

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe sobre Expediente No. 118-2013/ILN-PSO, denuncia contra el Banco de
Crédito del Perú por incumplimiento del deber de idoneidad

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

Saldarriaga Cáceres, Andre Vicente

Revisor:

Olea Ubillus, Pía Gabriela

Lima, 2022

Resumen:

El presente informe aborda un tema de suma relevancia jurídica como lo es la posibilidad de que las entidades financieras realicen compensaciones en las cuentas bancarias de los consumidores sobre sus remuneraciones o pensiones más allá del límite de inembargabilidad fijado por el Código Procesal Civil. Así, se plantea la interrogante relativa a si dicho límite de inembargabilidad resulta también aplicable a las compensaciones efectuadas por los actores financieros. Dada la complejidad y la falta de una respuesta sobre dicho tema, a lo largo de la última década el INDECOPI y las Autoridades Jurisdiccionales han emitido pronunciamientos en uno u otro sentido, denotando la falta de claridad existente sobre este punto, lo cual también se ha trasladado a la doctrina. En ese sentido, en el presente informe nos planteamos abordar los problemas jurídicos vinculados al tema y realizar un análisis de estos, concluyendo así que el ordenamiento jurídico peruano vigente proscribe toda compensación sobre las remuneraciones o pensiones de los consumidores que no respete el límite de inembargabilidad, en atención al carácter alimentario de los mismos. Para arribar a dicha conclusión utilizamos tanto doctrina como pronunciamientos judiciales y administrativos, además de las normas nacionales vigentes en el ordenamiento jurídico peruano.



Índice Analítico:

Tabla de contenido

Introducción:	4
Hechos Relevantes:	5
Hechos:	5
Denuncia:	5
Descargos:	6
Resolución Final No. 218-2013/ILN-PSO:	7
Resolución Final No. 476-2013/ILN-CPC:	8
Informe Jurídico del Dr. Francisco Eguiguren Praeli	9
Resolución No. 3092-2013/SPC-INDECOPI	10
Resolución No. 932-2014/ILN-CPC	10
Resolución No. 4036-2014/SPC-INDECOPI	11
Identificación de Problemas jurídicos:	12
Problemas vinculados a la compensación:	12
Problemas vinculados al principio de confianza legítima:	13
Análisis de Problemas jurídicos:	13
¿Se ha configurado una compensación convencional?	13
¿Existe alguna norma que prohíba realizar una compensación convencional sobre las pensiones más allá del límite previsto en el artículo 648° del Código procesal Civil?	15
¿Existen razones que justifiquen considerar a la compensación convencional como una excepción a la prohibición?	23
¿Las remuneraciones o pensiones mantienen su calidad de tal una vez depositadas en una cuenta de ahorros?	26
¿Se ha incumplido el deber de idoneidad?	29
¿El principio de confianza legítima resulta aplicable al caso en concreto?	30
¿Dicho principio constituye un factor atenuante o un eximente de responsabilidad?	32
Conclusiones:	33
Bibliografía:	35
Anexos:	37

Introducción:

El expediente objeto de análisis aborda dos problemas centrales vinculados principalmente a las áreas del derecho laboral y derecho del consumidor, además de requerir conocimientos vinculados a derecho constitucional, derecho comercial, derecho civil y derecho administrativo.

Al respecto, en primer lugar, el caso que analizaremos en las siguientes páginas nos plantea la cuestión relativa a la posibilidad de que los proveedores de créditos compensen las deudas de los consumidores por encima del límite de inembargabilidad de las remuneraciones o pensiones previsto en el numeral 6 del artículo 648° del Código Procesal Civil, en condiciones en las cuales el consumidor brindó su consentimiento previo para efectuar compensaciones con las sumas de dinero depositadas en su cuenta bancaria.

En efecto, tal como podrá advertir el lector, el tratamiento de dicho problema exige conocimientos vinculados al derecho laboral, constitucional, civil y comercial, de allí que revista de gran complejidad.

En segundo lugar, y de forma secundaria, el expediente también nos invita a reflexionar y analizar los alcances y limitaciones en la aplicación del principio de confianza legítima en los procedimientos de protección al consumidor a cargo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad **Intelectual (en adelante, "INDECOPI")**. Ello en la medida en que dicho principio es invocado en reiteradas oportunidades por la Autoridad para fundamentar su fallo en uno u otro sentido.

Dicho último punto se encuentra fuertemente vinculado a las áreas de derecho del consumidor y derecho administrativo, dado que dicho principio ha sido invocado en múltiples ocasiones en los procedimientos en materia de protección al consumidor por parte del INDECOPI.

Dada la complejidad del primer punto planteado respecto a la compensación convencional, las Autoridades Administrativas y Judiciales han emitido diversos pronunciamientos contradictorios a lo largo del tiempo, motivo por el cual incluso hoy en día los consumidores y proveedores no tienen una visión clara respecto de los alcances y límites de la compensación convencional respecto a las remuneraciones y pensiones.

En ese sentido, mi justificación para el análisis del presente expediente reside en la complejidad de la problemática que aborda y en la búsqueda de contribuir a darle una solución definitiva a través de los fundamentos que expondré en el presente informe.

Cabe resaltar que en el expediente objeto de comentario el INDECOPI falló a favor del Banco proveedor, en aplicación del principio de confianza legítima y señalando que la compensación convencional pactada con los consumidores no debería ceñirse necesariamente a los límites de inembargabilidad de las remuneraciones o pensiones previstos en el Código Procesal Civil.

Como no podría ser de otra manera, me encuentro en total desacuerdo con el pronunciamiento emitido por la Autoridad Administrativa de Protección al

Consumidor, de manera que en las siguientes páginas se analizarán los problemas jurídicos del caso y los fundamentos que sustentan mi postura.

Hechos Relevantes:

Hechos:

1. 26/11/2012: Requerimiento de pago remitido por el Banco al consumidor. Se le imputa una deuda de S/ 3,811.75 derivada del uso de su tarjeta de crédito.
2. 30/11/2012: El consumidor realiza el abono de S/ 105.00.
3. 14/12/2013: El consumidor solicita la apertura de una cuenta de ahorros. Para dichos efectos, suscribe la solicitud de apertura de la cuenta de ahorros, en la **cual se declara textualmente que:** *"Las cuentas, depósitos, tarjetas electrónicas y demás servicios que se abran o presten en mérito de 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".*

A su vez, en las Condiciones generales se señala textualmente que: *"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 (...)."*

4. 19/01/2013: Requerimiento de pago remitido por el Banco al consumidor. Se le imputó una deuda de S/ 3,706.75 derivada del uso de su tarjeta de crédito.
5. 29/01/2013: El consumidor recibe el pago de su pensión en su cuenta de ahorros por el monto de S/ 2,497.45. El mismo día se registra un retiro de S/ 1,200.00 realizado por el propio consumidor.
6. 30/01/2013: El banco realiza la compensación de la deuda del consumidor, descontando las sumas de / 1,296.41 y S/ 1.04 de su cuenta de ahorros.

Denuncia:

Con fecha 23 de febrero de 2013, el señor Andrés Avelino Flores Venegas (en adelante, "el denunciante") **presentó escrito de denuncia por incumplimientos a las normas de protección al consumidor contra el Banco de Crédito del Perú (en adelante, "la Compañía", "BCP" o "el Banco")**, señalando los siguientes hechos y argumentos:

- El BCP habría retirado arbitrariamente los montos de S/ 1,296.41 y S/ 1.04 de su cuenta corriente de ahorros en la que percibe el pago de su pensión por parte de la Municipalidad.
- Asimismo, por motivos ajenos a su voluntad, cuenta con una deuda en soles a favor de la denunciada. Siendo que se ha visto imposibilidad de cumplir con el pago total de la deuda por motivos económicos personales.
- Refiere que ha coordinado con la Asesora de Cobranzas de la Compañía para realizar pagos mensuales de S/ 105.00, de manera que ha venido realizando pagos por dicha suma.
- Sostiene que con fecha 29 de enero de 2013 se registró el abono a su cuenta corriente de la suma de S/ 2,497.45, monto que corresponde a su pensión. Seguidamente, el mismo día habría retirado la suma de S/ 1,200.00, siendo S/ 1,297.45 el saldo restante. Sin embargo, el día 30 de enero de 2013 se registró el cargo por pago de tarjeta de crédito por la suma de S/ 1,296.41 y otro cargo por S/ 1.04, dejando un saldo final de S/ 0.00.
- Siendo ello así, señala que el BCP habría realizado el cobro de una deuda a través de un retiro no autorizado de su cuenta en ahorros en la que percibe el pago de sus remuneraciones.

Descargos:

Con fecha 26 de marzo de 2013, el BCP presentó los descargos correspondientes, alegando los siguientes fundamentos:

7. Las sumas retiradas de la cuenta corriente del denunciado fueron compensadas por el BCP el día 30 de enero de 2013 con la finalidad de pagar la deuda vencida que mantiene el denunciante por su tarjeta de crédito visa, precisando además que a la fecha mantiene una deuda total de S/ 2,241.51 correspondiente a la tarjeta de crédito de su titularidad.
8. El demandante en su momento suscribió la solicitud de apertura de la cuenta **de ahorros, en la cual se declara textualmente que:** *"Las cuentas, depósitos, tarjetas electrónicas y demás servicios que se abran o presten en mérito de 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".*

Ahora bien, en las Condiciones generales se señala textualmente que: *"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 (...).”

Así pues, señala que el denunciante habría autorizado al BCP a realizar las compensaciones correspondientes con las sumas depositadas en la cuenta corriente materia de apertura.

9. Al tratarse de una compensación convencional, no resultarían aplicables las exclusiones a la compensación previstas en el artículo 1290^{1º} del Código Civil, las mismas que serían únicamente aplicables en los casos de compensación legal. Sostener lo contrario implicaría una intromisión desproporcionada en la autonomía de la voluntad de los consumidores, generándoles mayores dificultades en el acceso al crédito.
10. La Sala de Defensa de la Competencia de INDECOPI ha emitido diversos pronunciamientos en los que se señala que la limitación prevista en el artículo 1290º del Código Civil no resulta aplicable a la compensación convencional dado que implicaría una intromisión en su libertad de disponer de su patrimonio y haría más costoso el crédito para los consumidores. Dicho criterio ha sido recogido en las resoluciones No. 3448-2011/SC2-INDECOPI, No. 0417-2012/SC2-INDECOPI y No. 0696-2012/SC2-INDECOPI.
11. Finalmente, una interpretación en sentido contrario validaría el incumplimiento de obligaciones generando una excepción a favor de los deudores, lo cual se opondría a su proceder anterior en el que voluntariamente dieron su consentimiento para una eventual compensación. Además de ello, señalar que convencionalmente el 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 ordenamiento jurídico.

Resolución Final No. 218-2013/ILN-PSO:

Mediante Resolución Final No. 218-2013/ILN-PSO, de fecha 11 de abril de 2013, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte declaró infundada la denuncia interpuesta por infracción al artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Los argumentos expuestos por el Órgano en mención fueron los siguientes:

- Si bien el señor Flores señaló en su denuncia que habría llegado a un acuerdo con el Banco sobre la forma de pago de la deuda que mantenía pendiente de pago, definiendo un pago mensual de S/ 105.00, no ha presentado medio probatorio alguno para efectos de acreditar dicha alegación.

