículo 19°.- Información sobre operaciones pasivas**

Tratándose de las operaciones pasivas, se proporcionará al usuario como parte del contrato una cartilla de información que muestre el detalle de la tasa de interés aplicable, las comisiones y gastos que serán de cuenta del cliente y resuma algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la empresa que sean relevantes para las partes. No obstante, su entrega al cliente no exime a la empresa de incorporar en el cuerpo del contrato las cláusulas que regulen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

(...)

La cartilla de información deberá contener el siguiente detalle:

k) Otra información que sea relevante para las partes según lo considere la empresa o la Superintendencia.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

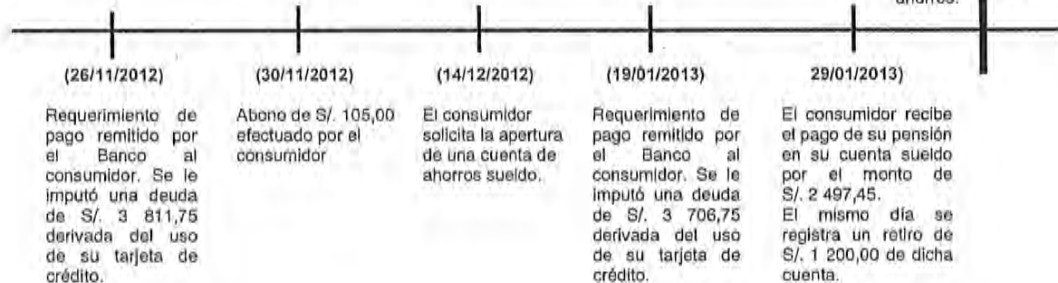
000508

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

(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.



62. Como vemos, la deuda derivada del uso de la tarjeta de crédito por parte del consumidor se generó antes del 26 de noviembre de 2012 y la apertura de la cuenta sueldo se realizó con posterioridad el 14 de diciembre del mismo año a iniciativa del propio interesado. Así, posteriormente, con fecha 29 de enero de 2013 se registró el pago de la pensión del señor Flores en su cuenta sueldo y al día siguiente el Banco ejecutó la compensación sobre el fondo disponible existente.
63. A fin de sustentar la compensación efectuada, la entidad financiera presentó un documento suscrito por el consumidor<sup>20</sup> con fecha 14 de diciembre de 2012, donde este dejó constancia de haber recibido una copia de las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco, en cuya cláusula b) se señala lo siguiente:

**"Condiciones Generales**

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

(...)

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

64. Conforme se advierte del contenido contractual antes citado, el Banco se encontraba facultado para compensar sus acreencias contra los fondos que mantenía el cliente en sus cuentas, cualquiera sea su origen, concepto o naturaleza. Sin embargo, resulta necesario determinar si la actuación efectiva

<sup>20</sup> Ver a foja 31 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

del proveedor al descontar el importe total de S/.1 297,45 de la cuenta sueldo del consumidor, resultaba esperable y previsible para este, de acuerdo a la naturaleza del producto contratado y términos de la transacción efectuada.

65. Es importante mencionar que este Colegiado no pretende discutir la validez o eficacia de la referida disposición contractual que establece la facultad de compensación de las entidades financieras, la misma que ha sido aprobada administrativamente por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP mediante Resolución SBS N° 12248-2011 del 29 de diciembre de 2011, siendo que únicamente se evaluarán sus alcances en relación al caso concreto, tomando en cuenta que nos encontramos frente a un producto con características particulares, al tratarse de una cuenta de ahorro sueldo – comercializado por la entidad financiera con dicha denominación– donde el cliente percibe su remuneración o pensión mensual.
66. De la revisión del contrato que ambas partes celebraron se observa que el Banco estableció su potestad de realizar cargos en las diversas cuentas del consumidor, sin especificar cómo esta sería ejecutada en caso se tratasen de fondos provenientes de la remuneración o pensión mensual del cliente, es decir, el porcentaje de los mismos de los cuales dispondría. No obstante, dispuso de la totalidad de los fondos disponibles en la cuenta de ahorros del interesado al 30 de enero de 2013 ascendente a S/. 1 297,45, producto del pago de su pensión mensual, lo que no resulta acorde con la ejecución del contrato en los términos esperables por un consumidor que contrata la administración de una cuenta de ahorro sueldo, en virtud de la regla de la buena fe, en tanto ello implicaba una actuación no previsible para el consumidor —ver supra 53—.
67. Cabe acotar que el señor Flores solicitó la apertura de su cuenta sueldo con fecha 14 de diciembre de 2012, después de generada la deuda que le es imputada, lo cual denota su actuación de buena fe, y asimismo, evidencia que dicho activo no determinó la estimación del riesgo de retorno del crédito por parte de la entidad financiera, pues al momento de otorgar el crédito no formaba parte de las cuentas que administraba.
68. En ese sentido, este Colegiado considera que el Banco actuó indebidamente al afectar la totalidad del saldo disponible generado por el pago de la pensión del denunciante<sup>30</sup>, pese a que la ejecución en dichos términos no le resultaba previsible, conforme a los fundamentos antes expuestos. Es importante mencionar que en el caso particular no existe elemento alguno que califique como un supuesto de exoneración de responsabilidad del proveedor, en los términos previstos por el artículo 104° del Código citado previamente —ver supra 38—.
69. Ahora bien, en su defensa el Banco expuso diversos argumentos destinados a sustentar su actuación regular, los cuales deben ser desestimados conforme a los fundamentos que se mencionarán en el siguiente cuadro para una mejor comprensión:

Alegación	Fundamento
El consumidor aceptó haber leído en su integridad la hoja resumen y las condiciones generales en la cuenta de ahorros de su titularidad.	No es materia de controversia determinar si el consumidor pudo leer la hoja resumen o las condiciones generales aplicables a su cuenta de ahorros. El punto en controversia es verificar si la actuación del Banco se encontraba justificada y conforme al deber de idoneidad que le asiste, de

<sup>30</sup> Saldo disponible ascendente a S/. 1 297,45.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

000510

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

	acuerdo al marco legal aplicable.
En todos los contratos suscritos por el consumidor, tanto en la cuenta de ahorros y tarjeta de crédito, este autorizó los cargos por compensación.	Respecto a la aceptación de los términos consignados en el contrato de tarjeta de crédito, no obra en el expediente copia del mismo debidamente suscrito por el consumidor que permita concluir que al momento de obtener el financiamiento tenía conocimiento claro e indubitable de la facultad de compensación que podría ejercer el Banco, de conformidad con el desarrollo expuesto previamente –ver supra 55–. Únicamente obra en el expediente copia del contrato de apertura de cuenta de ahorro sueldo suscrito por el consumidor, cuyo contenido ha sido analizado previamente para determinar la responsabilidad del proveedor en el presente caso.
Se entregó copia de los contratos al consumidor	La entrega de una copia del contrato de cuenta de ahorros o de tarjeta de crédito no constituye la materia controvertida en el presente procedimiento.
Los contratos han sido aprobados administrativamente por la SBS	La aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación no limita al consumidor de cuestionar la ejecución de una facultad contractual por parte del Banco sustentada en dichas condiciones, conforme al desarrollo expuesto previamente –ver párrafo 47–. Sin perjuicio de ello, en el presente caso no se pretende discutir los términos de dichas cláusulas, sino el ejercicio de la facultad de compensación por parte del Banco en el caso de activos de la cuenta sueldo del consumidor –que constituye un producto con características especiales que es comercializado por la entidad financiera– de conformidad con el marco legal aplicable para la protección al consumidor en este tipo de contrataciones. A mayor abundamiento, la Resolución SBS N° 12248-2011 del 29 de diciembre de 2011 que aprobó las cláusulas generales de contratación del denunciado, aprobó también la cláusula donde se establece que "las modalidades de cuentas y/o depósitos mencionados en las siguientes secciones se registrarán por estas Condiciones Generales y por las especiales que a continuación se señalan para cada uno de ellas, así como por las disposiciones legales aplicables".
Se encuentra regulado y cumple con la información de las condiciones contractuales. La Resolución emitida por la Sala recomendó ciertas acciones a la SBS para evaluar las políticas de transparencia correspondientes. La cuenta sueldo es una denominación comercial de la cuenta de ahorros enfocada a ciertos clientes y con determinadas características.	El Reglamento de Transparencia de Información aprobado por la SBS establece las condiciones mínimas de información que debe trasladarse al consumidor. Así, en el caso particular de operaciones pasivas <sup>31</sup> , el Reglamento de Transparencia establece la obligación de las entidades financieras de entregar al consumidor una Cartilla de Información con el resumen de algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la empresa, así como otra información que sea relevante para las partes según lo considere la empresa o la Superintendencia. En ese sentido, al margen de la regulación sectorial aplicable, existe un espacio de libertad otorgado a la entidad financiera de plantear la incorporación de condiciones o información adicional en la Cartilla Informativa adjunto al contrato, a fin de proporcionar al consumidor información clara y accesible respecto a determinado producto, más aun si este cuenta con características distintas a los de una cuenta de ahorros regular.

<sup>31</sup> Entiéndase como tales a operaciones de captación de fondos de los usuarios bajo cualquier modalidad contractual.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

	En dicho escenario, para determinar la actuación del denunciado dentro del marco del deber de idoneidad, no puede presumirse de forma absoluta que todas sus acciones se encontrarán justificadas con la sola mención de la facultad dentro de los términos de sus condiciones generales, pues resulta necesario determinar si atendiendo a la situación particular del caso, el <u>producto comercializado</u> y otros elementos, resultaba esperable para el consumidor que se le proporcione información adicional sobre los alcances de la facultad opuesta, en armonía con los principios que deben regir la ejecución de estos contratos y del principio de <u>protección mínima que establece el Código –ver párrafo 48–</u> .
No se puede hablar de cláusulas abusivas en el caso de contratos aprobados administrativamente por la SBS	En el presente caso, no es materia en controversia el determinar si el contenido contractual de la entidad financiera incluye alguna cláusula que pueda calificarse como abusiva.
No existe norma de orden público que prohíba al consumidor a disponer de su remuneración	No se pretende desconocer la libertad del consumidor de disponer de su remuneración, siendo que únicamente lo es determinar si este conocía de forma clara e indubitable de los alcances de la facultad de compensación opuesta por el proveedor.
La Ley de Bancos menciona la prohibición de compensar bienes Intangibles; sin embargo, estos son aquellos que están afectos a determinado uso por ley, que no aplica a la remuneración o pensión.	No resulta aplicable al presente caso la facultad de compensación legal prevista en la Ley de Bancos, pues la entidad financiera ha opuesto la facultad de compensación convencional derivada del contrato suscrito con el consumidor para justificar su proceder.
Desconocer al cliente la posibilidad de autorizar cargos afectará a los clientes y en especial a los pensionistas, pues no tendrán ninguna garantía para obtener financiamiento. Precisó que el mecanismo de compensación reduce los costos de cobranza, por lo que su limitación encarecería el crédito debido a los altos costos de recuperación.	En el presente caso la cuenta sueldo se contrató con posterioridad a la concesión de crédito, por lo que dicho activo no fue considerado en la valoración del riesgo de la entidad financiera ni tampoco generó algún beneficio a favor del consumidor. En tal sentido, no es posible concluir que la existencia de dicha cuenta y la facultad opuesta determinaron las condiciones del financiamiento otorgado.
Si la deuda no se cobra se reportaría negativamente y requerirían mecanismos más costosos para cobrar la deuda, costo que se incorpora al crédito que será más caro, perjudicando al consumidor quien no podrá acceder a financiamiento a sola firma.	Este Colegiado no pretende desconocer la facultad de los usuarios de autorizar cargos en su remuneración o pensión, pues únicamente basta que dicha manifestación resulte expresa e indubitable conforme a lo expuesto previamente. De este modo, el Banco se encuentra en mejores condiciones de garantizar un conocimiento pleno de parte del consumidor de los alcances de la facultad de compensación en una cuenta sueldo, y así, garantizar el cobro de la deuda.