¹ 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.

- El denunciante suscribió el documento denominado “Operación solicitada apertura de cuentas” de fecha 14 de diciembre de 2013, en el cual se deja constancia que el mismo acepta lo establecido en el contrato que contiene las condiciones generales de la cuenta de ahorros. Asimismo, en las “condiciones generales de las cuentas y servicios del Banco” se verifica que el Banco contaba con la autorización del denunciante para compensar sus adeudos en su cuenta de ahorros.
- Mediante Resolución No. 3448-2011/SC2-INDECOPI, la Sala Especializada de Protección al Consumidor del INDECOPI precisó su criterio contenido en la Resolución No. 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, más no en la compensación libre y voluntaria pactada con el consumidor.
- Así, toda vez que en el presente caso el señor Flores autorizó al Banco a cobrar su deuda en la cuenta de ahorros, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta contra el Banco.

Resolución Final No. 476-2013/ILN-CPC:

Mediante Resolución Final No. 476-2013/ILN-CPC, de fecha 26 de junio de 2013, la Comisión de Protección al Consumidor de Lima Norte revocó la Resolución Final No. 218-2013/ILN-PSO en el extremo que declaró infundada la denuncia contra el Banco, y reformándola, declaró fundada la denuncia, ordenando como medida correctiva el extorno del importe de S/ 1,081.63. Los argumentos expuestos por la Comisión en mención fueron los siguientes:

- El artículo 648° del Código Procesal Civil señala en forma taxativa cuáles son los bienes calificados como inembargables. Dichos supuestos vienen a ser excepciones a toda clase de compensación, sea legal o convencional.
- La autonomía privada no es irrestricta, encontrando su límite en aquel ámbito regulado por normas de obligatorio cumplimiento o de carácter prohibitivo, sin que quepa la posibilidad de pactar contra ellas.
- La remuneración tiene una función garantizadora de la adecuada subsistencia del trabajador y, de ser el caso, también de sus dependientes. Por dicho motivo es que se reconoce el carácter alimentario de dicho concepto, lo cual también es aplicable al caso de la pensión. Así, en atención a la especial naturaleza de la remuneración o pensión, el legislador ha optado por su protección normativa, estableciendo la limitación legal de compensación, tanto legal como convencional.

- En el caso en particular, 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 se encuentra facultada a oponer la compensación respetando los límites previstos en el artículo 1290° del Código Civil y 648° del Código Procesal Civil. Sostener lo contrario implicaría validar el ejercicio abusivo del derecho a la compensación por encima de las disposiciones constitucionales y legales que buscan tutelar un interés superior basado en el carácter alimentario de las remuneraciones y pensiones.
- Así al haberse efectuado la compensación sin respetar los límites previstos legislativamente, corresponde declarar fundada la denuncia, ordenando la devolución de S/ 1,081.63.

Informe Jurídico del Dr. Francisco Eguiguren Praeli

Con fecha 26 de julio de 2013, el BCP presentó un Informe Jurídico elaborado por el Dr. Francisco Eguiguren Praeli en el cual sostiene que las limitaciones previstas en el artículo 1290° del Código Civil y 648° del Código Procesal Civil no resultan aplicables a la compensación convencional bajo el siguiente razonamiento:

- La prohibición de compensación contenida, de manera concordada, en el artículo 132°, numeral 11 de la Ley No. 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.
- 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 consumidor, 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.
- En ese sentido, la prohibición en mención 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.

Resolución No. 3092-2013/SPC-INDECOPI

Mediante Resolución No. 3092-2013/SPC-INDECOPI, de fecha 18 de noviembre de 2013, la Sala Especializada en Protección al Consumidor declaró fundado el recurso de revisión presentado por el Banco en el extremo referido a la vulneración del principio de confianza legítima, declarando así la nulidad de la Resolución No. 476-2013/ILN-CPC y ordenando a la Comisión emitir un nuevo pronunciamiento. La Sala en mención utilizó los siguientes argumentos para sustentar su fallo:

- Mediante la Resolución No. 3448-2021/SC2-INDECOPI la Sala 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 lo hubieran autorizado previa y expresamente. Entre los fundamentos de dichas resoluciones destacan los siguientes:
 - La compensación es un acto de disposición patrimonial y, siendo que toda persona es libre de disponer de su patrimonio, cualquier limitación debe ser interpretada restrictivamente a fin de no afectar la mencionada esfera de libertad.
 - 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. Asimismo, volvería más costoso el crédito y podría generar la contracción de la oferta de crédito.
 - La prohibición de afectación de remuneraciones o pensiones contenida en el artículo 648° del Código Procesal Civil tiene sentido únicamente en su literalidad, esto es, en el caso específico de embargos, más no en la compensación libre y voluntaria, 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 deudor.
- La compensación realizada por el Banco se encontraba sustentada en un criterio de interpretación desarrollada por la Sala, según la 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 para ello.

Resolución No. 932-2014/ILN-CPC

Mediante Resolución No. 932-2014/ILN-CPC, de fecha 23 de julio de 2013, la Comisión de Protección al Consumidor de Lima Norte declaró fundada la denuncia, en base a los siguientes argumentos:

- El Banco estableció su potestad de realizar cargos en las diversas cuentas del consumidor, sin especificar cómo esta sería ejecutada en caso se trataran 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.
- 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 evidencia que dicho activo no determinó la estimación del riesgo de retorno de crédito por parte de la entidad financiera, pues al momento de otorgar el crédito no formaba parte de las cuentas que administraba.
- El Banco no actuó debidamente al afectar la totalidad del saldo disponible generado por el pago de la pensión del denunciante, más aún cuando la ejecución en dichos términos no resulta previsible dada la forma general en la que fue redactada la posibilidad de compensar con las sumas depositadas en la cuenta corriente. Así, pese a que el banco contaba con la facultad de compensar las deudas omitió informar expresamente los términos en qué ésta podría ejecutarse.
- La compensación realizada por el Banco se encontraba sustentada en un criterio de interpretación esbozado por INDECOPI, por lo que, en virtud del principio de confianza legítima, dicha circunstancia constituye un atenuante en la sanción a imponerse, la cual será de una amonestación.

Resolución No. 4036-2014/SPC-INDECOPI

Mediante Resolución No. 4036-2014/SPC-INDECOPI, de fecha 25 de noviembre de 2014, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI declaró fundado el recurso de revisión presentado por el Banco e infundada la denuncia. Los argumentos empleados por la Sala en mención fueron los siguientes:

- Contrariamente a lo indicado por la Comisión, la interpretación de la aplicación del principio de confianza legítima no se orientaba a calificar como un criterio a tener en cuenta en la graduación de la sanción, sino que el mismo guardaba incidencia en la determinación de la responsabilidad. Siendo ello así, la Comisión aplicó indebidamente dicho principio como un factor atenuante.
- El criterio señalado por la Sala en anteriores pronunciamientos no contemplaba la necesidad de verificar la existencia de un acuerdo expreso entre las partes con relación a la forma en la que se ejecutaría el cobro de las acreencias exigibles sobre los fondos de las cuentas donde los usuarios

percibieran sus remuneraciones o pensiones. Así, la Comisión incorporó un requisito adicional al exigir al Banco la fijación expresa del porcentaje disponible para oponer a los saldos deudores pendientes que mantuvieron frente a las entidades financieras, a fin de amortizarlos vía la figura de la compensación.

- En ese sentido, las pautas dictadas por el criterio invocado no exigen que el acuerdo adoptado 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 ellos administrados, para validar los descuentos que se efectúen vía compensación. Siendo ello así, la Comisión inaplicó los principios del debido procedimiento y el deber de motivación tras alejarse de los criterios contenidos en las resoluciones invocadas, pues incorporó un requisito adicional, en virtud del cual determinó la responsabilidad del Banco.
- Toda vez que la compensación fue realizada en virtud del principio de confianza legítima y tras contar con el consentimiento del consumidor, corresponde declarar infundada la denuncia.

Identificación de Problemas jurídicos:

Tal como hemos señalado en la introducción del presente trabajo, el expediente nos plantea dos problemas centrales, el primero de ellos vinculado a la compensación sobre las remuneraciones o pensiones, y el segundo relacionado al principio de confianza legítima.

Teniendo ello en consideración, se han identificado los problemas jurídicos en función a ambos problemas centrales, empleando el método cartesiano difundido por el Profesor Marcial Rubio Correa:

Problemas vinculados a la compensación:

- 1- ¿Se ha configurado una compensación convencional?
- 2- ¿Existe alguna norma que prohíba realizar una compensación convencional sobre las pensiones más allá del límite previsto en el artículo 648° del Código procesal Civil?
- 3- ¿Existen razones que justifiquen considerar a la compensación convencional como una excepción a la prohibición?
- 4- ¿Las remuneraciones y pensiones mantienen su calidad de tal una vez depositadas en una cuenta de ahorros?
- 5- ¿Se ha incumplido el deber de idoneidad?

Problemas vinculados al principio de confianza legítima:

- 6- ¿El principio de confianza legítima resulta aplicable al caso?
- 7- ¿Dicho principio constituye un factor atenuante o un eximente de responsabilidad?

Análisis de Problemas jurídicos:

¿Se ha configurado una compensación convencional?

A efectos de determinar si se ha configurado en el caso en concreto una compensación convencional o no, es necesario analizar la institución de la compensación y el marco normativo aplicable.

La compensación es uno de los medios de extinción de las obligaciones regulado en el Código Civil peruano, bajo dicha institución ambas partes son acreedoras y **deudoras entre sí simultáneamente, de manera que a efectos de evitar un "doble pago" se recurre a la compensación.**

Sobre dicha figura, los profesores Osterling y Castillo sostienen que la compensación es un mecanismo de extinción de las obligaciones que requiere que dos sujetos ostenten simultáneamente y entre sí la parte deudora y acreedora. A su vez, el crédito debe ser líquido, exigible y fungibles entre sí, de acuerdo a lo señalado en el Código Civil peruano (2009: 1).

Ahora bien, nuestro Código Civil recoge los requisitos para que una parte oponga a otra la compensación legal, los cuales se encuentra regulados en el artículo 1288° del 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".

Así pues, para que una de las partes recurra a la compensación legal prevista en el artículo 1288° del Código Civil, es necesario que las obligaciones sean recíprocas, líquidas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas.

Para efectos del presente caso, únicamente nos interesa analizar el requisito de la reciprocidad de las obligaciones, ya que dicho requisito, como veremos más adelante, también es necesario en el caso de la compensación convencional.

El profesor Castillo señala que la reciprocidad implica que dos sujetos jurídicos sean acreedores y deudores entre sí, siendo irrelevante si la reciprocidad tiene su origen en un mismo acto jurídico o en varios (2017: 130). Es decir, el requisito de la reciprocidad exige que ambas partes sean acreedoras de un crédito exigible a la otra parte.

Pues bien, hasta este punto hemos explicado la figura de la compensación prevista en el artículo 1288° del Código Civil, que no es otra cosa que la compensación legal y que opera de manera unilateral, siempre que se cumplan los requisitos señalados, los que incluyen a la reciprocidad.