70. En virtud a lo anterior, este Colegiado considera que corresponde revocar la Resolución Final N° 218-2013/ILN-PSO, que declaró infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción al artículo 19° del Código; y, reformandola, declararla fundada, al haberse verificado que la entidad financiera compensó indebidamente la deuda del cliente con cargo al saldo disponible de su pensión mensual, pues pese a contar con la facultad para hacerlo omitió informar expresamente los términos en que ésta podía ejecutarse.

### III.6. Graduación de la sanción

71. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas cometidas por el Banco, corresponde determinar la sanción aplicable.
72. De acuerdo con los criterios previstos en el Código y en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido

M-CPC-06/1A

26



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

por el principio de razonabilidad<sup>32</sup>, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.

73. Por otro lado, de acuerdo con los artículos 110° y 112° del Código, al momento de aplicar y graduar la sanción, esta Comisión podrá atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, y otros criterios que considere adecuado adoptar, asimismo establece los criterios para determinar las atenuantes o agravantes correspondientes en cada caso<sup>33</sup>.

<sup>32</sup> LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

4. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que el orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

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

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

Artículo 110.- Sanciones Administrativas

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

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

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

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

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

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

M-CPC-06/1A

27



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

74. En ese sentido, la Comisión para graduar la sanción base considerará lo siguientes aspectos:

- (i) **El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción:** el beneficio obtenido por el Banco, el cual evitó los costos en que debía incurrir para hacerse pago de la misma a través de otros mecanismos, descontando indebidamente la suma de S/. 1297,45 de la cuenta del consumidor.

Adicionalmente a ello, debe considerarse los intereses generados en todo el periodo comprendido entre el día de realización de la compensación —30 de enero de 2013— y la fecha en la que el Banco procedió a extornar al interesado la suma debitada de su remuneración —16 de julio de 2013— equivalente a 167 días calendario en total. Para tales efectos, se tomará como referencia la tasa de interés activa promedio del mercado publicada en la página web de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP<sup>34</sup>, la cual era de 19,58% anual.

Teniendo estos datos como sustento, puede determinarse que dicha tasa se traduce en una equivalente a 0,05 % diario, acumulando un 8,71% por los 167 días que transcurrieron hasta que el señor Flores recibió el extorno del monto compensado por el Banco, conforme a la siguiente fórmula:

$$TE_2 = (1 + TE_1)^{(n/p)} - 1$$

Donde:

(TE<sub>2</sub>): tasa efectiva que pretendemos hallar

(TE<sub>1</sub>): tasa efectiva que actualmente conocemos

(n): periodo de tiempo cuya tasa desea hallarse

(p): periodo de tiempo correspondiente a la tasa que ya se conoce

En consecuencia, la tasa de interés efectiva diaria es:

6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
  - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
  - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
  - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
  - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
  - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
  - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

<sup>34</sup> Ver: [http://www.sbs.gob.pe/app/stats/TasaDiaria\\_1.asp](http://www.sbs.gob.pe/app/stats/TasaDiaria_1.asp)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

$$TED = (1 + 19,58)^{(1/360)} - 1$$

$$TED = 0,05 \%$$

Por tanto, la tasa de interés correspondiente a los 167 días será:

$$TE_x = (1 + 0,05)^{(169/360)} - 1$$

$$TE_x = 8,71 \%$$

Mediante una operación aritmética, se obtiene que se generaron S/. 113,00 en intereses<sup>35</sup>, suma que, adicionada al monto compensado, nos da un total de S/. 1 410,45, equivalente a 0,37 Unidades Impositivas Tributarias<sup>36</sup>.

- (ii) **Probabilidad de detección:** la Comisión considera que la conducta infractora tiene una posibilidad de detección alta en la medida que un consumidor podrá advertir fácilmente de los descuentos aplicados en sus fondos y ponerlo en conocimiento de la autoridad administrativa, por lo que le corresponde asignarle a este factor el valor de 1.

75. En atención a lo señalado, y Conforme a lo establecido en la Única Disposición Complementaria Final del D.S. N° 006-2014-PCM que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM<sup>37</sup>, la multa se determinará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Multa} = \left[ \frac{\text{Beneficio Ilícito}}{\text{Probabilidad de detección}} \right] * F$$

76. La multa base se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre el producto de la probabilidad de detección. Así, la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, la misma que podrá ser incrementada o reducida de considerarse la aplicación de otros criterios de graduación o la existencia de circunstancias atenuantes (F) o agravantes. De lo contrario, el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas de protección al consumidor, que es lo

<sup>35</sup> Resultado de la siguiente operación: S/. 1 297,45 \* 8.71 %.

<sup>36</sup> Considerando que el valor de la Unidad Impositiva Tributaria para el año 2014 es de S/. 3 800,00.

<sup>37</sup> **DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM, QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DE LIBRO DE RECLAMACIONES DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL ÚNICA.** Factores para la determinación de las multas del INDECOPI  
Sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en el presente Reglamento respecto de las sanciones a aplicar de conformidad con los Anexos IV y V referido al Libro de Reclamaciones, los factores que deberán tenerse en cuenta para la determinación de la multa a imponer por parte de los órganos resolutores del INDECOPI respecto de las demás infracciones sancionables dentro del ámbito de su competencia, son el beneficio ilícito dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.  
Excepcionalmente, cuando el beneficio ilícito no sea posible de estimar o éste sea sustantivamente inferior al daño ocasionado por la infracción y dicha infracción comprometa la vida, salud, integridad o patrimonio de las personas, se podrá reemplazar el beneficio ilícito por el daño, en la determinación de la multa.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

000515

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

que busca evitar el principio de razonabilidad ya citado.

77. Considerando los datos obtenidos en el presente caso, la multa base resulta:

$\text{Multa Base} = \frac{0,37}{1} = 0,37 \text{ UIT}$
---------------------------------------------------------

78. Sobre dicha base, este Colegiado considera aplicar criterios adicionales de graduación de la sanción, tales como:

- (iii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado de servicios financieros, que se materializa en la desconfianza que generan prácticas como las sancionadas en el sector que ofrece dichos servicios y en los consumidores, puesto que trasmite a los mismos una situación de inseguridad frente a las compensaciones convencionales que pacten frente entidades bancarias, lo cual tiene especial importancia en un sector tan sensible como el de los servicios de intermediación financiera. Ello en la medida que dada la naturaleza de las prestaciones ofrecidas por este tipo de entidades, los consumidores esperan válidamente que los proveedores ejecuten las facultades pactadas en términos que le resulten previsibles.
- (iv) **Principio de Razonabilidad:** la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En ese sentido, la sanción a ser impuesta debe ser suficiente para generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
- (v) **Gravedad de la falta:** en el presente caso, esta Comisión considera que la compensación a pensiones en un porcentaje que no resulte previsible para el consumidor resulta grave, pues genera un riesgo para su subsistencia.

79. En base a los criterios expuestos, esta Comisión estima que en principio la multa aplicable al denunciado sería equivalente a tres (3) Unidades Impositivas Tributarias. No obstante, corresponde analizar la incidencia de la aplicación del principio de confianza legítima en la determinación de la sanción aplicable al presente caso.

### III.6.1 Principio de confianza legítima

80. Si bien el legislador no tipificó la vulneración del Principio de Confianza Legítima como una atenuante de la sanción a imponerse en el marco del procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor, el numeral 5) del artículo 112° del Código permite asemejar el mencionado principio a una de las causales de atenuación de la sanción, en tanto no enerva la infracción cometida, pero sí evidencia una responsabilidad menor del administrado, quien guió su accionar en un pronunciamiento emitido por el Indecopi anteriormente, siendo ésta opinión compartida por la Gerencia Legal del Indecopi<sup>38</sup>.

<sup>38</sup> Opinión sustentada mediante Memorándum N° 370-2014/GEL del 15 de abril de 2014.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

000516

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

81. En el presente caso, el Banco alegó que actuó de conformidad con las pautas de interpretación aprobadas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (antes, Sala de Defensa de la Competencia N° 2) 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.
82. En ese sentido, la Comisión considera que la aplicación del principio de confianza legítima tiene como consecuencia la reducción de la sanción que correspondería imponer al proveedor, hasta el mínimo posible de acuerdo a lo regulado en el artículo 110° del Código, es decir, una amonestación, en atención a los criterios esbozados en los párrafos que anteceden, y a que no implica un perjuicio pecuniario al administrado.
83. Siendo así, 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 esbozado por el Indecopi —conforme lo señaló la Sala—, por lo que, en virtud al Principio de Confianza Legítima dicha circunstancia constituye una atenuante en la sanción a imponerse.
84. En virtud a lo expuesto, teniendo en cuenta la multa base de 3 UIT, este Colegiado considera reducirla al mínimo e imponer al Banco una sanción de amonestación.

### III.7. Medida correctiva, costas y costos del procedimiento

85. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807°, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi.
86. Considerando que a la fecha el Banco ha cumplido con el pago de las costas del procedimiento y el extorno del importe descontado en la cuenta del consumidor, carece de objeto que este Colegiado efectúe un mandato en dichos aspectos.
87. De otro lado, el consumidor también solicitó se ordene: (a) no retener indebidamente los ahorros de sus clientes; (b) la no retención de haberes; (c) que brinde adecuada información; y, (d) las medidas correctivas complementarias descritas en el artículo 116° literal a) y e) del Código.
88. En relación a lo solicitado por el señor Flores, cabe indicar que en la medida que la infracción detectada en el presente caso se refiere a una afectación particular, este Colegiado considera que no corresponde ordenar una medida correctiva conforme a los términos requeridos por el consumidor descritos en el párrafo precedente, por lo que corresponde denegar su solicitud en este extremo.
89. No obstante, en el presente caso, ha quedado acreditada la responsabilidad del Banco, por lo que esta Comisión considera que se debe ordenar al denunciado cumplir con el pago los costos del procedimiento.
90. En ese sentido, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el interesado podrá solicitar el



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar la liquidación de costos correspondiente<sup>39</sup>.

### III.8. Sobre la solicitud de indemnización

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

### IV. RESOLUCIÓN

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

**SEGUNDO:** declarar improcedente la solicitud del señor Andrés Avelino Flores Venegas para el pago de una indemnización a su favor. Asimismo, carece de objeto emitir pronunciamiento respecto al pago de las costas y la medida correctiva solicitada por el consumidor, pues el Banco de Crédito del Perú ha cumplido con extornar dichos importes durante la tramitación del presente procedimiento.

**TERCERO:** dejar expedito el derecho del interesado de presentar la liquidación de costos correspondiente.

**CUARTO:** Disponer la inscripción del Banco de Crédito del Perú en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente resolución quede consentida<sup>40</sup>.

**QUINTO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación. En tal sentido, se informa que el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el recurso extraordinario de revisión<sup>41</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado

<sup>39</sup> Que corresponden a los gastos de asesoría legal incurridos para la tramitación del procedimiento.