Por otro lado, nos encontramos a la compensación convencional o bilateral, la cual se deriva necesariamente de un acuerdo entre las partes. Dicha compensación se encuentra regulada en el artículo 1289° del 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".

Si bien el fraseo del artículo señala que no es necesario que concurren los requisitos previstos para la compensación legal, la doctrina es pacífica al señalar que, al menos, debe concurrir el requisito de la reciprocidad, pues de lo contrario, sería imposible hablar de una compensación propiamente dicha.

Así, los profesores Osterling y Castillo señalan que la reciprocidad es un requisito indispensable para la compensación bilateral, ya que, si bien sería posible compensar obligaciones que no tengan la calidad de líquidas, fungibles o exigibles, no sucedería lo mismo en el caso de obligaciones que no sean recíprocas (2009: 8)

En ese sentido, la compensación convencional es aquella prevista por acuerdo entre las partes, motivo por el cual no se exige el cumplimiento de los requisitos previstos para la compensación legal, exceptuando el requisito de la reciprocidad, pues de lo contrario la compensación dejaría de ser tal.

Habiendo esclarecido ello, resta evaluar si en el caso en concreto operó o no una compensación convencional.

Como punto de partida, debemos advertir que el denunciante suscribió la solicitud de **apertura de la cuenta de ahorros, en la cual se declara textualmente que: "Las cuentas, depósitos, tarjetas electrónicas y demás servicios que se abran o presten en mérito de 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".**

A su vez, en las condiciones generales se señala textualmente que el BCP se encontraba facultado para compensarse respecto de cualquier de sus cuentas o tarjeta del cliente.

Así pues, las partes han pactado que el BCP se encuentra facultado sobre los depósitos realizados a la cuenta corriente a compensarse el pago de las obligaciones que le adeude el denunciante. Siendo ello así, dicha cláusula contiene la posibilidad de compensar en favor del Banco, de manera que se ha pactado una compensación convencional.

Si bien no se han señalado que requisitos deben concurrir para que pueda operar la compensación, recordemos que la compensación convencional no exige la concurrencia de determinados requisitos, siendo suficiente que concorra la reciprocidad o los requisitos que puedan haber previsto las partes.

Así, en este caso se ha pactado la posibilidad de que el Banco efectúe la compensación de las deudas que tenga el cliente con los depósitos realizados a la cuenta bancaria, siendo que se cumple el requisito de la reciprocidad, pues el Banco se encuentra obligado a pagar o entregar la suma de dinero depositada por un tercero, mientras que el denunciante se encuentra obligado a realizar el pago de la deuda que mantiene con el Banco. De modo que, a efectos de evitar que el Banco tenga que entregar la suma de dinero para que el usuario a su vez tenga que pagarle a dicha institución, se ha previsto el mecanismo de la compensación en favor de la entidad bancaria.

Asimismo, tal como se desprende de los hechos del caso, los cuales han sido reconocidos por ambas partes, el día 29 de enero de 2013 el denunciante recibió el pago de su pensión en su cuenta de ahorros por el monto de S/ 2,497.45. A su vez, al día siguiente el Banco realizó la compensación de la deuda del consumidor, descontando las sumas de / 1,296.41 y S/ 1.04 de su cuenta de ahorros.

De tal modo que en el presente caso ha operado una compensación convencional, pactada por las partes a través de la suscripción de la solicitud de apertura de cuenta de ahorros.

Cabe precisar que la figura de la compensación convencional es distinta a la del débito automático, la cual es empleada usualmente en las relaciones de consumo. En virtud de dicha figura, la entidad bancaria tendría la obligación de realizar un cargo sobre la cuenta bancaria del consumidor en la fecha que hayan pactado las partes, ello con el propósito de evitar el costo por parte del consumidor de tener que acercarse a la entidad bancaria a realizar el pago de una deuda.

Ahora bien, habiendo esclarecido que nos encontramos frente a una compensación convencional y no frente a un débito automático, resta analizar si existen normas en el ordenamiento nacional que proscriban la compensación convencional sobre las pensiones más allá del límite previsto en el artículo 648° del Código procesal Civil.

¿Existe alguna norma que prohíba realizar una compensación convencional sobre las pensiones más allá del límite previsto en el artículo 648° del Código procesal Civil?

A efectos de analizar si existe alguna norma que establezca la prohibición en mención, debemos, como punto de partida, recurrir a la normativa especial que regula a las entidades financieras y a las relaciones de consumo.

Pues bien, la única disposición especial vinculada a la compensación se encuentra regulada en el numeral 11 del artículo 132° de la Ley No. 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros:

"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*”.

Así dicha norma reconoce la posibilidad de que las empresas del sistema financiero realicen compensaciones con los activos de los deudores que mantenga en su poder. Sin embargo, realiza la importante precisión de que no puede ser objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho.

Ahora bien, y considerando que en el caso en concreto no se ha declarado contractualmente ningún activo como intangible ni se ha excluido de la compensación, resta preguntarnos, ¿qué activos son legalmente intangibles o se encuentran excluidos de la compensación?

La norma especial no nos brinda una respuesta a dicha interrogante, con lo cual nos vemos obligados a recurrir a la supletoriedad del Código Civil. Recordemos que, en relación a la supletoriedad, Neves señala que a través de dicha figura se aplica una segunda norma, de carácter general, que contiene una regulación de un hecho que en principio debía ser regulado por una primera norma especial, pero al no hacerlo aquella, corresponde la aplicación de la norma general (2018: 159).

Así, ante la ausencia de una regulación especial que nos brinde una respuesta a la interrogante planteada, resulta necesario recurrir al Código Civil. Ello considerando además que el artículo 4° de dicha ley señala que:

"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”.

Por su parte, el artículo IX del título preliminar del Código Civil prevé dicha supletoriedad:

"Artículo IX. - *Las disposiciones del Código Civil se aplican supletoriamente a las relaciones y situaciones jurídicas reguladas por otras leyes, siempre que no sean incompatibles con su naturaleza”.*

Así pues, resulta indubitable que la respuesta a la interrogante planteada nos obliga a recurrir a dicho cuerpo normativo.

Ahora bien, el artículo 1290° del Código Civil señala que:

"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”.*
(Énfasis agregado)

Así, la prohibición contenida en el artículo 1290° del Código Civil nos remite al numeral 6 del artículo 648° del Código Procesal Civil que señala que:

"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. 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" (Énfasis agregado)

Siendo ello así, el Código Civil, remitiéndonos al Código Procesal Civil, señala que se encuentra prohibida la compensación del crédito inembargable constituido por las pensiones cuando no excedan de las 5 Unidades de Referencia Procesal – URP, encontrándose fuera del alcance de la prohibición el exceso hasta una tercera parte.

Así pues, retornando al punto de partida, el numeral 11 del artículo 132° de la Ley No. 26702 señala que no pueden ser objeto de compensación los activos legalmente declarados intangibles o excluidos de la compensación.

De tal modo que, existen dos posibles supuestos de hecho en los cuales no se podrá aplicar la compensación: 1. En caso el activo sea declarado intangible o 2. En caso el activo se encuentre excluido legalmente de la compensación.

Respecto del primer supuesto, debemos advertir que el artículo 12° de la Constitución Política del Perú establece que:

"Artículo 12.- Fondos de la Seguridad Social

Los fondos y las reservas de la seguridad social son intangibles. Los recursos se aplican en la forma y bajo la responsabilidad que señala la ley".

Si bien en el caso en concreto se desconoce el régimen pensionario del denunciante, dicho artículo establece la intangibilidad de los fondos de la seguridad social, esto es, del dinero recaudado con la finalidad de asegurar una pensión en el futuro, sin embargo, no le reconoce el carácter intangible a la pensión en sí misma. Caso distinto, por ejemplo, al de la Compensación por Tiempo de Servicios – CTS, en cuyo caso el artículo 37° del Decreto Supremo No. 001-97-TR reconoce expresamente el carácter intangible de los depósitos de la CTS y sus intereses.

En ese sentido, no se cumple el primer supuesto de hecho contenido numeral 11 del artículo 132° de la Ley No. 26702, en la medida en que la pensión o parte de ella no ha sido declarada legalmente como intangible.

Siendo ello así, somos de la opinión de que en el presente caso se debe aplicar el segundo supuesto en mención, esto es, el referido a que el activo (en este caso, la pensión) se encuentra legalmente y parcialmente excluida de la posibilidad de ser pasible de compensación, de acuerdo a los límites previstos por el numeral 6 del artículo 648° del Código Procesal Civil.

De esta manera, sostenemos que la prohibición en el presente caso no reside en el carácter intangible declarado legalmente, sino más bien en que el activo se encuentra excluido legalmente de la compensación de acuerdo a los límites previstos.

En relación a ello, Ezcurra y Valencia sostienen que es acertado concluir que, a partir de una lectura sistemática del artículo 1290° del Código Civil y 648° del Código Procesal Civil, las remuneraciones no pueden ser compensadas. Sin embargo, señalan que la equivocación de INDECOPI residía en que dicho supuesto no le es aplicable al Banco ya que dicha entidad no tiene en su poder las remuneraciones de los trabajadores (refiriéndose a los consumidores) (2011: 56). Cabe resaltar que ambos consideran que, una vez depositada la remuneración en una cuenta bancaria, la misma pierde su calidad de tal, de ahí que sostengan dicha afirmación.

Si bien los citados autores realizan la afirmación citada señalando que la entidad financiera nunca tendrá en su poder remuneraciones, los mismos reconocen que es jurídicamente correcto concluir, a partir de una lectura sistemática de las normas, que se prohíbe la compensación de las remuneraciones o pensiones por encima del límite fijado en el Código Procesal Civil.

Asimismo, debemos resaltar el hecho de que el 1290° del Código Civil señala que: **“se prohíbe la compensación”, esto es, no delimita su ámbito de aplicación a la compensación convencional o legal, siendo aplicable a ambos tipos de compensaciones, de acuerdo a la literalidad de la norma.**

En ese mismo sentido se han pronunciado los profesores Osterling y Castillo, quienes afirman que por razones de ética, justicia, orden pública, entre otros, la norma excluye la figura de la compensación de determinadas obligaciones. Así, dichos supuestos serían excepciones a toda clase de compensación en virtud del origen o fuente del crédito no compensable (2009: 9).

Ahora bien, ¿Cuál es la importancia que tiene la remuneración o la pensión en este caso para que el legislador le haya dado la calidad de crédito inembargable y no sujeto a compensación? Pues bien, su importancia reside en que garantiza la subsistencia del trabajador o pensionista, en la medida en que le permite cubrir sus necesidades básicas.

Ello se encuentra alineado con lo establecido en el artículo 1° de la Constitución Política del Perú, el cual señala que el respeto de la dignidad de la persona es el fin de la sociedad y del Estado. Así, se protege tanto a la remuneración como a la pensión de toda persona en tanto se busca respetar su dignidad, evitando que se vea desprovisto de los ingresos mínimos que le permitan cubrir sus necesidades.

En esa misma línea, el profesor Arce, refiriéndose al carácter inembargable de la remuneración sostiene que el fundamento detrás de dicha disposición reside en la necesidad de subsistencia del trabajador deudor y la protección social al mismo (2013: 388).

Por su parte, Sarzo sostiene que a partir de una interpretación sistemática del artículo 1290° del Código Civil y 648° del Código Procesal Civil se concluye la exclusión de la remuneración como un bien inembargable de la compensación. De manera que el derecho a una remuneración suficiente tendría el mismo alcance ya sea frente a un embargo judicial como frente a una compensación (2012: 105).

Así, nosotros nos adherimos a dicha postura, de manera que concluimos que, por disposición del artículo 1290° del Código Civil, el BCP no podía compensar las deudas del denunciante con el depósito correspondiente a su pensión sin respetar el límite previsto en el Código Procesal Civil.

Sin perjuicio de la conclusión a la que hemos arribado a partir de un análisis de las normas aplicables al caso, analizaremos a continuación los diversos pronunciamientos que han emitido tanto INDECOPI como las Autoridades Jurisdiccionales respecto a si la normativa proscribire o no la compensación convencional por encima de los límites fijados en el Código Procesal Civil.

Al respecto, en un primer momento, la Sala de Defensa de la Competencia No. 2 emitió la Resolución No. 0199-2010/SC2-INDECOPI en el marco del Expediente No. 270-2008/CPC, a través de la cual señaló lo siguiente:

"22. Así, 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.

23. La protección que el sistema normativo otorga a la remuneración, al considerarla inembargable e incompensable, se justifica en que ésta tiene como finalidad la satisfacción de necesidades vitales de los trabajadores, por lo que, de permitirse su afectación, se pondría en riesgo incluso la subsistencia de éstos". (Énfasis agregado)

Así, en un primer momento el INDECOPI también arribó a la conclusión, a partir de una lectura sistemática de las normas, de que la normativa nacional proscribía la compensación, sea legal o convencional, del crédito inembargable, constituido por una fracción de la remuneración o pensiones.

Asimismo, resalta el hecho de que haya mencionado expresamente que dicha protección se sostiene en que dichos activos tienen por finalidad la satisfacción de las necesidades vitales de las personas para permitir su subsistencia, esto es, su carácter alimentario.

De la misma manera, también es importante la mención a que no se deja sin efecto la cláusula pactada, pues es perfectamente legal que se aplique una compensación convencional sobre las remuneraciones o pensiones, siendo únicamente contrario al ordenamiento jurídico la compensación sobre dichos activos sin que se respeten los límites fijados en el Código Procesal Civil.

Posteriormente, la Sala de Defensa de la Competencia emitió la Resolución No. 2326-2011/SC2-INDECOPI, a través de la cual reiteró el criterio señalado previamente, al señalar que se debía respetar los límites de la compensación sobre las pensiones:

"20. Al respecto, el artículo 648° del Código Procesal Civil califica a las remuneraciones y pensiones como bienes inembargables, cuando no exceden las 5 Unidades de Referencia Procesal (en adelante, URP), siendo el exceso embargable hasta una tercera parte.

21. La Comisión halló responsable al Banco en base a los siguientes fundamentos: "(...) se evidencia que la cuenta de ahorros del señor Rojas, de cuyos fondos se efectuó la compensación, correspondía a la cuenta en la cual la AFP Horizonte le realizaba el pago de su pensión (...) no es posible desconocer la naturaleza de las pensiones, por el solo hecho de haber sido depositadas en una cuenta de ahorros, más aún si dicha cuenta es solo un medio que se utiliza para efectuar el pago adelantado de las pensiones (...) la prohibición de ejercer el derecho de compensación sobre remuneraciones y pensiones no es absoluta (...) puede realizarse cuando el monto de la remuneración es mayor a 5 URP, siendo el exceso compensable en un tercio. Sin embargo, en el presente caso se verifica que los cargos fueron realizados incluso por la totalidad del monto de la pensión (...)".

Así, en esta oportunidad el INDECOPI mantuvo su postura, aplicándola en el presente caso a las pensiones del consumidor.

Sin embargo, lamentablemente a través de la Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI, la Sala de Defensa de la Competencia No. 02 cambió de criterio, señalando 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.

15. 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 reevaluar dicha posición no solo desde la legalidad de la conducta, sino también considerando los efectos o consecuencias que tal decisión puede generar en el mercado crediticio. (...)" (Énfasis agregado)

Al respecto, pese a lo señalado por la Sala, lo cierto es que sí existe una disposición que de manera expresa prohíbe la compensación, sea legal o convencional, sobre las remuneraciones o pensiones más allá del límite fijado en el Código Procesal Civil.

Asimismo, la Sala omite considerar el hecho de que la propia Ley No. 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros nos remite supletoriamente al Código Civil, y es el propio numeral 11 del artículo 132° el que nos obliga a recurrir al derecho común, de manera que es errónea su conclusión referente a que no existiría tal prohibición.

Por otro lado, resalta el hecho de que mencione que más que evaluar la legalidad de la conducta, concentre su análisis en los efectos que podría generar en el mercado crediticio su decisión. De tal modo que confunde lo que la norma es con el impacto regulatorio que tiene la norma, esto es, con un análisis de política legislativa.

Continuando con lo señalado en la Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI, la Sala señala que:

18. En el primer supuesto, no estamos en presencia de un acto que deba ser siempre entendido como perjudicial para el consumidor como para generar una regla de prohibición absoluta. Por ejemplo, éste 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.

19. 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.

(...)

22. 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". (Énfasis agregado)

Al respecto, como bien señala la sala, la posibilidad de compensar sobre las remuneraciones o pensiones no siempre es perjudicial para el consumidor, motivo por el cual no existe una prohibición absoluta como erróneamente señala la Sala, pues la prohibición es únicamente relativa, de acuerdo a los límites fijados en el Código Procesal Civil. En ese sentido, no se encuentra proscriba toda compensación sobre dichos activos como erróneamente se ha señalado.

Por otro lado, la Sala confunde el cargo o débito automático con la compensación, pues dicha figura constituye una obligación en cabeza de la entidad bancaria, la cual consiste en realizar el débito de una suma dineraria en la fecha pactada con el consumidor, mientras que la compensación pactada a favor del Banco constituye un derecho potestativo, el cual puede operar no en la fecha de pago, como sería en el débito automático, sino más bien una vez transcurrido el plazo de pago de la obligación.

Así, en un pronunciamiento posterior recaído en la Resolución No. 2483-2013/SPC-INDECOPI, en la cual la Sala de Defensa del Consumidor explica la diferencia entre la compensación y el débito automático:

"25. Entonces, a diferencia de la compensación, que presupone la existencia de un derecho potestativo traducido en la facultad del deudor de extinguir su obligación oponiéndola a una prestación homogénea, líquida, exigible y recíproca con el acreedor; el convenio de débito automático presume, en atención a un previo acuerdo con el usuario, el surgimiento de una orden que la entidad financiera, que administra las cuentas del cliente, se compromete a realizar, con la finalidad de honrar sus obligaciones sin requerir aguardar que las mismas sean exigibles".

Asimismo, la conclusión referente a que la prohibición relativa cobraría sentido únicamente en el caso de los embargos es equivocada, pues omite analizar la *ratio legis* del artículo 1290° del Código Civil, ya que el legislador ha considerado que los bienes inembargables tienen tal trascendencia en la protección de determinados valores jurídicos y principios, que los mismos no pueden ser ni si quiera pasibles de compensación.

Finalmente, la Sala continúa señalando en la misma resolución lo siguiente:

"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 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.

26. La interpretación asumida además torna más costoso el crédito para aquellas personas que paradójicamente pretenden ser protegidas con la prohibición de compensación. (...) (Énfasis agregado)

Sobre el particular, tal como podrá apreciar el lector, en los considerandos citados la Sala brinda una serie de argumentos para sustentar una interpretación restrictiva - obviando señalar que la interpretación restrictiva sería del artículo 1290° del Código Civil-, los mismos que consisten esencialmente en los efectos que se podrían generar en el mercado de créditos en caso se asuma un criterio u otro. Tal como veremos más adelante, **dichos fundamentos son empleados para sostener el argumento "de la disociación", el cual será materia de análisis más adelante, motivo por el cual refutaremos los argumentos planteados por la Sala en un punto posterior del presente trabajo.**

Posteriormente a la emisión de la Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI, la Autoridad mantuvo el mismo criterio y la misma fundamentación a lo largo de distintos pronunciamientos, entre los cuales se encuentra la Resolución No. 4036-2014/SPC-INDECOPI, emitida en el marco del presente procedimiento.

Es así que, a raíz de los pronunciamientos uniformes del INDECOPI y con posterioridad a la conclusión del procedimiento materia de análisis, la Corte Suprema de Justicia de la República, a través de la Casación 11823-2015 Lima, señala que se encuentra prohibida la compensación de la remuneración o pensiones por encima de los límites fijados en el Código Procesal Civil. Así, la Corte Suprema sostiene lo siguiente:

"3.4. Al respecto, el Código Civil establece los supuestos en los que se encuentra prohibido realizar la compensación, entre los cuales señala al crédito inembargable: "Artículo 1290 del Código Civil.- Se prohíbe la compensación (...) 3. Del Crédito inembargable; (...)". Es decir, el crédito inembargable tampoco resulta susceptible de compensar. Si bien se puede llegar a esta premisa mediante un razonamiento lógico - jurídico, es conveniente su inclusión expresa en la norma, debido al delicado carácter intangible del "crédito inembargable, cuya protección por el Derecho debe ser prioritaria en relación a otros derechos patrimoniales".

Así, la Corte Suprema sienta una postura a partir de dicho pronunciamiento, en el cual considera que los bienes inembargables no son susceptibles de compensación, sea legal o convencional, postura a la cual nos adherimos.

Asimismo, en esa misma línea, a través de la sentencia recaída en el Expediente No. 01796-2020-PA/TC, el Tribunal Constitucional señaló lo siguiente:

"14. Como ya se ha observado esta normativa se aplica inclusive cuando existe un contrato que la contraviene. En este caso, la libertad de contratar (artículo 62 y el artículo 2.14 de la Constitución) debe interpretarse en concordancia con el derecho a la remuneración (artículo 24 de la Constitución). Es decir, la compensación que realice el banco del acuerdo celebrado, debe ser interpretada en armonía con el artículo 648, inciso 6 del Código Procesal Civil, por lo que no resulta factible que el Banco de la Nación se apropie del íntegro de las remuneraciones del actor, pues solamente esté permitido proceder en virtud del mencionado artículo".

En ese sentido, al día de hoy, las autoridades jurisdiccionales entienden, correctamente, que la compensación no puede ser realizada sobre el bien inembargable, constituido en estos casos por las remuneraciones o pensiones, ello en atención al carácter alimentario de la remuneración y la pensión, pues garantizan la subsistencia de la familia y del trabajador o pensionista.

Ahora bien, la argumentación del Banco se centra en que el artículo 1290° del Código Civil es únicamente aplicable en los casos de compensación legal, pues señala que sostener lo contrario implicaría una intromisión desproporcionada en la autonomía de la voluntad de los consumidores, generándoles mayores dificultades en el acceso al crédito.