<sup>40</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.- El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

<sup>41</sup> DIRECTIVA 004-2010/DIR-COD-INDECOPI que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor, aprobada mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI 159-2010-INDECOPI/COD publicada en el diario oficial El Peruano el 14 de noviembre de 2010.

V. APELACIÓN Y REVISIÓN



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

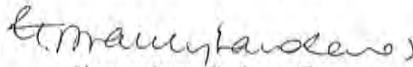
000518

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LIMA NORTE


EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación<sup>42</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Nancy Aracelly Laca Ramos, Diana Angélica Tamashiro Oshiro y Jaime Miranda Sousa Díaz. Con la abstención de la señora Hilda Viviana Sánchez Alfaro y el señor Víctor Humberto Lazo Lainez Lozada**

  
Nancy Aracelly Laca Ramos  
Comisionada

  
Diana Angélica Tamashiro Oshiro  
Comisionada

  
Jaime Miranda Sousa Díaz  
Comisionado

(...)

**5.3. Recurso de revisión**

- 5.3.1. El recurso de revisión es de puro derecho, no cabe la adhesión ni la actuación de pruebas. Este recurso se presenta ante la Comisión correspondiente, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, incluyendo la oportunidad del recurso.
- 5.3.2. La Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI evalúa la procedencia del recurso verificando si la pretensión del recurrente plantea la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria; notificando a las partes dicha decisión. Si dicha Sala declara la procedencia del recurso, en el mismo acto, podrá disponer la suspensión de la ejecución de la resolución recurrida.
- 5.3.3. Conjuntamente con la notificación de procedencia, la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI informará a las partes que la causa está expedida para ser resuelta, fijando la fecha límite para estos efectos. En este período podrá convocarse a audiencia de informe oral si las partes lo han solicitado o de oficio a criterio del Tribunal, quien puede desestimar motivadamente tal solicitud en el mismo acto en que se pronuncie sobre el recurso de revisión.
- 5.3.4. El pronunciamiento del Tribunal es irrecusable en vía administrativa. La improcedencia del recurso tampoco puede cuestionarse a través de un reclamo en queja.

**5.4. Agotamiento de la vía administrativa**

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

<sup>42</sup>

**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.

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.

110768

CPC  
000524

Indecopi

2014 AGO 15 PM 4 52

Expediente N°	APELACIÓN 82-2013/ILN-CPC
Secretario Técnica	118-2013/ILN-PSO Daniel Navarro Reto
Sumilla	Recurso de Revisión

RECIBIDO  
UNIDAD DE TRAMITE  
DOCUMENTARIO

**A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE INDECOPI  
- SEDE LIMA NORTE (la "COMISIÓN"):**

Indecopi  
LIMA NORTE

**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.** ("BCP" o el "Banco"), en el procedimiento administrativo iniciado a instancias del señor **Andrés Avelino Flores Venegas** (el "Sr. Flores Venegas"), por la presunta comisión de actos contrarios a la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor (el "CODECO") atentamente decimos:

Que hemos sido notificados con la Resolución N° 932-2014/ILN-CPC (la "Resolución") emitida por la Comisión, la misma que: (i) revoca la Resolución Final N° 218-2013/ILN-PSO y, reformándola, declara fundada la denuncia presentada por el Sr. Flores Venegas, sancionando al BCP con una amonestación; (ii) declara improcedente la solicitud del Sr. Flores Venegas para el pago de una indemnización a su favor; (iii) declara la inscripción del BCP en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI; y, (iv) deja expedito el derecho del Sr. Flores Venegas para presentar la liquidación de costos correspondientes.

Al respecto, no encontrando arreglada a derecho la Resolución y de conformidad con lo previsto en el artículo 210 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General ("LPAG"), artículo 125 del CODECO y el artículo 5.3. de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI (la "Directiva"), dentro del plazo establecido procedemos a interponer **RECURSO DE REVISIÓN** contra la Resolución, conforme a los fundamentos de hecho y de derecho que se expondrán en el presente escrito, ello con la finalidad de que la Sala Especializada en Protección al Consumidor (la "Sala") declare nula y/o revoque la Resolución.

## I. ANTECEDENTES

- 1.1. Mediante **Resolución N° 218-2013/ILN-PSO** del 11 de abril de 2013, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte declaró infundada la denuncia del Sr. Flores Venegas contra nuestra empresa por infracción del artículo 19 del CODECO, al haberse acreditado que el 30 de enero de 2013 el BCP se encontraba expresa y previamente facultado por el consumidor para descontar las sumas de S/. 1296,41 y S/. 1,04 de su Cuenta de Ahorros 191-25016698-0-90, donde le era depositada su pensión, a fin de compensar la deuda contraída voluntariamente que mantenía pendiente de cancelación frente a nuestra institución financiera.
  
- 1.2. Al resolver el recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° 218-2013/ILN-PSO, mediante **Resolución 476-2013/ILN-CPC** del 26 de junio de 2013, la Comisión revocó la Resolución 218-2013/ILN-PSO y, reformándola, declaró fundada la denuncia, sancionando al Banco con una multa de 5 UIT y ordenándole, entre otras medidas, extornar la suma de S/. 1 081,63 a favor del denunciante y cesar en la aplicación de mecanismos de compensación sobre pensiones cuando estas no excedan las 5 URP y, de ser el caso, dentro de los límites normativos antes indicados.
  
- 1.3. Mediante **Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI**, la Sala declaró fundado el recurso de revisión planteado por el BCP contra la Resolución 476-2013/ILN-CPC, al concluir que la actuación del BCP se encontraba sustentada en un criterio de interpretación anterior desarrollado por dicho órgano resolutivo mediante Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI y Resolución N° 696-2012/SC2-INDECOPI, motivo por el cual la Comisión vulneró el principio de confianza legítima que asiste a nuestra institución. En consecuencia, la Sala declaró la nulidad de la Resolución N° 476-2013/ILN-CPC y dispuso que la Comisión emita un nuevo

pronunciamiento respecto al recurso de apelación interpuesto por el denunciante contra la Resolución N° 218-2013/ILN-PS0.

- 1.4. Mediante la Resolución que es materia del presente recurso de revisión, la Comisión nuevamente revocó la Resolución Final N° 218-2013/ILN-PS0 y, reformándola, declaró fundada la denuncia presentada por el Sr. Flores Venegas, **sancionando al BCP** en esta oportunidad con una amonestación y, entre otras medidas, disponiendo la inscripción del BCP en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI y ordenando a nuestra empresa el pago de los costos correspondientes.

## II. DEL RECURSO DE REVISIÓN

De conformidad a lo establecido en el artículo 10 de la LPAG, procede la interposición de un recurso de revisión contra un acto administrativo ante una tercera instancia de competencia nacional, *"(...) si las dos instancias anteriores fueron resueltas por autoridades que no son de competencia nacional, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico."*

En ese mismo sentido, y en relación a la aplicación del recurso de revisión en procedimientos llevados ante los órganos sumarísimos de protección al consumidor en el INDECOPI, el CODECO establece la facultad del administrado de interponer dicho recurso *"(...) ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del INDECOPI"*, ello a efectos de que dicha instancia pueda revisar *"(...) si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código"*.

De otro lado, la Directiva establece que el *"(...) recurso de revisión es de puro derecho"*, la misma que deberán presentarse ante la *"(...) Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI"*, la cual deberá evaluar *"(...) la procedencia del recurso"*

*verificando si la pretensión recurrente plantea la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria”.*

De acuerdo a lo establecido por la Sala en anteriores precedentes,<sup>1</sup> para la procedencia de un recurso de revisión corresponde al administrado señalar el presunto error en la interpretación o aplicación y qué norma o precedente estuvo involucrado.

En el caso que nos ocupa, conforme veremos a continuación, al emitirse la Resolución la Comisión ha incurrido en un manifiesto error de derecho **al vulnerar las disposiciones contenidas en el numeral 5 del artículo V del Título Preliminar del CODECO y al artículo VI numeral 2 del Título Preliminar de la LPAG**, normas que postulan los principios de buena fe y confianza legítima, respectivamente.

### **III. EL PRINCIPIO DE BUENA FE Y CONFIANZA LEGÍTIMA**

El numeral 5 del artículo V del Título Preliminar del CODECO consagra la observación del Principio de Buena Fe en la aplicación de este cuerpo normativo, conforme al cual *“en la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del [CODECO] (...) los proveedores (...) deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes”*. De hecho deriva que una actuación de parte de un proveedor motivada en la buena fe y confianza que le producen las autoridades encargadas de aplicar las disposiciones del CODECO, no puede resultar en responsabilidad administrativa para éste.

De manera complementaria, resulta de particular importancia el principio de confianza legítima consagrado en el artículo VI numeral 2 del Título Preliminar de la LPAG según el cual *“(...) 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*

---

<sup>1</sup> Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI.



general", estableciendo expresamente la restricción de que "(...) la nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuere más favorable a los administrados".<sup>2</sup>

Interpretando de manera conjunta ambos artículos es posible concluir que tanto el CODECO como la LPAG pretenden cautelar a los administrados sujetos al ámbito de aplicación de estas normas (tal como es el caso de un proveedor) frente a cambios de criterios por parte de la Administración, garantizándose en dichos casos que su actuación resulta legítima y acorde a los preceptos de la buena fe. Este principio, por lo demás, es compartido por la doctrina comparada, quien refiriéndose a la compatibilidad entre los principios de buena fe y confianza legítima ha señalado lo siguiente:<sup>3</sup>

*"Si la buena fe ha de informar el ejercicio de todas las potestades exorbitantes, el principio adquiere especial relieve cuando de la potestad sancionadora se trata. A la hora de calificar la conducta dolosa o culposa de quien ha incurrido en una transgresión jurídico-administrativa tipificada como falta, no puede prescindirse de la confianza que ha podido despertar con su conducta en el infractor"* (énfasis y subrayado agregado).

### 3.1. Lo ocurrido en el caso en concreto

En el presente caso, el comportamiento de nuestra empresa que se pretende sancionar ha sido legal y se ha enmarcado dentro del criterio interpretativo expresamente dictado por los órganos funcionales del INDECOPI y, en particular, por la Sala, **en reiteradas y consistentes resoluciones emitidas en los últimos años**,<sup>4</sup> que permiten la posibilidad de cargar en las cuentas de los clientes de instituciones financieras los saldos de las deudas que éstos mantienen pendientes de pago, cuando ello ha sido convencionalmente acordado en sus contratos,

<sup>2</sup>Aplicable supletoriamente a los procedimientos administrativos a cargo del INDECOPI de conformidad a lo indicado en el artículo 106° del CODECO. La Sala ha declarado anteriormente su aplicación supletoria en la Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI.

<sup>3</sup>GONZALEZ PEREZ, Jesús. El Principio General de la Buena Fe en el Derecho Administrativo. Madrid: 1999, p. 163.

<sup>4</sup>Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI, Resolución N° 3449-2011/SC2-INDECOPI, Resolución N° 417-2012/SC2-INDECOPI, Resolución N° 696-2012/SC2-INDECOPI, Resolución N° 2969-2013/SPC-INDECOPI, Resolución N° 1706-2014/SPC-INDECOPI

incluso en aquellas cuentas en las que se le depositan a tales clientes montos provenientes de remuneraciones y pensiones.