Al respecto, si bien no lo menciona expresamente la entidad denunciada, su **argumentación se centra en señalar un supuesto de "sobreinclusión" del artículo 1290° del Código Civil** o, dicho de otra manera, en sostener una interpretación correctora restrictiva del artículo 1290°, señalando que ahí donde el legislador dice **"compensación" en realidad se refiere exclusivamente a** la compensación legal, generando así una disociación.

En relación a la interpretación correctora restrictiva, Guastini sostiene que la misma circunscribe el significado de una disposición excluyendo de su ámbito algunos supuestos que, en principio, calzarían dentro del mismo a partir de una interpretación literal (2000: 39).

Tal como lo señala Guastini, en el presente caso el Banco emplea el argumento de la disociación, pretendiendo establecer una diferenciación allí donde el legislador no lo ha hecho, de manera que debemos evaluar las razones que justificarían dicha diferenciación.

¿Existen razones que justifiquen considerar a la compensación convencional como una excepción a la prohibición?

Sobre el particular, realizaremos un análisis de los fundamentos señalados por el BCP para establecer una diferenciación donde la norma no lo hace y, seguidamente, explicaremos las razones por las cuales consideramos que debe primar una interpretación literal del artículo 1290° del Código Civil.

En primer lugar, el Banco, apoyando su postura en el pronunciamiento que tuvo en su momento la máxima instancia del INDECOPI, señala que al ser la compensación un acto de disposición patrimonial y ser a su vez toda persona libre de disponer su patrimonio, cualquier limitación debe ser interpretada restrictivamente a fin de no afectar la esfera de libertad propia de toda persona.

Al respecto, en primer lugar, debemos precisar que la compensación es un medio de extinción de las obligaciones en donde resalta el hecho de que la compensación legal opera de forma unilateral, al margen de la existencia de un acuerdo, por lo que es incorrecto señalar que la compensación es un acto de disposición patrimonial.

Asimismo, efectivamente toda persona es libre de disponer de su patrimonio salvo las limitaciones señaladas en la ley, el simple hecho de que se establezca una limitación a la autonomía privada no quiere decir que con ello se este vulnerando su libertad, pues dicha limitación encuentra su sentido en algún valor superior que quiere proteger el legislador.

Tomemos como ejemplo la institución de la legítima, el cual está constituido por aquella cuota de la cual no puede disponer el causante o testador. En este caso, el legislador ha considerado que debe primar el bienestar de los herederos antes que la **"libertad absoluta" para disponer de sus bienes por parte del causante.**

Así como en dicho ejemplo, nuestro Código Civil contiene diversas limitaciones a la autonomía privada y a la facultad de disposición que tiene en principio toda persona sobre su patrimonio.

En adición a ello, debemos resaltar que en el presente caso la norma contenida en el artículo 1290° del Código Civil no está redactada en forma de prohibición de disponer del patrimonio, pues únicamente señala la prohibición de compensar el crédito inembargable a modo de norma imperativa.

Es en virtud de dicha imperatividad que cualquier pacto que contravenga la misma incurrirá en nulidad. Así, también incurriría en nulidad, por ejemplo, un pacto en el que se supere el periodo máximo del usufructo, por contravenir una norma imperativa.

Así pues, en el fondo el argumento del Banco es sumamente débil en la medida en que pretende inaplicar una norma imperativa bajo el argumento de la libertad de disponer de los propios bienes, ignorando que el Código Civil contiene una serie de normas imperativas que limitan la autonomía privada y la facultad de disposición, en favor de valores superiores. En el presente caso, la imperatividad del artículo 1290° está destinado a proteger los bienes inembargables debido a la importancia que tienen para la persona, siendo la remuneración y las pensiones particularmente importantes en la medida en que garantizan su subsistencia, esto es, en atención a su carácter alimentario.

En segundo lugar, el Banco también sostiene el argumento referido a que la postura del denunciante validaría el incumplimiento de obligaciones por parte del mismo, generando una excepción a favor de los deudores, pues anteriormente dieron su propio consentimiento para efectuar una eventual compensación.

Al respecto, la postura asumida no ampara en lo absoluto el incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, pues no se extingue la deuda ni se señala que el consumidor no deba cumplir con pagar el crédito. Lo que se señala es que el mecanismo de cobro a través de la compensación convencional no puede ignorar las normas imperativas, como lo es el hecho de que el Código Civil prohíba la compensación del crédito inembargable, el cual comprende a una parte de la remuneración o pensión, de tal manera que el Banco puede realizar el cobro sobre el

exceso a través de otros mecanismos legales que no contravengan normas imperativas.

Asimismo, el hecho de que se oponga al comportamiento anterior del consumidor al momento de dar su consentimiento carece de relevancia, pues todo pacto a través del cual el consumidor acepte alguna cláusula que contravenga una norma imperativa deviene en nulo.

Sin embargo, en el presente caso la cláusula materia de análisis no adolece de nulidad en la medida en que no contraviene ninguna norma imperativa, pues únicamente se establece la posibilidad de una compensación convencional en favor del Banco, lo cual resulta perfectamente legal. La conducta ilegal reside en la actuación del Banco al compensar más allá del límite de inembargabilidad.

Así pues, el hecho de que el denunciante haya dado su consentimiento previo para efectuar una futura compensación es completamente legal, lo que no resulta válido es la realización de la compensación más allá del límite de inembargabilidad fijado por el Código Procesal Civil.

En tercer lugar, también se usa el argumento consistente en el posible impacto que tendría dicha postura en el mercado de créditos, así, se señala que ello elevaría el costo del crédito y generaría una contracción en la oferta de créditos, en la medida en que los Bancos ya no contarían con la posibilidad de cobrar las deudas con las remuneraciones pensiones sin limitación alguna.

Al respecto, debemos señalar que dicho argumento se sitúa en una situación hipotética y sin que se aporte evidencia alguna de que efectivamente dicha decisión tendría un impacto significativo en el mercado.

A su vez, debemos notar que el mismo argumento puede ser usado con facilidad para criticar cualquier medida destinada a regular y proteger al consumidor, pues las protecciones en favor de los consumidores implican en principio un costo para los proveedores, entre ellos, las entidades bancarias y, a su vez, desincentivos para que las mismas otorguen créditos con bajos intereses.

Asimismo, si bien, a partir de un análisis superficial, las consecuencias en el mercado que señala el Banco serían ciertas, es probable que su magnitud no sea relevante, toda vez que existen otros mecanismos para realizar el cobro de deudas y otros bienes sobre los cuales se puede realizar el cobro de las mismas.

En adición a ello, debemos notar que en el presente caso el BCP le otorgó el crédito al consumidor antes de que él solicitara la creación de una cuenta de ahorros para el depósito de sus pensiones, de manera que es evidente que el hecho de que el consumidor contara en este caso con una pensión depositada en la misma entidad bancaria sobre la cual se podría materializar el cobro de la deuda es un aspecto que no tuvo incidencia alguna al momento de decidir si otorgarle el crédito o no.

A ello se le suma el hecho de que actualmente en el mercado de créditos los Bancos no exigen que el consumidor al que le otorgan el crédito tenga una cuenta de ahorros donde se realice el pago de sus haberes con el mismo Banco que le otorga el crédito, precisamente porque existen otros mecanismos para realizar el cobro sobre otros bienes que no son inembargables. Así, los consumidores tienen créditos y cuentas de

ahorros con Bancos distintos, de manera que el supuesto impacto negativo en el mercado que señala el BCP sería de poca magnitud e, incluso asumiendo un gran impacto en el mercado, ello no sería motivo para amparar su postura ya que contravendría una norma imperativa y el carácter alimentario de las remuneraciones o pensiones, pues las normas están destinadas a proteger valores superiores más allá de posibles impactos en el mercado.

Así pues, incluso asumiendo como cierta la magnitud que tendría en el mercado de créditos el sostener que el crédito inembargable no está sujeto a compensación legal o convencional, ello no tendría por qué afectar nuestra interpretación de los dispositivos vigentes, pues a partir de una interpretación sistemática es evidente que la compensación del crédito inembargable se encuentra proscrita en el ordenamiento.

En caso eventualmente el legislador decida, por motivos económicos en el mercado de créditos, permitir la compensación del crédito inembargable, ello deberá hacerse a través de una reforma legislativa, más no transgrediendo lo previsto actualmente en el ordenamiento jurídico vigente.

Finalmente, también se emplea el argumento referido a que la prohibición de afectación de una parte de las remuneraciones o pensiones contenida en el artículo 648° del Código Procesal Civil tiene sentido únicamente en el caso específico de embargos, más no en la compensación libre y voluntaria.

Al respecto, el artículo 1290° del Código Civil nos remite al 648° del Código Procesal Civil, de tal manera que el legislador ha querido que los bienes inembargables también se encuentren protegidos respecto de la compensación, sea legal o convencional, si ello no fuese así, sencillamente se habría omitido el artículo 1290° del Código Civil, pues con el 648° del Código Procesal Civil ya se encuentran protegidos dichos bienes del embargo.

En ese sentido, resulta más que evidente que el legislador ha querido proteger a dichos bienes no solo de los embargos sino también de la compensación, debido a la importancia que tienen, particularmente las remuneraciones o pensiones.

Asimismo, si advertimos que la protección de las remuneraciones o pensiones reside en su carácter alimentario y su importancia para la subsistencia de la persona, entonces cobra sentido que dicha protección alcance incluso a los supuestos de compensación convencional, más aún en los contratos por adhesión como en el presente caso.

En ese sentido, no existen pues motivos para sostener un argumento de disociación en el artículo 1290° del Código Civil, por el contrario, tanto la doctrina como el sentido de la norma y los recientes pronunciamientos de las Autoridades Jurisdiccionales, nos indican que no es susceptible de compensación, legal o convencional, el crédito inembargable.

Teniendo ello claro, resta analizar si las remuneraciones o pensiones mantienen su calidad de tal una vez depositadas en una cuenta de ahorros.

¿Las remuneraciones o pensiones mantienen su calidad de tal una vez depositadas en una cuenta de ahorros?

Respecto a las remuneraciones, el artículo 6° del Decreto Supremo No. 003-97-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, señala 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 (...)"

Así, la ley señala que constituye remuneración "para todo efecto legal" lo que el trabajador percibe por sus servicios, sea la denominación que tenga, de manera que, ante esta definición, los depósitos que correspondan a lo que percibe el trabajador por sus servicios no pierden su calidad de tal una vez depositados.

Por su parte, la Constitución Política del Perú en su artículo 24° señala que:

"El trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y suficiente, que procure, para él y su familia, el bienestar material y espiritual".

Así, la constitución garantiza una remuneración que sea suficiente y equitativa, esto es, sin discriminación, resaltando el hecho de que la misma deba ser suficiente para el bienestar del trabajador y su familia, es decir, se resalta el carácter alimentario de la misma.

Ahora bien, el Tribunal Constitucional, a través de la sentencia recaída en el Expediente No. 0691-2004-AA/TC ha señalado que:

"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".

En esa misma línea, a través de la sentencia recaída en el Expediente No. 01796-2020-PA/TC ha señalado que:

"De otro lado, el Tribunal ha sido consistente en resolver que las cuentas de ahorro en donde se depositan las remuneraciones son embargables bajo los límites del artículo 648, inciso 6 del Código Procesal Civil, inclusive para el caso de trabajadores independientes (sentencias emitidas en los Expedientes 00691-2004-PA/TC, fundamento 6, 00645-2013-PA/TC, fundamentos 7 a 9 y 02877-2014-PA/TC, fundamentos 3 a 6). Es decir, entiende que el dinero depositado en la cuenta bancaria del trabajador por la realización de un trabajo o servicio no pierde la característica de ser remuneración. Criterio que además ha sido recogido por el artículo 6 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 728, aprobado por Decreto Supremo 003-97-TR, que precisa que, para todo efecto legal, la remuneración abarca "el íntegro de lo que el trabajador recibe por sus servicios [...]" (Énfasis agregado)

Así, a partir de la definición señalada en la ley como de los pronunciamientos del Tribunal Constitucional, concluimos que la remuneración no pierde su carácter de tal una vez depositada en una cuenta de ahorros.

Ahora bien, respecto de las pensiones, si bien no existe una definición de las pensiones en el ordenamiento jurídico, resulta bastante ilustrativa la definición del derecho a la pensión brindada por el constitucionalista Cesar Landa, quien señala que dicho derecho es un derecho social que implica el otorgamiento periodo de una prestación dineraria cuya finalidad es la de reemplazar la remuneración que percibía la persona durante el periodo de actividad laboral (2017: 154).

Por su parte, César Abanto refiere también que la pensión implica el pago de un monto dinerario que reemplazará a las rentas de trabajo del pensionista con el objetivo de garantizar la subsistencia del mismo siempre y cuando haya cumplido con los requisitos legales exigidos para su percepción (2006: 436).

Asimismo, cabe resaltar que el otorgamiento de periódico de la prestación bien puede estar a cargo del Estado o de una AFP, dependiendo del sistema pensionario al que se haya encontrado afiliado el trabajador a lo largo de su vida laboral.

Por otro lado, cabe precisar que el derecho a la pensión responde a las aportaciones realizadas por el trabajador durante su actividad laboral, esto es, los trabajadores deben aportar una parte de su remuneración para posteriormente tener derecho a percibir una pensión. En el caso del sistema nacional de pensiones a cargo de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, los aportantes activos son los que se encargan de cubrir las personas de las personas jubiladas, mientras que en el sistema privado de pensiones cada aportante tiene una cuenta individual en la cual se depositan las aportaciones que posteriormente recibirá en calidad de pensión al jubilarse.

Respecto a la calidad de las pensiones una vez depositadas en una cuenta bancaria, consideramos que las mismas no pierden su calidad de tal por la sencilla razón de que no existen motivos jurídicos para que ello sea así, además del hecho de que resultaría incoherente que, mientras las remuneraciones mantengan su calidad de tal, las pensiones las pierdan.

Finalmente, consideramos que el principal argumento para considerar que ni las remuneraciones ni las pensiones pierden su calidad de tal una vez depositadas en una cuenta corriente es que, de considerarse así, se quedaría sin ámbito de aplicación el numeral 6 del artículo 648° del Código Procesal Civil y, consecuentemente, una parte del 1290° del Código Civil.

Ello es así porque resultaría imposible que en la práctica se realice un embargo en forma de retención sobre las remuneraciones o pensiones, ya que, si las remuneraciones y pensiones depositadas ya no tienen la calidad de tal, por consiguiente, bien podría embargarse la totalidad de los depósitos correspondientes a ambas, sin respetar el límite de inembargabilidad. Así, el numeral 6 del artículo 648° del Código Procesal Civil se volvería una suerte de artículo inútil sin ámbito de aplicación práctico.

Sin embargo, toda disposición normativa recogida en el ordenamiento tiene un motivo de existir y un sentido, de modo que la única manera en la que el numeral 6 del artículo 648° del Código Procesal Civil tenga sentido, es si consideramos que las remuneraciones y pensiones no pierden su calidad de tal una vez depositadas en una cuenta bancaria. Siendo ello así, llegamos a la conclusión de que tanto las

remuneraciones como las pensiones no pierden su calidad de tal una vez depositadas en una cuenta bancaria.

Ahora bien, resta analizar si el Banco vulneró o no el deber de idoneidad.

¿Se ha incumplido el deber de idoneidad?

El Código de Protección y Defensa del Consumidor recoge el deber de idoneidad a cargo de los proveedores en el artículo 18°:

"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."

Así el deber de idoneidad se constituye como el deber de todo proveedor de un bien o servicio de entregar al consumidor aquello que este espera, considerando lo ofrecido explícitamente, la publicidad, condiciones, circunstancias en las que se produce la transacción, precio, entre otros, en atención a lo que esperaría un consumidor razonable.

Ahora bien, a efectos de determinar si el proveedor de un bien o servicio, en este caso el BCP, ha cumplido con el deber de idoneidad recogido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, debemos analizar si se cumplen todas las garantías (garantía legal, explícita e implícita), las cuales se encuentran recogidas en el artículo 20° del mismo cuerpo normativo:

"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.

(...)".

Para efectos del análisis del presente caso únicamente nos interesa abordar a la garantía legal, ya que la discusión central gira en torno a ella, siendo irrelevantes la garantía explícita y la implícita.

Tal como señala el artículo 20°, la garantía legal constituye el deber del proveedor de cumplir con las leyes y regulaciones vigentes al momento de prestar el servicio. Ello implica que las obligaciones tengan como fuente normas imperativas, motivo por el cual se entiende incluida en los contratos automáticamente, sin que pueda pactarse en contra.

Sobre la garantía legal, Rodríguez señala que la garantía legal obedece a que un consumidor razonable esperaría que el proveedor que le ofrece un producto o servicio observe la normatividad vigente. De tal modo que el contenido de las disposiciones legales y las regulaciones se integran al modelo y al contrato (2014: 308).

Así, a efectos de determinar si se ha cumplido o no con la garantía legal, debemos analizar si el BCP, en la prestación del servicio ha incumplido alguna disposición legal o regulación aplicable.

Al respecto, tal como hemos analizado en los puntos previamente abordados, el BCP ha inobservado el artículo 1290° del Código Civil al compensar el crédito inembargable más allá de los límites previstos en el numeral 6 del artículo 648° del Código Procesal Civil.

En efecto, tal como hemos explicado más adelante, consideramos que a la luz del ordenamiento nacional vigente resulta ilegal efectuar una compensación sobre las pensiones o remuneraciones depositadas en las cuentas bancarias de los consumidores sin respetar el límite de inembargabilidad, en consideración a su carácter alimentario. En ese sentido, toda vez que se ha realizado una compensación ilegal, el Banco habría incumplido una garantía legal, por lo que se habría producido un incumplimiento al deber de idoneidad por parte del proveedor.

Ahora bien, a efectos de determinar si la conducta descrita es pasible de sanción debemos analizar la aplicación del principio de confianza legítima al caso en concreto.

¿El principio de confianza legítima resulta aplicable al caso en concreto?

Como quiera que la Sala consideró que, en virtud del principio de confianza legítima, no correspondía sancionar al BCP, debemos analizar si dicho principio resultaba aplicable al caso en concreto o no.

En efecto, la Sala de Protección al Consumidor consideró, en última instancia administrativa, que el principio de confianza legítima justificaba la actuación del banco, eliminando así la antijuricidad de la conducta, por lo que no cabía imponer sanción alguna. Así, la actuación del BCP se encontraba amparada en los anteriores pronunciamientos del INDECOPI recaídos en las Resoluciones 3448-2011/SC2-INDECOPI y 0692-2012/SCO2-INDECOPI.

Ahora bien, respecto del principio de confianza legítima, si bien a la fecha dicho principio se encuentra expresamente reconocido en el artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo No. 004-2019-JUS (**en adelante, "LPAG"**), **a la fecha en la que se emitieron** los diversos pronunciamientos en el caso en concreto dicho principio todavía no tenía una regulación expresa en nuestro ordenamiento jurídico, sin embargo, resulta ilustrativo analizar lo que señala actualmente la normativa.

Así, en el numeral 1.15 del artículo IV de la LPAG se señala sobre dicho principio lo siguiente:

"1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima. -

(...)

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables".

En ese sentido, dicho principio establece el deber de la autoridad administrativa de ser congruente con sus pronunciamientos previos, salvo que existan razones para apartarse de ellos.

Ahora bien, a nivel de doctrina, Silvina ha señalado que la confianza legítima hace referencia a aquel sujeto que tiene una expectativa de obtener por parte de otro una acción favorable a sus intereses, en vista de una conducta previa por parte del mismo (2013: 98)

Asimismo, Fernández Martínez y otros autores señala que la misma consiste en la confianza generada por la Administración Pública de que va a actuar en un determinado sentido en atención a sus conductas previas, las cuales deben haberse llevado a cabo dentro de la legalidad (2006: 209).

Así pues, dicho principio no es otra cosa que la expectativa justificada del administrado de que la Administración Pública va a actuar en determinado sentido de acuerdo con pronunciamientos anteriores que crearon dicha expectativa en el sujeto administrado.

Asimismo, con anterioridad al reconocimiento explícito de dicho principio en el ordenamiento jurídico, se consideraba que el mismo se derivaba de los principios de igualdad y seguridad jurídica.

Ahora bien, para que dicho principio resulte aplicable en la doctrina se ha señalado que deben concurrir determinados requisitos: (i) La existencia de una determinada acción estatal generadora de la confianza; (ii) Manifestación de confianza del particular sobre la actuación estatal mediante signos externos; (iii) Legitimidad de la confianza; y (iv) La existencia de una actuación estatal posterior que rompa con la confianza creada.

Dicho eso, analicemos si en el caso en concreto concurren dichos requisitos, respecto a la existencia de una acción estatal generadora de la confianza, tenemos que previamente el INDECOPI había emitido pronunciamientos en los cuales señalaba la validez de la conducta desplegada por el BCP.

Así, a través de las resoluciones 3448-2011/SC2-INDECOPI y 4036-2014/SPC-INDECOPI analizadas previamente, la Autoridad en materia de Protección al

Consumidor señaló que la compensación convencional sobre las remuneraciones o pensiones de los consumidores no se encontraba sujeta a los límites de inembargabilidad del Código Procesal Civil.

En ese sentido, es evidente que ha existido una determinada acción estatal, constituida por la emisión de pronunciamientos previos, que crearon la confianza en la entidad bancaria de que su conducta se enmarcaba en el marco jurídico nacional.

Respeto del segundo de los requisitos, el BCP ha manifestado su confianza sobre los pronunciamientos emitidos por el INDECOPI al continuar realizando compensaciones sobre las remuneraciones o pensiones de los consumidores sin observar el límite de inembargabilidad fijado en la normativa nacional.

Respecto a la legitimidad de la confianza creada, Maraví sostiene que la misma residiría en el error invencible por parte del administrado. Así, sostiene que el error invencible suprime el dolo o culpa del administrado pues el mismo no podría eliminar el error con ningún esfuerzo de conciencia (2018: 10).

Al respecto, en el presente caso el error inducido por el INDECOPI es invencible toda vez que el BCP no podía eliminar dicho error mediante un esfuerzo de conciencia o actuando de manera diligente. Asimismo, la Administración Pública posteriormente emitió diversos pronunciamientos que fueron armónicos con el signo emitido previamente, esto es, resoluciones que mantenían la misma postura. De tal manera que la confianza creada en el presente caso es legítima.