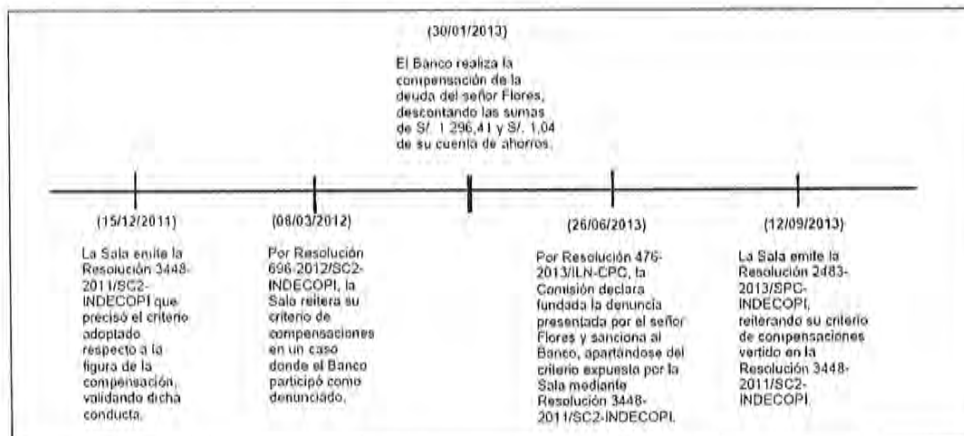
Este criterio ha sido ratificado inclusive en el presente expediente por la misma Sala, con ocasión del recurso de revisión anterior que se explica en los antecedentes de este escrito, en la **Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI**, mediante la cual la Sala ha reiterado "(...) *que las entidades del sistema financiero (cuentan) 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*".

En el presente caso, conforme ha quedado plenamente evidenciado en el expediente, **nuestra empresa actuó de buena fe y bajo la confianza legítima generada por los distintos pronunciamientos emitidos por el INDECOPI en materia de compensaciones**. Esto, por lo demás, también ha sido expresamente reconocido por la Sala en este mismo procedimiento, mediante la Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI antes anotada, en la cual señaló lo siguiente:

*"(...) compensación realizada por el Banco el 30 de enero de 2013 (...) 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"*.

En esta línea, en la Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI recaída en el presente procedimiento, la Sala expresamente reconoce que la conducta que ha sido materia de la imputación que origina el presente procedimiento se ha llevado a cabo al amparo de las Resoluciones N°

3448-2011/SC2-INDECOPI y N° 696-2012/SC2-INDECOPI, las cuales validaban la misma, y que el criterio postulado en estas resoluciones incluso ha sido ratificado por la propia Sala con posterioridad a los hechos denunciados mediante la Resolución N° 2483-2013/SPC-INDECOPI, tal como se grafica a continuación:



Si bien la posición de la Sala en materia de compensaciones convencionales ha sido compartida, ratificada y divulgada desde hace más de tres (3) años a través de distintos pronunciamientos, y ha sido además reiterada por la propia Sala en este mismo procedimiento, en la Resolución que motiva el presente recurso, la Comisión nuevamente se aparta de esta posición y sanciona a nuestra empresa por presuntamente "*compensar indebidamente*" e infringir las disposiciones del CODECO.

Para sostener que la actuación del BCP constituye un supuesto de "*compensación indebida*", la Comisión invoca la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI dictada por la Sala en el 2011, que es precisamente el acto mediante el cual la Sala sentó el criterio vigente en materia de compensación convencional que ha generado confianza legítima en el administrado. En esta resolución, la Sala señaló que las instituciones financieras podían cargar en cuenta las sumas adeudadas por sus clientes cuanto contarán con una *autorización clara, expresa, previa y*

*suficientemente acreditada por la que el consumidor dispusiera libre y voluntariamente afectar los fondos de tales cuentas.*

En el presente caso, la Comisión evalúa los contratos suscritos por el denunciante y reconoce que en estos acuerdos existe clausulado expreso mediante el cual el cliente autorizó se carguen los montos de sus deudas impagas en sus cuentas. No obstante ello, la Comisión alega que nuestro banco no habría demostrado que contaba con una "*autorización previa, clara, expresa y suficientemente acreditada para que el interesado dispusiera afectar determinado porcentaje de su remuneración*".

Lo que ha ocurrido en la práctica, sin embargo, es que en la Resolución la Comisión en forma equivocada ha incluido requisitos adicionales a las cláusulas de compensación para reconocer la eficacia obligacional del pacto entre el consumidor y la entidad financiera. Dichas cláusulas, sin embargo, **ya han sido reconocidas como suficientes por la propia Sala**, por lo que la Comisión en este caso vacía de contenido y contradice el sentido de los pronunciamientos reiterados de la Sala respecto a este particular.

Es importante notar, adicionalmente, que el clausulado expreso que la Comisión identifica en los contratos suscritos por el denunciante y que pretende sostener que resulta insuficiente para autorizar la compensación convencional que se pretende calificar como "indebida", ha sido igualmente revisado por la Sala en múltiples casos análogos al presente y, en todos estos casos, concluyendo la Sala que se cumple con los requisitos fijados en la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI para que los cargos en cuentas efectuados por el banco no constituyan una práctica contraria a las disposiciones del CODECO.

Así, la Sala apreciará que en el caso que nos ocupa, obran en el expediente dos contratos, uno de apertura de cuentas de ahorro y otro para la obtención de tarjetas de crédito. El denunciante declara haber leído y aceptado en su integridad las Condiciones Generales de las

Cuentas y Servicios del Banco ("Condiciones Generales"), declarando asimismo haber recibido una copia de este documento. Las Condiciones Generales aceptadas por el denunciante literalmente señalan lo siguiente:

✓ **Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco**

Este contrato señala las condiciones bajo las cuales el Banco de Crédito del Perú (el "BANCO"), mantendrá las cuentas o depósitos del CLIENTE y prestará sus servicios a favor de éste.

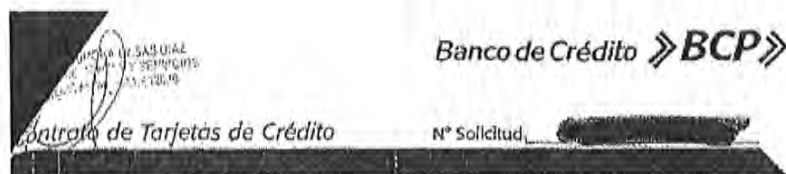
**Condiciones Generales**

Las Condiciones Generales aplican a todas las cuentas y servicios ofrecidos por el BANCO:

1. El CLIENTE autoriza de manera expresa al BANCO, respecto de sus cuentas, depósitos, tarjetas, bienes o valores, a:

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

A su turno, el clausulado aplicable al contrato de tarjetas de crédito del Sr. Flores Venegas señala en su cláusula octava expresamente lo siguiente:



Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, el BANCO queda autorizado a cargar en cualquier cuenta o depósito o a aplicar cualquier valor o bien de propiedad del CLIENTE y que tenga en su poder, los que son afectados en garantía preferente a su favor. Ello se podrá hacer en cualquier momento y sin previo aviso ni formalidad alguna distinta a la presente autorización, aplicándose su producto para amortizar o cancelar cualquier saldo deudor de la Cuenta Tarjeta. Los valores que no puedan ser redimidos por el BANCO, serán vendidos directamente, sin más formalidad que la presente autorización, sin base y al mejor postor, recurriendo de ser el caso a cualquier intermediario de valores autorizado, liberando al BANCO de responsabilidad por su cotización, precio y/o tipo de cambio, siendo suficiente que en forma previa y oportuna comunique de tal decisión al CLIENTE.

Veamos ahora lo que ha señalado la Sala en anteriores ocasiones al aplicar el criterio sobre compensación convencional establecido en la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI a casos del BCP en los que se

evaluaron cláusulas sustancialmente idénticas a las contenidas en los contratos antes trascritos.

En primer término, en la Resolución N° 0417/2012/SC2-INDECOPI, la Sala tuvo ocasión de revisar las Condiciones Generales, concluyendo lo siguiente:

35. A su vez, de la lectura del cargo de recepción del contrato que contiene las condiciones generales de la cuenta de ahorros 47519296461032, suscrito el 26 de abril de 2010 por el denunciante, se verificó que el Banco contaba con la expresa autorización del señor Saavedra para compensar sus adeudos en su cuenta de ahorros:

*"Condiciones Generales*

*El BANCO está facultado por EL CLIENTE respecto a cualquiera de sus cuentas, depósitos, tarjetas, bienes o valores, a: (...)*

*b) Cargar o compensarse, imputándolo al pago de las obligaciones directas o indirectas que le adeude. (...)"*

41. Habiéndose verificado que el señor Saavedra autorizó al Banco a cobrar su deuda en la cuenta donde percibía su remuneración mensual, corresponde revocar la Resolución 1342-2010/INDECOPI-PIU en el extremo que declaró fundada la denuncia y, reformándola, declararla infundada, al haberse acreditado que el denunciado se encontraba expresamente autorizado para efectuar la compensación del adeudo del denunciante en su respectiva cuenta; dejando sin efecto la multa de 10 UIT, las medidas correctivas ordenadas, así como la condena al pago de las costas y costos del procedimiento impuesta en su contra.

Posteriormente, mediante Resolución N° 0696-2012/SC2-INDECOPI, la Sala nuevamente tuvo ocasión de revisar las Condiciones Generales, concluyendo lo siguiente:

45. De la lectura del cargo de recepción del contrato que contiene las condiciones generales de la cuenta de ahorros 19316632363065 -remitido por el denunciado-, debidamente suscrito el 30 de junio de 2008 por el denunciante<sup>77</sup>, se verificó que el Banco contaba con la expresa autorización del señor Salgado para compensar su adeudo en su cuenta de ahorros:

*"Condiciones Generales*

*EL BANCO está facultado por EL CLIENTE respecto a cualesquiera de sus cuentas, depósitos, tarjetas, bienes o valores, a: (...)*

*b) Cargar o compensarse, imputándolo al pago de las obligaciones directas o indirectas que le adeude. (...)"*

46. Habiéndose verificado que el señor Salgado autorizó al Banco a cobrar su deuda en la cuenta donde percibía su remuneración mensual, corresponde revocar la Resolución 1279-2010/CPC en el extremo que declaró fundada su denuncia y, reformándola, declararla infundada, al haberse acreditado que el denunciado se encontraba expresamente autorizado para efectuar la compensación del adeudo del denunciante en su respectiva cuenta; dejando sin efecto la multa de 1,80 UIT, las medidas correctivas ordenadas (consistentes en devolver la suma de S/. 6 286,08 y el cese de cualquier conducta destinada a compensar indebidamente sus adeudos en el futuro) y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento impuesta al respecto.

En esta misma línea, en la Resolución N° 0696-2012/SC2-INDECOPI, la Sala tuvo la oportunidad de revisar el clausulado del Contrato de Tarjeta de Crédito, concluyendo lo siguiente:

*"OCTAVA: MODALIDAD DE PAGO:*

*(...) Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, el BANCO queda autorizado a cargar en cualquier cuenta o depósito o a aplicar cualquier valor o bien de propiedad del CLIENTE y que tenga en su poder, los que son afectados en garantía preferente a su favor. Ello se podrá hacer en cualquier momento y sin previo aviso ni formalidad alguna distinta a la presente autorización, aplicándose su producto para amortizar o cancelar cualquier saldo deudor de la Cuenta Tarjeta (...)"<sup>101</sup>.*

74. Cabe precisar que pese a no encontrarse firmado el Contrato antes citado, este Colegiado estima que la remisión del mismo permite deducir su pleno conocimiento y conformidad por parte del denunciante, por lo que constituye un medio probatorio idóneo para generar certeza sobre la autorización con la que contaba el Banco para compensar el adeudo del señor Ramos en su cuenta de haberes.
75. Habiéndose verificado que el señor Ramos autorizó al Banco a cobrar su deuda en la cuenta donde percibía su remuneración mensual, corresponde revocar la Resolución 1279-2010/CPC en el extremo que declaró fundada su denuncia y, reformándola, declararla infundada, al haberse acreditado que el denunciado se encontraba expresamente autorizado para efectuar la compensación de su adeudo en su respectiva cuenta; dejando sin efecto la multa de 1,80 UIT, las medidas correctivas ordenadas (consistentes en devolver la suma total de S/. 2 717,39 y el cese de cualquier conducta destinada a compensar indebidamente sus adeudos en el futuro) y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento impuesta al respecto.