Finalmente, a efectos de invocar el principio de confianza legítima es necesario que exista una actuación estatal que rompa con la confianza creada. Dicho requisito se configura en el presente caso a través de la Resolución No. 932-2014/ILN-CPC, mediante la cual la Comisión de Protección al Consumidor declaró fundada la denuncia, rompiendo así con la confianza creada.

Sin perjuicio de ello, de conformidad con lo señalado previamente, somos de la opinión de que la Sala Especializada en Protección al Consumidor debió modificar su criterio, señalando la ilegalidad de realizar compensaciones sobre las remuneraciones o pensiones más allá del límite de inembargabilidad. En ese sentido, consideramos que en cualquier caso se debió romper la confianza previamente creada a través de un cambio de criterio, por lo que resulta plenamente aplicable el principio de confianza legítima.

¿Dicho principio constituye un factor atenuante o un eximente de responsabilidad?

Una vez que hemos determinado la aplicación del principio de confianza legítima al caso en concreto, resta analizar si el mismo se constituye como un factor atenuante o como un eximente de responsabilidad.

Cabe precisar que mientras la atenuación tiene como función aminorar la sanción final a imponerse en atención a determinados factores considerados por el legislador, el eximente de responsabilidad constituye la exclusión total de responsabilidad por parte del proveedor o administrado, por lo que no cabría la imposición de sanción alguna.

Al respecto, si bien la conclusión señalada por la Sala Especializada en Protección al Consumidor respecto a que el principio de confianza legítima constituye un eximente de responsabilidad desde un punto de vista teórico es correcto, lo cierto es que carece de sustento normativo.

En efecto, a la fecha en la que se cometió la conducta denunciada y también a la fecha de la emisión del pronunciamiento en última instancia por parte de INDECOPI, el error inducido por la administración pública constituía un atenuante de responsabilidad, de conformidad con lo previsto en el entonces vigente artículo 236-A de la Ley No. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General:

"Artículo 236-A. - Atenuantes de Responsabilidad por Infracciones

Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por la comisión de la infracción administrativa, las siguientes:

(...)

2.- Error inducido por la administración por un acto o disposición administrativa, confusa o ilegal."

Así pues, en virtud del principio de legalidad lo que correspondía era realizar un cambio de criterio y considerar la aplicación del principio de confianza legítima, a través del error inducido por la administración pública, como un factor atenuante de la responsabilidad, de conformidad con las normas vigentes en ese entonces.

Cabe resaltar que, desde el año 2016, el mismo artículo contempla el error inducido por la Administración Pública como un factor eximente de responsabilidad, sin embargo, no corresponde su aplicación al ser posterior a los hechos del caso.

Siendo ello así, por mas que a nivel de doctrina la solución correcta debiera ser considerar el error inducido por la administración pública como un supuesto eximente de responsabilidad, lo cierto es que a la luz de las normas vigentes al momento de producida la conducta infractora dicho supuesto constituía únicamente un atenuante de responsabilidad, por lo que INCECOPI debió considerar una sanción atenuada en el caso en concreto.

Conclusiones:

Luego de haber efectuado el análisis correspondiente, hemos arribado a las siguientes conclusiones:

1. En el caso materia de análisis se ha configurado una compensación convencional de acuerdo a lo pactado en las condiciones generales del contrato de adhesión. Asimismo, las limitaciones a dicha compensación convencional se encuentran reguladas en el Código Civil.
2. A partir de una interpretación sistemática y literal de las normas del Código Civil, concluimos que se encuentra prohibida la compensación sobre los créditos inembargables, entre los cuales encontramos a las remuneraciones y pensiones de acuerdo a los límites señalados en el Código Procesal Civil. En efecto, toda vez que el artículo 132° de la Ley No. 26702 nos remite a las

disposiciones del derecho común en materia de compensación, y el artículo 1290° del Código Civil señala la imposibilidad de compensar el crédito inembargable, no podemos sino concluir que no pueden ser objeto de compensación bancaria los bienes inembargables contenidos en el artículo 648° del Código Procesal Civil, entre los cuales se encuentran parcialmente las remuneraciones y pensiones.

3. No existen fundamentos para sustentar una interpretación restrictiva del artículo 1290° del Código Civil, por el contrario, existen razones suficientes para señalar que el crédito inembargable debe ser protegido no solo en los casos de embargo sino también en la compensación, sea legal o convencional. Dichos fundamentos son los siguientes:

- El hecho de que se establezca una limitación a la autonomía privada no quiere decir que con ello se esté vulnerando su libertad, pues dicha limitación encuentra su sentido en algún valor superior que quiere proteger el legislador. En este caso la limitación obedece al carácter alimentario de la remuneración o pensión que permite la subsistencia de la persona y su familia.
- El Banco puede realizar el cobro sobre el exceso a través de otros mecanismos legales que no contravengan normas imperativas.
- La postura que defendemos no tendría ningún impacto significativo en el mercado de créditos, toda vez que existen otros mecanismos para realizar el cobro de deudas y otros bienes sobre los cuales se puede realizar el cobro de las mismas. Tal es así que el BCP le otorgó el crédito antes de que el consumidor tenga una cuenta de ahorros en los que se deposite su pensión con dicha entidad bancaria.

4. Las remuneraciones o pensiones mantienen su calidad de tal una vez depositadas en las cuentas bancarias de ahorros, pues no existen razones jurídicas para que ello sea así. Asimismo, sostener lo contrario implicaría dejar sin ámbito de aplicación al numeral 6 del artículo 648° del Código Procesal Civil.

En esa misma línea, recordemos que en la definición de remuneración se **sostiene que la misma constituye tal para "todo efecto legal", por lo que una vez depositada en una cuenta bancaria mantiene su condición de tal, no debiendo ser diferente el caso de la pensión pese a que no se cuenta con una definición de la misma en el ordenamiento nacional vigente.**

5. Siendo ello así, se ha incumplido el deber de idoneidad, concretamente la garantía legal, al efectuar una compensación sobre las pensiones sin respetar el límite de inembargabilidad establecido en el numeral 6 del artículo 648° del Código Procesal Civil.

6. Se cumplen todos los requisitos para la aplicación del principio de confianza legítima, pues existe una conducta previa de la Administración Pública que

sustenta la confianza creada, la misma que es legítima y se ha visto quebrantada por la emisión de un pronunciamiento posterior.

7. No obstante lo señalado por el INDECOPI en última instancia, correspondía considerar la aplicación del principio de confianza como un factor atenuante de responsabilidad, de conformidad con lo previsto por el artículo 236-A vigente en ese entonces de la Ley No. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
8. Siendo ello así, consideramos que INDECOPI debió efectuar a través del presente procedimiento un cambio de criterio, señalando la ilegalidad de que los Bancos efectúen compensaciones sin respetar el límite de inembargabilidad de las pensiones o remuneraciones, aplicando el principio de confianza legítima y considerar el atenuante a efectos de sancionar al BCP.

Bibliografía:

ABANTO, César.

2006 El contenido esencial y el contenido constitucionalmente protegido del derecho fundamental a la pensión. Un ensayo preliminar a partir de la doctrina, los tratados internacionales ratificados por el Perú y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional. En Revista Laborem N° 6, Sociedad Peruana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.

ARCE, Elmer

2013 Derecho individual del trabajo en el Perú: Desafíos y deficiencias. Segunda Edición. Lima: Palestra Editores.

CASTILLO, Mario y OSTERLING, Felipe

2009 La compensación. Lima: junio de 2009.

http://www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/141_142_Compensacion_FOP_MCF.pdf

CASTILLO, Mario

2017 Derecho de las obligaciones: con la colaboración de Verónica Rosas Berastain. Primera edición. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial, 2017.

EZCURRA, Huáscar y Valencia, Agustín

2011 ¿Es Posible la Compensación Bancaria en Cuentas de Haberes? ¿Quién Gana y quién Pierde con la decisión de INDECOPI? Revista De Derecho Administrativo, (10), 51-56.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13676>

FERNANDEZ, Juan y Otros

2006 Diccionario Jurídico. Cuarta edición. Navarra: Editorial Thomson Arazandi.

GUASTINI, Riccardo

2000 Estudios sobre interpretación jurídica. Segunda edición. Traducción: Marina Gascón y Miguel Carbonell. Ciudad de México: Editorial Porrúa y Universidad Nacional Autónoma de México.

LANDA, César

2017 Los derechos fundamentales. Primera edición. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial, 2017.

MARAVÍ, Alfredo

2018 Indecopi Jalado: La incorrecta aplicación del Principio de Confianza Legítima ante la retención de libretas de notas en los Colegios. Trabajo Académico para optar el título de Segunda Especialidad en Derecho Administrativo: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13904>

NEVES, Javier

2018 Introducción al derecho del trabajo. Cuarta edición. Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial, 2018.

RODRÍGUEZ, Gustavo

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://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876>

SARZO, Víctor

2012 La configuración constitucional del derecho a la remuneración en el ordenamiento jurídico peruano. Tesis para optar por el Título de Abogado: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1364>

SILVINA, Patricia

2013 La confianza legítima como expresión de la bonae fides de la Administración. Aequitas, Vol. 7, N° 7.

Pronunciamentos:

Resolución No. 0199-2010/SC2-INDECOPI

Resolución No. 2326-2011/SC2-INDECOPI

Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI

Resolución No. 2483-2013/SPC-INDECOPI

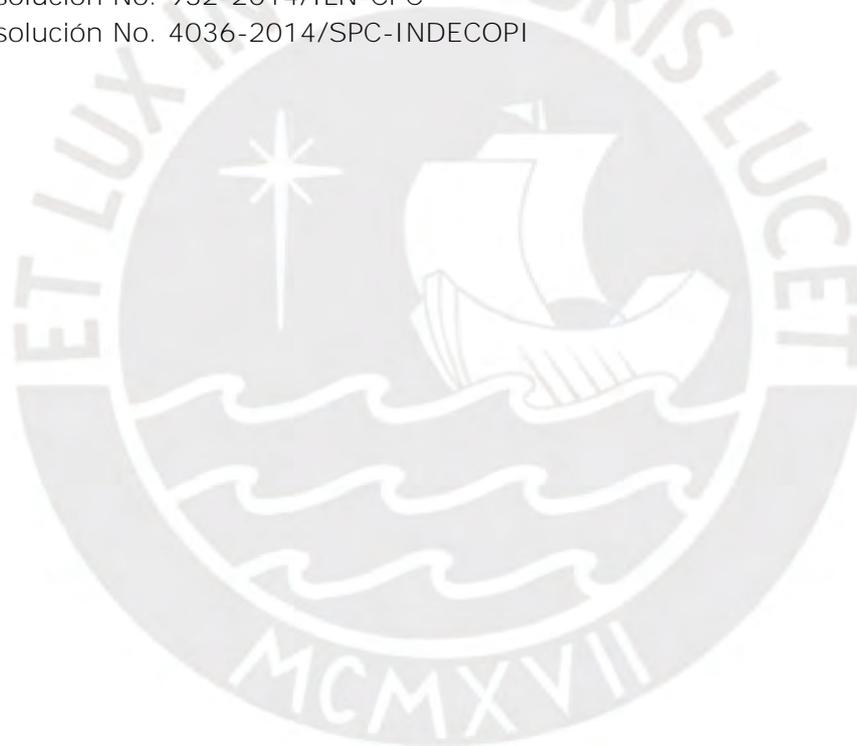
Casación 11823-2015 Lima

Sentencia del Tribunal Constitucional 01796-2020-PA/TC

Sentencia del Tribunal Constitucional 0691-2004-AA/TC

Anexos:

- Denuncia
- Descargos
- Resolución Final No. 218-2013/ILN-PSO
- Resolución Final No. 476-2013/ILN-CPC
- Informe Jurídico del Dr. Francisco Eguiguren Praeli
- Resolución No. 3092-2013/SPC-INDECOPI
- Resolución No. 932-2014/ILN-CPC
- Resolución No. 4036-2014/SPC-INDECOPI



AÑO DE LA INVERSIÓN 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. 9. 67214


ANDRES AVELINO FLORES VENEGAS.
D.N.I. N°: 07987607.
CALLE RICARDO PALMA N°: 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

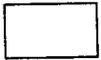
Cuenta N° : 0104506461503347630
Deuda Total Aproximada : 3811.75 SOL



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

VERIFICACION PERSONALLima,  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 trabe 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** 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./191005-035.-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 teléfono al 311-9898

000016

BCP

PAGO A CUENTA VISA MNA

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

Indecopi
 Organo Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor
 26 MAR 2013
 Expediente N° 118-2032/ILN-PS0
 Jefe María Graciela Rejas Jiménez
 Asunto **Descargos**

000027
 036469
 RECIBIDO
 UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
 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 Resolutorio 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.