Finalmente, mediante Resolución N° 1706-2014/SPC-INDECOPI, la Sala revisó nuevamente las Condiciones Generales, reiterando su posición al manifestar lo siguiente:

45. En virtud a ello, a través del Contrato de Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco celebrado con la señora García<sup>98</sup>, se facultó al proveedor a cargar sus obligaciones exigibles en las cuentas que ostentaba bajo su administración, tal como se reproduce a continuación:

*"(...)*

*Condiciones Generales*

*Las Condiciones Generales aplican a todas las cuentas y servicios ofrecidos por el BANCO:*

*1. EL CLIENTE autoriza de manera expresa al BANCO, respecto de sus cuentas, depósitos, tarjetas, bienes o valores, a:*

*(...)*

*b. Cargar los montos de las obligaciones directas o indirectas que EL CLIENTE le adeude a EL BANCO, incluso aquellas adquiridas de terceros acreedores de EL CLIENTE y/o derivadas de obligaciones de terceros que éste haya garantizado, ya sea por capital, intereses, comisiones o gastos, incluidos los gastos de cobranza directa o encargada a terceros, contra los montos de las obligaciones que EL BANCO mantenga a favor de EL CLIENTE por concepto de créditos originados en depósitos efectuados por EL CLIENTE o a favor de EL CLIENTE en las cuentas que éste mantenga en EL BANCO, cualesquiera sea el origen, concepto o naturaleza de las sumas depositadas que originaron el crédito. (...)"<sup>99</sup>*

Como bien ya ha señalado la Sala en el presente procedimiento mediante la Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI, 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 situación.

En este caso en particular, es claro que el BCP ha llevado a cabo una conducta al amparo de un **criterio expresa y reiteradamente dictado y reiterado por la Sala**, sobre la base de acuerdos contractuales que la Sala ya ha tenido oportunidad de establecer se ajustan a los requisitos sentados en este criterio.

Por tal motivo, por medio del presente escrito solicitamos a la Sala que en respeto de los principios de buena fe contenidos en el CODECO y de confianza legítima contenidos en la LPAG, declare fundado el presente recurso de revisión y declare la nulidad de la Resolución.

#### **IV. SOBRE LA ACTUACIÓN DEL BCP AL AMPARO EL PRINCIPIO DE CONFIANZA LEGÍTIMA Y BUENA FE**

Como se ha explicado en la sección precedente, en el presente caso nuestra empresa actuó conforme a los distintos y reiterados pronunciamientos emitidos por el INDECOPI en materia de compensaciones, amparados en los principios de buena fe y confianza legítima.

Por lo demás, lo anterior, ha sido reconocido por la propia Comisión en su Resolución, en la cual señala lo siguiente:

"(...)

*81. En el presente caso, el Banco alegó que actuó de conformidad con las pautas de interpretación por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (...) **mediante Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI, posteriormente ratificadas a su***



**empresa por Resolución 696-2012/SC2-INDECOPI, en atención al principio de buena fe.**

(...)

83. Siendo así, **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 esbozado por el Indecopi -conforme lo señaló la Sala-, por lo que, en virtud al Principio de Confianza Legítima dicha circunstancia constituye una atenuante en la sanción a imponerse" (énfasis y subrayado agregados).**

Como se puede advertir, la Comisión reconoce que nuestra empresa ha actuado conforme al criterio de interpretación postulado por el INDECOPI, es decir, al amparo de los principios de buena fe y confianza legítima. **No obstante ello, la Comisión incurre en un grave error de Derecho al considerar que, en el contexto de un procedimiento administrativo sancionador, la consecuencia de haber actuado al amparo del principio de confianza legítima supone un supuesto de atenuación de la sanción y no un eximente de responsabilidad.**

Nos explicamos.

El cargo en cuenta realizado el 30 de enero de 2013 respecto de la deuda del Sr. Flores Venegas se encontraba sustentado en los criterios de interpretación postulados por el propio INDECOPI, según los cuales las entidades financieras (tal como es el caso del BCP) se encontraban habilitadas a compensar producto de un acuerdo entre las partes. Así, habiéndose determinado que es LÍCITO realizar la compensación en estos casos, nuestra empresa procedió a realizar la compensación materia del presente procedimiento.

No negamos que la Autoridad pueda modificar un criterio preestablecido. Para ello, sin embargo, la autoridad se encuentra legalmente obligada a motivar tal decisión. En el caso que nos ocupa, sin embargo, hemos de advertir que en la Resolución la Comisión no explica en ningún momento qué hechos o circunstancias motivan su decisión de modificar el criterio preestablecido por el INDECOPI, limitándose a señalar que "(...) *no puede pretenderse que las normas y la interpretación que se haga sean*

*perpetuas, en tanto regulan relaciones humanas, por lo que siempre deberán responder a los cambios que se producen en la sociedad en su devenir histórico".* Esto, de por sí, determina que el cambio de criterio postulado por la Comisión devenga en arbitrario.

Pero aun cuando el cambio de criterio postulado por la Comisión estuviese justificado y debidamente motivado, si la actuación del administrado se ha producido con anterioridad a este cambio de criterio, no resulta ajustado a Derecho sancionar **retroactivamente** al administrado. A este respecto, basta recordar que en el artículo VI inciso 2 del Título Preliminar de la LPAG expresamente se señala que el cambio de criterio interpretativo de la autoridad "**no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuere más favorable a los administrados**" (énfasis y subrayado agregados).

El pretender emplear el principio de confianza legítima únicamente como un atenuante de una pena supone una grave vulneración del principio de seguridad jurídica que debe existir en todo Estado de Derecho, así como del principio de predictibilidad que debe regir todo procedimiento administrativo, principios que sustentan a su vez el principio de confianza legítima.

Respecto al principio de seguridad jurídica, el Tribunal Constitucional señala:

*"El principio de la seguridad jurídica forma parte consustancial del Estado Constitucional de Derecho. La predictibilidad de las conductas (en especial, las de los poderes públicos) frente a los supuestos previamente determinados por el Derecho, es la garantía que informa a todo el ordenamiento jurídico y que consolida la interdicción de la arbitrariedad. Tal como estableciera el Tribunal Constitucional español, la seguridad jurídica supone "la expectativa razonablemente fundada del ciudadano en cuál ha de ser la actuación del poder en aplicación del Derecho"<sup>5</sup>. (El resaltado y subrayado es nuestro)*

<sup>5</sup> Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente Nº 0016-2002-AI/TC.

Por su parte, el principio de predictibilidad, el cual se encuentra regulado en el numeral 1.15 del artículo IV del Título Preliminar de la LPAG, precisa que:

**"Las autoridades administrativas deberá brindar a los administrados o a sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio. El administrado pueda tener conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que obtendrá."** (El resaltado y subrayado es nuestro)

Como se advierte, el principio de confianza legítima, así como los principios de seguridad jurídica y predictibilidad en los cuales se sustenta, persiguen evitar la arbitrariedad por parte del Estado. De esta manera se busca que las actuaciones y decisiones de la Administración puedan ser previsibles para los administrados, debiendo dicha previsibilidad regir, con mayor razón, en cualquier procedimiento sancionador.

En efecto, como es de conocimiento de la Sala, en materia de Derecho Sancionador rige el criterio según el cual no se pueden sancionar conductas que no estén expresamente establecidas como ilícitas de manera previa a la configuración de la conducta. Este criterio está recogido bajo el **principio de tipicidad**, el cual se encuentra regulado en el artículo 230, inciso 4, de la LPAG. Así, el mencionado artículo señala que *"sólo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o análoga (...)."*

Tal como lo ha señalado nuestro Tribunal Constitucional, el principio de tipicidad constituye *"la precisa definición de la conducta que la ley considera como falta"*.<sup>6</sup> Asimismo, constituye una exigencia del principio general de legalidad, es decir, un complemento necesario de dicho principio, a través del cual se persigue delimitar las conductas susceptibles de sanción. El principio de tipicidad no es más que una

---

<sup>6</sup> Sentencia N° 2050-2002-AA/TC.

manifestación en el ámbito del procedimiento administrativo sancionador del principio de legalidad rector en materia penal *-nulla poena sine lege*.

En este sentido, el contenido esencial del principio de tipicidad recae en la precisa definición de las conductas susceptibles de sanción, a través de la cual se brinda al administrado la seguridad jurídica necesaria para decidir cuáles conductas puede realizar y cuáles serían las consecuencias de su realización. Es gracias al principio de tipicidad que se hace posible un ejercicio razonado del derecho a la libertad por parte de los ciudadanos.

En atención a lo expuesto, se advierte que el principio de tipicidad persigue primordialmente que los administrados puedan conocer cuáles son las conductas que se encuentran sancionadas por el ordenamiento jurídico para poder así adecuar su comportamiento a derecho.

En el presente caso, como hemos explicado, **los criterios de interpretación postulados por el INDECOPI señalan que la compensación en casos como el presente constituye una conducta lícita**. Ello, en otras palabras, implica que el INDECOPI ha venido considerando reiteradamente y respecto a distintas entidades financieras, incluyendo al BCP, que esta conducta se encuentra fuera del tipo infractor.

Así las cosas, **resulta evidente que el INDECOPI no puede pretender luego imponer una sanción** (así sea esta una amonestación) **por cuanto nos encontramos frente a una conducta que se encuentra expresamente permitida**. Sancionar al administrado constituye una vulneración evidente no sólo al principio de confianza legítima, sino también de los principios de seguridad jurídica, predictibilidad y tipicidad.

Reiteramos, no discutimos que la Administración puede variar sus criterios en atención a razones justificadas y debidamente motivadas,

situación que no se verifica en el presente caso. Sin embargo, esta variación sólo resultará aplicable a las situaciones futuras. Ello guarda total sentido con lo que se ha señalado anteriormente, pues recién con un pronunciamiento claro que varíe el criterio previamente adoptado, los administrados podrán conocer que una determinada conducta infringe el ordenamiento jurídico. Sólo se aplicará el nuevo criterio a situaciones futuras, pues sólo así se respetarían los principios de seguridad jurídica, predictibilidad y tipicidad.

Ahora bien, la única excepción o supuesto en el que el nuevo criterio adoptado puede aplicarse a situaciones anteriores es en el supuesto en el que éste fuere más favorable para los administrados. Este supuesto constituye una variación del principio de retroactividad benigna, reconocido en el Derecho Penal, y que se aplica además en el Derecho Administrativo Sancionador.

En efecto, el mandato de la retroactividad benigna es aplicable a toda situación en que el Estado hace ejercicio de su capacidad sancionadora. Como bien conoce la Sala, **en la actualidad se reconoce pacíficamente que los principios inspiradores del orden penal son de aplicación al Derecho Administrativo Sancionador, en la medida en que ambos son manifestaciones de un mismo ius puniendi genérico del Estado.** En ese sentido, tal como explica Danós:

*"[L]a aplicación retroactiva de la norma penal más favorable es igualmente predicable con la misma intensidad respecto de las infracciones administrativas. En nuestra opinión esa interpretación tiene amparo constitucional. Se justifica en virtud de la identidad sustancial entre las infracciones administrativas e ilícitos penales como manifestaciones de un mismo ius puniendo genérico del Estado."*<sup>7</sup> (Subrayado agregado)

Cabe resaltar que nuestro Tribunal Constitucional se ha pronunciado en este sentido en reiterada jurisprudencia. Sólo a modo de ejemplo

---

<sup>7</sup> DANÓS ORDOÑÉZ, Jorge. *Notas acerca de la potestad sancionadora de la administración pública*. En: *Ius et Veritas* N° 10, 1995. p. 154.

transcribimos algunas de las principales sentencias del Tribunal Constitucional que, en conjunto, son ya doctrina jurisprudencial:

Sentencia N° 2050-2002-AA/TC:

*"...Es necesario precisar que los principios de culpabilidad, legalidad, tipicidad, entre otros, constituyen principios básicos del derecho sancionador, que no sólo se aplican en el ámbito del Derecho Penal, sino también en el del Derecho Administrativo Sancionador (...)*

*Desde luego, no sólo los principios materiales del derecho sancionador del Estado son aplicables al ámbito del Derecho Administrativo Sancionador y disciplinario. También lo son las garantías adjetivas que en aquél se deben respetar. En efecto, es doctrina consolidada de este colegiado que el derecho reconocido en el inciso 3) del artículo 139° de la Constitución no sólo tiene una dimensión, por así decirlo, 'judicial', sino que se extiende también a sede 'administrativa' (...)."*

En tal sentido, conforme ha sido reconocido en reiterada jurisprudencia del Tribunal Constitucional así como por la doctrina más autorizada, la potestad punitiva del Estado es una sola y se manifiesta a través del Derecho Penal y del Derecho Administrativo Sancionador, lo cual justifica que los principios del Derecho Penal, incluyendo al mandato de retroactividad benigna, sean interpretados e integrados desde la perspectiva del Derecho Administrativo a fin de lograr la coherencia del ordenamiento en materia sancionadora.

Ahora bien, en el presente caso, la Comisión ha vulnerado lo previsto en el artículo VI inciso 2 del Título Preliminar de la LPAG, pues al **sancionarnos** con una amonestación, el cumplimiento del pago de los costos, así como la inclusión en el Registro de Infractores del INDECOPI, **nos ha causado un perjuicio claro**. Tal como hemos explicado, el principio de retroactividad benigna recogido en dicho artículo permite que únicamente en los supuestos en los que la norma -o en este caso un criterio interpretativo- sea más favorable, ésta pueda ser aplicada a casos anteriores.

En el caso que nos ocupa no es cierto que la reducción de la sanción a una amonestación sea equivalente a un supuesto de aplicación de norma más favorable. **La amonestación es un ejercicio de *ius puniendi* del Estado y un acto de sanción.** Evidentemente, la amonestación y la imposición de las otras medidas citadas nos causan no sólo un perjuicio económico (pues se nos obliga a pagar los costos del procedimiento), sino también reputacional. Todo ello a pesar de haber actuado confiando en que nuestra conducta es lícita y se encontraba amparada por el derecho, tomando en consideración lo que el propio INDECOPI resolvió en casos iguales al presente.

En atención a lo expuesto, solicitamos respetuosamente a la Sala declarar **FUNDADO** el recurso de revisión interpuesto y, en consecuencia, **NULA** la Resolución, pues la misma ha sido emitida vulnerando una serie de principios que rigen el Derecho Administrativo Sancionador.

**POR TANTO:**

Solicitamos a la Sala tener presente lo expuesto y acceder a lo solicitado.

**PRIMER OTROSÍ DECIMOS:** Por medio del presente, cumplimos con apersonarnos al presente procedimiento, fijando domicilio procesal para efectos exclusivos del mismo en la **Casilla N° 64 de la Sede Central del INDECOPI.**


**SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 115 de la Ley N° 27444 y en los artículos 74 y 80 del Código Procesal Civil, otorgamos poder general a nuestros abogados José Antonio Payet Puccio, identificado con CAL N° 16338, Carlos A. Patrón Salinas, identificado con CAL N° 30682, Cristina Arizmendi Bellido-Tagle identificada con CAL N° 60819 y David Emilio Kuroiwa Honma identificado con CAL N° 52554, para que individual e indistintamente ejerzan las

facultades generales de representación para la tramitación ordinaria del presente procedimiento.

**TERCER OTROSÍ DECIMOS:** Autorizamos a los señores Marianna Vallvé Gamarra, identificada con DNI° 45474169 y Jorge Gustavo Contreras Condezo, identificado con DNI N° 45961754; para que cualquiera de ellos, indistintamente, pueda acceder al expediente, recoger copias y cualquier otro acto procesal tendiente al impulso del proceso.

**CUARTO OTROSÍ DECIMOS:** Solicitamos a la Sala que nos conceda el uso de la palabra por el término de veinte (20) minutos con la finalidad de exponer oralmente nuestros argumentos. Para estos efectos, solicitamos a la Sala disponer la habilitación de equipos de sonido, cómputo y proyección.

Lima, 15 de agosto de 2014

  
**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**  
**DIVISIÓN LEGAL**  
**Stephanie Castañeda Borrovich**





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 4036-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA NORTE  
**PROCEDIMIENTO** : REVISIÓN  
**DENUNCIANTE** : ANDRÉS AVELINO FLORES VENEGAS  
**DENUNCIADA** : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.  
**MATERIA** : RECURSO DE REVISIÓN  
**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** *Se declara fundado el recurso de revisión interpuesto por Banco de Crédito del Perú S.A. contra la Resolución 0932-2014/ILN-CPC, debido a que la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte aplicó indebidamente el principio de confianza legítima, al considerarlo como un factor atenuante, aún cuando su aplicación incidiría en la delimitación de la responsabilidad de los administrados.*

*Asimismo, se declara fundado el recurso de revisión formulado contra la Resolución 0932-2014/ILN-CPC, al acreditarse que si bien la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte alegó haber aplicado el criterio desarrollado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor respecto de la figura de la compensación, se alejó de dicho razonamiento tras exigir la concurrencia de un requisito adicional a los contemplados en el mismo, en virtud de lo cual determinó la responsabilidad del proveedor por la conducta infractora imputada y; por consiguiente, vulneró el principio del debido procedimiento con relación del deber de motivación.*

*En ese sentido, se revoca la Resolución 0932-2014/ILN-CPC que declaró responsable a Banco de Crédito del Perú S.A. por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Andrés Avelino Flores Venegas contra dicha entidad financiera, en la medida que la operación cuestionada, consistente en un descuento suscitado en su cuenta de ahorros, se realizó tras contar con su consentimiento y en virtud del principio de confianza legítima. En consecuencia, corresponde dejar sin efecto los extremos accesorios referidos a la amonestación impuesta, así como la condena al pago de los costos del procedimiento.*

*A*  
Lima, 25 de noviembre de 2014

#### ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución 0218-2013/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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 4036-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

Andrés Avelino Flores Venegas (en adelante, el señor Flores) contra Banco de Crédito del Perú S.A.<sup>1</sup> (en adelante, el Banco) por infracción del artículo 19° 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 eran depositados sus ingresos como pensionista de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, a fin de compensar el adeudo que mantenía pendiente de cancelación frente a dicha empresa.

2. En atención a la apelación interpuesta por el señor Flores, mediante Resolución 0476-2013/ILN-CPC del 26 de junio de 2013, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) revocó la Resolución 0218-2013/ILN-PS0 y, reformándola, declaró fundada la denuncia, tras considerar que bajo una interpretación conjunta del artículo 1290° del Código Civil, del artículo 648° 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 sus ingresos como pensionista, siempre que esta resultara superior al equivalente a 5 Unidades de Referencia Procesal (en adelante, URP) y sólo hasta una tercera parte del excedente<sup>2</sup>.
3. 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. En virtud del recurso de revisión formulado por el Banco contra la Resolución 0476-2013/ILN-CPC, mediante Resolución 3092-2013/SPC-INDECOPI del 18 de noviembre de 2013, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, (en adelante, la Sala) declaró fundada dicha impugnación en el extremo referido a la vulneración del principio de confianza legítima, toda vez que se verificó que la entidad financiera actuó conforme a las pautas de interpretación previamente dictadas por la autoridad administrativa en el mercado respecto a la conducta

<sup>1</sup> RUC: 20100047218, con domicilio fiscal en Calle Centenario 156, Urb. Las Laderas de Melgarejo, Distrito de La Molina, Provincia y Departamento de Lima.

<sup>2</sup> Al respecto, la Comisión precisó que aun cuando a enero de 2013 los ingresos como pensionista percibidos 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 4036-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

imputada (contempladas en la Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI y posteriormente ratificadas directamente a su empresa por Resolución 0696-2012/SC2-INDECOPI); y, en consecuencia, declaró la nulidad de la resolución impugnada, disponiendo que la Comisión emitiera un nuevo pronunciamiento.

5. Mediante Resolución 0932-2014/ILN-CPC del 23 de julio de 2014, la Comisión revocó la Resolución 0218-2013/ILN-PS0 y, reformándola, declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del deber de idoneidad, tras considerar que, en virtud de la interpretación expuesta por la Sala respecto de la figura de la compensación, postura recogida en las Resoluciones 3448-2011/SC2-INDECOPI y 0696-2012/SC2-INDECOPI, entre otras; resultaba necesario verificar el consentimiento expreso, claro, previo y suficiente del cliente para acreditar que la entidad financiera contaba con facultad de compensar sus adeudos. Cabe mencionar que a través de dicho pronunciamiento, la Comisión interpretó que la aplicación del principio de confianza legítima, que conllevaba el cambio de un criterio por parte de la autoridad administrativa, únicamente debía incidir en el ejercicio efectivo de su potestad sancionadora y su poder de coerción, evitando una afectación patrimonial del proveedor tras ejecutar la sanción impuesta, más no calificar como un supuesto de exoneración de responsabilidad del denunciado, en atención del rol tuitivo en la actuación del Estado dentro del sistema de protección al consumidor.
6. Sin embargo, pese a reconocer que a través de los términos contractuales celebrados con el señor Flores, el Banco estableció la potestad de realizar cargos en las diversas cuentas del consumidor para cancelar sus deudas, la Comisión estimó que en la medida que las partes no especificaron la modalidad de ejecución con relación a los fondos provenientes de los conceptos "remuneración" o "pensión mensual" a fin de determinar el porcentaje permitido a disponer de la cuenta de ahorros donde el señor Flores percibía ingresos como pensionista para amortizar su adeudo; la compensación controvertida resultaba indebida, pues afectó el íntegro de los fondos que tenía el usuario en dicha cuenta y, por tanto, el Banco resultaba responsable por tal conducta. Finalmente, la Comisión sancionó a la denunciada con una amonestación en aplicación del principio de confianza legítima y lo condenó al pago de costos del procedimiento<sup>3</sup>.
7. El 15 de agosto de 2014, el Banco interpuso un recurso de revisión contra la Resolución 0932-2014/ILN-CPC ante la Sala, invocando la vulneración del principio de confianza legítima, afirmando que la conducta imputada fue ejercida

<sup>3</sup> Denegando las medidas correctivas solicitadas, así como el reembolso del concepto de costas del procedimiento (considerando que a la fecha de la emisión de su pronunciamiento, el Banco había cumplido con abonar tal importe a favor del denunciante).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 4036-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

por su entidad en el mercado de acuerdo a las reglas dictadas por Indecopi respecto a la regulación de la figura de compensaciones, en atención al principio de buena fe.

8. Adicionalmente, el Banco aseveró que la Comisión trasgredió los principios referidos a la seguridad jurídica, predictibilidad y tipicidad, tras sancionarlo, pese a la interpretación del Indecopi en el mercado sobre la legalidad de compensar —previa autorización clara y expresa del usuario— los adeudos de sus clientes con cargo a los fondos de las cuentas que mantuvieran bajo su administración, acorde a lo expuesto en las Resoluciones 3448-2011/SC2-INDECOPI y 0696-2012/SC2-INDECOPI, entre otras; oportunidades en que la autoridad administrativa reconoció la potestad de su entidad para compensar sobre la base de las estipulaciones contractuales contenidas en contratos similares al presentado en el presente procedimiento. Finalmente, el Banco solicitó se concediera el uso de la palabra a sus representantes.
9. Mediante Proveído 1 del 6 de octubre de 2014, la Sala puso en conocimiento del señor Flores el recurso de revisión interpuesto por el Banco.
10. Posteriormente, el señor Flores solicitó se concediera el uso de la palabra a su representante. En virtud a ello, la Sala citó a las partes a la realización de una audiencia de informe oral, la misma que se llevó a cabo el 25 de noviembre de 2014, con la participación de los representantes de ambos administrados.

## ANÁLISIS

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

11. 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 de Protección y Defensa del Consumidor; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0579  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4036-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

12. Al respecto, este Colegiado ha señalado que los requisitos de procedencia del recurso de revisión regulado por el Código son los siguientes<sup>5</sup>:
- (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<sup>6</sup>, 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<sup>7</sup>; y,
  - (ii) que el error de derecho invocado incida directamente en la decisión de la Comisión.
13. 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 improcedente<sup>8</sup>.
14. A mayor abundamiento, cabe indicar que si en el marco de un procedimiento sumárisimo 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.

<sup>5</sup> Estos requisitos de procedencia han sido ampliamente desarrollados en la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI.  
<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> **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 75º.- 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.

<sup>8</sup> Así, en vía de revisión está descartada la evaluación de circunstancias puramente fácticas siendo que la Sala no examina 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).



Del recurso de revisión

- 15. En atención a lo expuesto, la Sala analizará la procedencia del recurso de revisión interpuesto por el Banco contra la Resolución 0932-2014/ILN-CPC y, de ser el caso, evaluar los fundamentos de fondo vertidos por el administrado para sustentar los errores de derecho invocados respecto del pronunciamiento de la Comisión.
  - (a) De la afectación del principio de confianza legítima
- 16. En su revisión, el Banco alegó la vulneración del principio de confianza legítima, afirmando que la conducta imputada fue ejercida por su entidad en el mercado de acuerdo a las reglas dictadas por las Resoluciones 3448-2011/SC2-INDECOPI y 696-2012/SC2-INDECOPI respecto a la regulación de la figura de compensaciones, en atención al principio de buena fe.
- 17. Esta Sala considera que lo alegado califica como un posible error de derecho consistente en la presunta aplicación indebida del principio de confianza legítima, recogido 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.
- 18. Asimismo, si lo invocado por el denunciado fuera amparable podría variar el sentido de la resolución recurrida, pues habría considerado una interpretación y alcances distintos de la aplicación del principio de confianza legítima, que podría haber afectado la decisión adoptada por la Comisión; 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.
- 19. Mediante Resolución 3092-2013/SPC-INDECOPI, expedida en virtud al recurso de revisión formulado por el Banco contra la Resolución 0476-2013/ILN-CPC, la Sala dispuso que la Comisión emitiera un nuevo pronunciamiento sobre los hechos materia de denuncia, tras verificar que dicho órgano resolutorio había vulnerado el principio de confianza legítima. Ello, toda vez que la Comisión sancionó a la entidad financiera por pretender -vía un descuento en la cuenta de ahorros del denunciante- el cobro de la acreencia que mantenía pendiente de cancelación frente al consumidor, pese a que la denunciada actuó conforme a las pautas de interpretación previamente dictadas por la autoridad administrativa en el mercado respecto a la figura de compensaciones, recogidas en la Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI y, posteriormente, ratificadas



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 4036-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

directamente a su empresa por la Resolución 0696-2012/SC2-INDECOPI; de acuerdo a lo siguiente:

*(...) 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, (...)*

*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. (...)*"

20. En virtud de tal mandato, la Comisión expidió la Resolución 0932-2014/ILN-CPC. Sin embargo, de la lectura del referido pronunciamiento se advierte que respecto de la aplicación del principio de confianza legítima, dicho órgano resolutorio interpretó al mismo como un factor atenuante a considerar en la respectiva graduación de la sanción, asegurando que su empleo no debía implicar la vulneración de la esfera jurídica del consumidor o la desprotección de sus intereses, teniendo en cuenta el rol tuitivo del Estado conforme al principio pro consumidor; por lo que la aplicación de tal principio no constituía un eximente de responsabilidad, tal como se aprecia a continuación:

*"(...) la aplicación del principio de confianza legítima generado en base a un criterio previamente establecido por la autoridad, no debe generar una afectación en la esfera jurídica del consumidor o una desprotección a sus intereses, tomando en cuenta la plena vigencia del rol tuitivo en la actuación del Estado de conformidad con el Principio Pro Consumidor.*

*En esa línea, el cambio de un criterio por parte de la autoridad administrativa únicamente debe incidir en el ejercicio efectivo de su potestad sancionadora y su poder de coerción, y de este modo, evitar una afectación patrimonial en el proveedor derivada de la ejecución de la sanción; más no calificar como un supuesto de exoneración de responsabilidad del proveedor, pues ello atentaría contra el rol esencial del Estado en el sistema de protección del consumidor.*

*A mayor abundamiento, cabe acotar que la actuación en base a un pronunciamiento previo de la autoridad no califica como un eximente de responsabilidad (...)"*

21. Así, la Comisión estimó que si bien a partir del contrato celebrado, el Banco estableció su potestad de realizar cargos en las diversas cuentas del consumidor para cobrar sus acreencias, omitió especificar cómo ejecutarlo en caso se trataran de fondos provenientes de la remuneración o pensión mensual del cliente, estableciendo un porcentaje de disponibilidad; por lo que el Banco había infringido el deber de idoneidad y, por consiguiente, declaró fundada la denuncia



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 4036-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

26. El Banco sostuvo que si bien mediante la Resolución 3092-2013/SPC-INDECOPI la Sala reconoció que la conducta materia de denuncia se llevó a cabo al amparo del criterio vertido previamente por la autoridad administrativa sobre la figura de la compensación<sup>10</sup>, la Comisión se apartó del fundamento expuesto en dicho razonamiento, exigiendo la concurrencia de un requisito adicional al contemplado en tal vertiente<sup>11</sup>; transgrediendo los principios de seguridad jurídica, predictibilidad y tipicidad. Así, la Sala aprecia que el sustento de la afectación invocada de diversos principios administrativos, se orientaba a cuestionar que la Comisión se alejó de lo ordenado por la Sala, tergiversando el razonamiento empleado para determinar la responsabilidad del administrado sobre la conducta denunciada y, por consiguiente, habría vulnerado el principio del debido procedimiento en relación al deber de motivación; de conformidad con el artículo 145° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, sobre el deber de la autoridad administrativa encausar de oficio el procedimiento<sup>12</sup>.
27. En tal sentido, esta Sala considera que lo alegado califica como un posible error de derecho en el que la Comisión habría incurrido, consistente en la presunta vulneración del principio del debido procedimiento con relación al deber de motivación, habiéndose apartado de lo ordenado por la Sala respecto del razonamiento desarrollado respecto de la figura de la compensación, tras exigir un requisito adicional a los predeterminados, en virtud de lo cual diluyó la responsabilidad del administrado. Así, debe considerarse 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.
28. Además, en caso se determinara que mediante la decisión impugnada se trasgredió lo antes indicado, tal error de derecho podría incidir en el sentido de lo decidido, puesto que el requisito adicional antes señalado (que habría sido incorporado de forma presuntamente indebida) fue empleado para determinar la responsabilidad del administrado, motivo por el cual se verifica cumplido el segundo requisito de procedencia, referido a que el presunto error de derecho invocados incida directamente en la decisión de la Comisión. En consecuencia,

<sup>10</sup> Desarrollado en la Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI y ratificado por la Resolución 0696-2012/SC2-INDECOPI (procedimiento del que incluso formó parte el denunciado).

<sup>11</sup> "(...) en la Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI recaída en el presente procedimiento, la Sala expresamente reconoce que la conducta que ha sido materia de la imputación que origina el presente procedimiento se ha llevado a cabo al amparo de las Resoluciones N° 3448-2011/SC2-INDECOPI y N° 696-2011/SC2-INDECOPI, las cuales validaban la misma, (...) la Comisión nuevamente se aparta de esta posición y sanciona a nuestra empresa por presuntamente "compensar indebidamente" e infringir las disposiciones del CODECO. (...)". Ver las fojas 529 y 530 del expediente.

<sup>12</sup> Cabe precisar que el deber de encauzamiento, recogido en la Ley del Procedimiento Administrativo General, ha sido aplicado por la autoridad administrativa en reiterados pronunciamientos, tales como las Resoluciones 3157-2012/SC2-INDECOPI; 3730-2012/SPC-INDECOPI; y, 1964-2013/SPC-INDECOPI.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 4036-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

corresponde declarar procedente el recurso de revisión interpuesto por el Banco contra la Resolución 0932-2014/ILN-CPC.

29. El artículo 106° del Código establece que en los procedimientos administrativos a cargo del Indecopi, rige supletoriamente la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la cual consagra entre los principios fundamentales del procedimiento administrativo al debido procedimiento, lo que involucra el derecho de invocar pretensiones o formular alegaciones, presentar pruebas que las sustenten, contradecir las pretensiones o alegaciones planteadas por la otra parte; y, obtener una decisión motivada y fundada en derecho<sup>13</sup>.
30. Así, la obtención de una decisión motivada y fundada en derecho implica que un acto administrativo contenga la exposición de los fundamentos de hecho y de derecho que lo sustentan, lo cual incluye que se acepten o se rebatan las alegaciones formuladas y pruebas ofrecidas por las partes durante el procedimiento, a efectos de preservar la coherencia en el razonamiento que fundamenta la motivación del pronunciamiento<sup>14</sup>.
31. Cabe resaltar que el principio materia de análisis deriva del principio del debido proceso, consagrado a nivel constitucional como una garantía de la función jurisdiccional que debe ser observado en todas las instancias del proceso, de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 139° de la Constitución Política del Perú.
32. De la revisión de la Resolución 0932-2014/ILN-CPC, la Sala aprecia que la Comisión determinó la responsabilidad del Banco, principalmente, sobre la base de los siguientes fundamentos<sup>15</sup>:

<sup>13</sup> 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: (...)

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

Artículo 161°.- Alegaciones. 161.1 Los administrados pueden en cualquier momento del procedimiento, formular alegaciones, aportar los documentos u otros elementos de juicio, los que serán analizados por la autoridad, al resolver.

<sup>14</sup> Ello, conforme a múltiples sentencias expedidas por el Tribunal Constitucional respecto al derecho a la debida motivación, cuyo contenido constitucionalmente garantizado alcanza a, entre otros, la inexistencia de motivación o motivación aparente, falta de motivación interna del razonamiento, deficiencias en la motivación externa, motivación insuficiente y motivación sustancialmente incongruente. Ver las Sentencias expedidas por el Tribunal Constitucional en relación de los Expedientes 0728-2008-HC del 13 de octubre de 2008 y 006-2010-HC del 3 de agosto de 2010, entre otras.

<sup>15</sup> Ver las fojas 506 y 509 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 4036-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

"(...)

54. *En base a lo expuesto, este Colegiado considera que si bien la entidad financiera puede contar con la facultad contractual de compensar sus acreencias con cargo a los activos que mantuviera el cliente, dicha facultad debe ser ejercida de forma tal que no perjudique el interés del consumidor en contar con un ingreso previsible que garantice su subsistencia -según su nivel de gasto- ello en atención a que los contratos se ejecutan de acuerdo a la buena fe; salvo que exista una manifestación expresa o un conocimiento indubitable del cliente respecto al porcentaje de afectación de su remuneración o pensión mensual, en cuyo caso no existiría una defraudación a sus expectativas sobre la correcta y leal actuación de la entidad financiera, interpretación que se encuentra conforme a lo indicado por la Sala mediante Resolución N° 696-2012/SC2-INDECOPI, donde se destacó la necesidad de contar con una autorización clara, expresa, previa y (sic) suficientemente acreditada por la que el consumidor dispusiera libre y voluntariamente afectar los fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones para atender en vía de compensación sus obligaciones. (...)*
55. *A dichos efectos, debe analizarse si la cláusula contractual opuesta por el proveedor en cada caso -para ejecutar la facultad de compensación sobre remuneraciones o pensiones- califica como una autorización previa, clara, expresa y suficientemente acreditada por la que el interesado dispusiera afectar determinado porcentaje de su remuneración o pensión a fin de atender sus obligaciones en vía de compensación, habilitando así a la entidad financiera a la ejecución de la facultad en tales términos.  
(...)*
66. *De la revisión del contrato que ambas partes celebraron se observa que el Banco estableció su potestad de realizar cargos en las diversas cuentas del consumidor, sin especificar cómo esta sería ejecutada en caso se tratasen de fondos provenientes de la remuneración o pensión mensual del cliente, es decir, el porcentaje de los mismos de los cuales dispondría. No obstante, dispuso de la totalidad de los fondos disponibles en la cuenta de ahorros del interesado al 30 de enero de 2013 ascendente a S/. 1 297,45, producto del pago de su pensión mensual, lo que no resulta acorde con la ejecución del contrato en los términos esperables por un consumidor que contrata la administración de una cuenta de ahorro sueldo (...)"*
33. *Ello, en virtud al mandato dispuesto por la Sala mediante Resolución 3092-2013/SPC-INDECOPI, expedida en atención al recurso de revisión formulado por el Banco en una primera oportunidad; por el cual dicho Colegiado determinó que la Comisión había vulnerado el principio de confianza legítima, considerando que la compensación realizada por la entidad financiera se encontraba sustentada en un criterio de interpretación desarrollado por la Sala, a través de las Resoluciones 3448-2011/SC2-INDECOPI y 0696-2012/SC2-INDECOPI.*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 4036-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

34. Así, la Sala verifica que a efectos de emitir un pronunciamiento sobre los hechos controvertidos, consistentes en la compensación del adeudo del señor Flores con cargo a los fondos de la cuenta de ahorros donde percibía ingresos como pensionista, la Comisión aplicó el criterio desarrollado por la Sala sobre la legalidad de la figura de compensación, expuesto en la Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI y posteriormente ratificado por Resolución 0696-2012/SC2-INDECOPI.
35. Sobre el particular, es pertinente precisar que a través de su posición respecto a la figura de compensación, recogida en los pronunciamientos antes citados<sup>16</sup>, la Sala ha interpretado que aquellos casos donde el consumidor voluntariamente hubiese decidido afectar los fondos de la cuenta donde percibiera ingresos de índole relacionada a remuneraciones o pensiones, para solventar el pago de las obligaciones que mantuviera pendientes frente a una entidad financiera, no constituyen actos perjudiciales para el consumidor que ameriten generar una regla de prohibición absoluta, sino que que configuran la liberación del usuario de la responsabilidad de acercarse a una agencia bancaria para lograr el cumplimiento de su obligación vencida, pues en virtud de la autorización previamente brindada, la entidad financiera compensará los activos del consumidor que mantenga en su poder con las acreencias exigibles que tenga frente a aquél, de acuerdo a los parámetros contractuales convenidos y en el marco de la autonomía privada que le es reconocida desde la propia Constitución<sup>17</sup>.
36. Por ello, en el procedimiento especializado en protección al consumidor corresponderá a la autoridad administrativa verificar si la entidad financiera denunciada contaba con una autorización clara, expresa, previa y suficientemente acreditada por la que el consumidor confería al Banco la facultad de realizar la compensación de sus adeudos vencidos con cargo a los activos que mantenía bajo su administración, a efectos de determinar su responsabilidad.
37. Sin embargo, pese a que el criterio antes expuesto no contemplaba la necesidad de verificar la existencia de un acuerdo expreso entre las partes con relación a cómo ejecutaría la entidad financiera el cobro de acreencias exigibles sobre los fondos de las cuentas donde los usuarios de su empresa percibieran sus

<sup>16</sup> Así como en la Resolución 2483-2013/SPC-INDECOPI.

<sup>17</sup> Cabe agregar respecto a la libertad antes referida, que mediante Decreto Supremo 003-2010-TR, que modificó el Decreto Supremo 001-98-TR que estableció Normas Reglamentarias relativas a la Obligación de los Empleadores de llevar Planillas de Pago, expedido por el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, se dispuso que en los casos donde el pago de remuneraciones se realiza por intermedio de una entidad del sistema financiero, los trabajadores tienen el derecho a cambiar de empresa administradora de tales fondos, comunicándoselo al empleador, así como indicándole la nueva cuenta donde se le efectuaran los depósitos por dicho concepto.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 4036-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

remuneraciones o pensiones; la Comisión, tras reconocer la facultad del Banco para compensar, incorporó un requisito adicional a exigir al denunciado, consistente en la fijación expresa por parte de los usuarios del sistema financiero del porcentaje disponible para oponer a los saldos deudores pendientes que mantuviesen frente a las entidades financieras, a fin de amortizarlos o, de ser el caso, cancelar tales obligaciones, vía la figura de compensación.

38. Contrariamente a lo analizado por dicho órgano resolutivo, este Colegiado es enfático en destacar que las pautas dictadas por el criterio invocado por la propia Comisión respecto de la regulación de la figura de compensaciones no exigen que el acuerdo previamente adoptado entre las partes contenga dentro de las estipulaciones contractuales la especificación referida a la fijación de un límite de disponibilidad máxima de los fondos de las cuentas de los administrados, para validar los descuentos que se efectúen vía compensación por el Banco con la finalidad de hacerse cobro de sus acreencias. Ello, sin perjuicio de aquellas relaciones contractuales donde las partes decidieran convenir la fijación de un límite para tales efectos, lo cual no ha ocurrido en el presente caso.
39. No obstante, la determinación de dicho parámetro no constituye un requisito a verificar para validar el recupero de la acreencia crediticia vía la compensación, conforme a lo señalado en las Resoluciones 3448-2011/SC2-INDECOPI y 0696-2012/SC2-INDECOPI, pronunciamientos cuyos fundamentos han sido recogidos y aplicados por la Comisión para emitir su pronunciamiento, en mérito del mandato dictado por este Colegiado a través de su Resolución 3092-2013/SPC-INDECOPI, la misma que fue expedida en atención al recurso de revisión formulado, en una primera oportunidad, por el Banco.

#### Aplicación al caso concreto

40. En el presente caso, el señor Flores denunció que el 30 de enero de 2013 el Banco descontó las sumas de S/. 1 296,41 y S/. 1,04 de su Cuenta de Ahorros 191-25016698-0-90, donde le eran depositados sus ingresos como pensionista de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, a fin de compensar el adeudo que mantenía pendiente de cancelación frente a dicha empresa financiera.
41. Mediante Resolución 0932-2014/ILN-CPC, la Comisión revocó la Resolución 0218-2013/ILN-PSO y, reformándola, declaró fundada la denuncia del señor Flores por infracción del artículo 19° del Código, tras considerar que si bien el Banco se encontraba facultado para realizar cargos en las diversas cuentas del consumidor para recuperar su acreencia crediticia vía compensación; en la medida que los términos contractuales acordados entre las partes no especificaron la modalidad de ejecución con relación a los fondos provenientes de los conceptos "remuneración" o "pensión mensual", no se evidenciaba el



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 4036-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

porcentaje permitido a disponer de la cuenta de ahorros donde el señor Flores percibía ingresos como pensionista para amortizar su adeudo; por lo que la compensación controvertida resultaba indebida, pues afectó el íntegro de los fondos que tenía el usuario en dicha cuenta.

42. De la revisión de los actuados del expediente, esta Sala aprecia que la Comisión reconoció que en mérito de las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco contenidas en el Contrato celebrado el 14 de diciembre de 2012 entre las partes<sup>18</sup>; el denunciante facultó al Banco a hacerse cobro de los adeudos en los que incurriese, con cargo a los fondos de las cuentas que mantuviese bajo su administración, vía compensación; precisando lo siguiente<sup>19</sup>:

"(...)

64. Conforme se advierte del contenido contractual antes citado, el Banco se encontraba facultado para compensar sus acreencias contra los fondos que mantenía el cliente en sus cuentas, cualquiera sea su origen, concepto o naturaleza. (...)"

43. No obstante, pese a ello, la Comisión declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del deber de idoneidad, tras considerar que adicionalmente, el proveedor debía contar con una autorización especial, brindada por parte del usuario, para afectar los fondos que mantenía bajo su administración, provenientes de remuneraciones y/o pensiones, a fin de fijar un porcentaje máximo que pudiera afectarse para procurar el cobro del adeudo exigible al consumidor.
44. En virtud del análisis efectuado por la Comisión al amparo del razonamiento contenido en las Resoluciones 3448-2011/SC2-INDECOPI y 0696-2012/SC2-INDECOPI, invocadas por dicho órgano resolutorio para evaluar la comisión de la conducta infractora denunciada; conforme a la regla contenida en el criterio aducido, tras verificarse la existencia de una autorización expresa rendida por el señor Flores y constatarse la exigibilidad de su adeudo, generado en atención al préstamo obtenido, dicha obligación configuraba resultaba ser compensable.

**"Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco.-"**

1. El CLIENTE autoriza de manera expresa al BANCO, respecto de sus cuentas, depósitos, tarjetas, bienes o valores, a:

- b. Cargar los montos de las obligaciones directas o indirectas que EL CLIENTE le adeude a EL BANCO, incluso aquellas adquiridas de terceros acreedores de EL CLIENTE y/o derivadas de obligaciones de terceros que éste haya garantizado, ya sea por capital, intereses, comisiones o gastos, incluidos los gastos de cobranza directa o encargada a terceros, contra los montos de las obligaciones que EL BANCO mantenga a favor de EL CLIENTE por concepto de los créditos originados en depósitos efectuados por EL CLIENTE o a favor de EL CLIENTE en las cuentas que éste mantenga en EL BANCO, cualesquiera sea su origen, concepto o naturaleza de las sumas depositadas que originaron el crédito. (...)" Ver la foja 59 del expediente.

<sup>18</sup> Ver la foja 508 del expediente.