FECHA	DESCRIPCION	MONTO (S/.)
30/01/2013	PAG TARJ CRED	1,296.41
30/01/2013	PAG TARJ CRED	1.04
		1,297.45

1-HLP 2-REC 3-OUT 4-DUM 5-P, ANT 6-P, SIG 7-ANT 8-SIG 9-BLT 10-CNV 11-CAL 12-IDL
CUI

A continuación, acompañamos 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:

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

En efecto, el OR podrá apreciar, de la Solicitud de Apertura de la Cuenta de Ahorros N° 191-25016698-0-90 que adjuntamos al presente escrito, debidamente suscrita por el denunciante, en la cual 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: (...)

***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

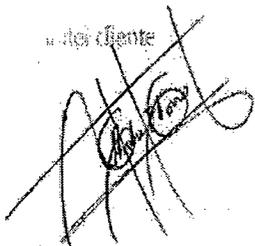
no haber recibido una copia del Contrato que contiene las Condiciones Generales de las Cuentas Corrientes, Ahorros, Plazo Fijo, CTS, Custodia de Valores, de las Tarjetas electrónicas, de Servicios de Banca Personal y otros servicios conexos que he suscrito con el Banco de Crédito, contrato que declaro aceptar en su totalidad y que podrá ser modificado por el Banco mediante aviso en alguna de las formas y dentro de los plazos 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 Acta Notarial Pública extendida ante Notario Público de Lima, Dr. Mario Gino Bervenuto, con fecha 11 de enero de 2012 (Kardex 022265).

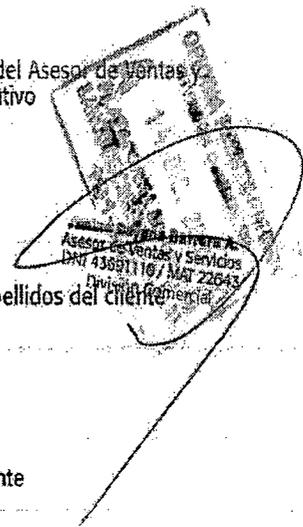
Las cláusulas han sido aprobadas por la SBS mediante Resolución SBS N.º 12248-2011

Nombres y apellidos del cliente
ANDRES AVELINO FLORES VENEZAS
DNI: **07987607**

Nombres y apellidos del Representante BCP
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

Firma del cliente

Firma del cliente

Hoja Resumen

a) Véase el Adelanto de Sueldo, se le informará, en el caso en que fuese aprobado, luego del primer depósito de sueldo, en el momento de la apertura de la cuenta de ahorro. El monto máximo de la línea será de S/ 1 000 soles o \$ 340 dólares. El monto de Adelanto de Sueldo podrá variar mensualmente de acuerdo a la evolución crediticia. El monto disponible se informará a través de la página Web del Banco de Crédito en forma impresa o su carta.

b) Al momento de la apertura de su Adelanto de Sueldo será la misma moneda de la Cuenta Sueldo donde el dinero se va a depositar. El Adelanto de Sueldo es en soles y la Cuenta Sueldo es en soles y si la Cuenta Sueldo es en dólares y el Adelanto de Sueldo es en soles, el Adelanto de Sueldo será en dólares.

c) La tasa de interés corriente sobre el efectivo anual fija 0%.

d) La tasa de interés corriente sobre el efectivo anual fija 10% en soles (Tasa Efectiva Anual).

e) Comisión de Administración del Producto Adelanto de Sueldo será: S/ 1 200 ó \$ 452 dólares si el monto a pagar es menor o igual a S/ 400 ó \$ 140 dólares. Si el monto a pagar es mayor a S/ 400 ó \$ 140 dólares, la comisión a cobrar será de S/ 1 200 ó \$ 452 dólares. El monto de la comisión se cobrará en soles si la Cuenta Sueldo es en soles y se cobrará en dólares si la Cuenta Sueldo es en dólares. El pago de la comisión se realiza cada vez que se acepta utilizar el Adelanto de Sueldo.

f) El monto de la Cuenta de Ahorro de la cuenta a pagar será igual al monto de Adelanto de Sueldo otorgado en la apertura de la Cuenta de Ahorro de Sueldo que es de 120 soles. La Cuenta a pagar será de 120 soles + 12 de comisión = S/ 132 soles. El monto de Adelanto de Sueldo que es de 120 soles, la cuota será de US\$100 dólares + US\$4.52 de comisión más el IVA del 18%.

g) Fecha de pago de la cuota: En la fecha en que se le depositan sus haberes mensuales la periodicidad mensual de los depósitos de los haberes que el cliente tenga en el país.

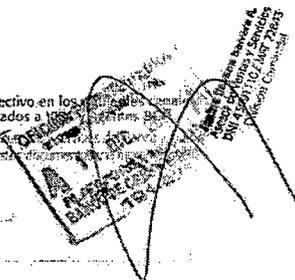
h) El cliente se responsabiliza automáticamente sobre la firma de haberes en la fecha en que se realiza la cuota.

i) Los depósitos del Adelanto de Sueldo y los pagos se ejecutaran efectivos si imprimen a los haberes en la fecha de pago.

j) El cliente se reserva el derecho de cancelar la cuota de la operación.

k) El cliente que tiene derecho a realizar pagos anticipados de su crédito, sin que se le apliquen, entre otros, penalidades, intereses de mora o cobros de mora, mora o mora similar. En estos señalado antes no aplica a la comisión de administración de la Cuenta de Ahorro de Sueldo. El pago de cumplimiento en el pago de su cuota, luego de 30 días de mora, será penalizado a las condiciones de mora que se establecen en el contrato de su crédito. Si el cliente no paga la cuota, el Banco de Crédito podrá acercarse a cualquier oficina o sucursal del Banco de Crédito para el cobro de la cuota de manera definitiva. Si el cliente no paga la cuota, el Banco de Crédito podrá acercarse a cualquier oficina o sucursal del Banco de Crédito para el cobro de la cuota de manera definitiva y de manera hacer su declaración el momento de la firma por el cliente. El cliente se responsabiliza que no haya ningún otro Adelanto de Sueldo a que se refiera esta Hoja Resumen en el momento de la apertura de la Cuenta de Ahorro de Sueldo (Versión 200706 - versión de normas)

[Firma]
 BANCO DE CRÉDITO BCP
 RUC: 20102067218



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

Señalar haber leído y revisado la hoja resumen, el contrato que tiene las condiciones generales de las tarjetas de crédito y las condiciones de uso de las cuentas. Todas las dudas y consultas relacionadas a este documento se las debe resolver en el momento de la apertura de la cuenta o en cualquier momento de la vida de la cuenta de acuerdo a las condiciones establecidas en dicho documento.

Lugar: _____ Día: _____ Mes: _____ Año: _____

Firma del cliente: _____ Banco de Crédito BCP

Nombre del cliente: Andrés Alejandro Flores Huamani Apellido

Tipo y N° Doc. Identidad: 07781607 DNI

Firma del cliente: _____

Nombre del cliente: _____

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^{o1} 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^o 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^{o2} del Código Procesal Civil, la supuesta práctica de nuestro banco de compensar deudas en atribución del derecho

¹ **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

² **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 132³ 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 1288⁴ 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.⁵

³ **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.

⁵ **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 motivada⁴⁷. En otras palabras, la predictibilidad administrativa no

implica que los criterios de un órgano resolutivo 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 (...)"⁶

⁶ 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

RICARDO ORTIZ DE ZEVALLOS VILLARAN

NOTARIO - ABOGADO

Av. Javier Prado Oeste Nº 1406 - Telf. 611-4848
Lima 27 - Perú

P- 143063-19

BOLETA

Dr. Ricardo Ortiz de Zevallos Villarán
NOTARIO DE LIMA

RICARDO ORTIZ DE ZEVALLOS VILLARAN, Abogado, Notario de Lima.-

CERTIFICO: Que en mi registro de Escritura Públicas de fecha veinticinco de Junio del año dos mil diez, a fojas ciento treinta y ocho mil quinientos catorce, bajo el número de kardex ciento ochenta y siete mil cuatrocientos diecinueve, consta una de **OTORGAMIENTO DE PODERES**, que otorga el **BANCO DE CREDITO DEL PERU**. Así mismo entre otras cláusulas constan las que a continuación transcribo, a solicitud de parte interesada: =====

OTORGAMIENTO DE PODERES QUE REALIZA EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERU =====

INTRODUCCION:=====

En la ciudad de Lima a los veinticinco (25) días del mes de junio del año dos mil diez (2010), ante mí: Oscar Leyton Zárate, Notario de Lima; en reemplazo del titular Dr. **Ricardo Ortiz de Zevallos Villarán**, de igual clase, según Licencia del Colegio de Notarios de Lima Nº 191-2010-CNL/D con fecha 21 de Junio de 2010, con Documento Nacional de Identidad Número 10266482 y con Registro Unico de Contribuyentes Número 1519356878. =====

COMPARECE:=====

En nombre y representación de **BANCO DE CRÉDITO DEL PERU**, con RUC No.20100047218, con domicilio social en la calle Centenario No. 156, Urbanización Las Laderas de Melgarejo, La Molina, Provincia y Departamento de Lima, facultado según poderes inscritos en el As. C00269 de la Partida Electrónica Nº 11009127 del Registro de Personas Jurídicas de Lima. =====

SEÑOR MARIO ALBERTO FERRARI QUIÑE: Peruano, Abogado, quien manifestó ser de estado civil casado, identificado con DNI Nº 10218707. =====

EL COMPARECIENTE: Es mayor de edad, a quien he identificado hábil para contratar e inteligente en el idioma castellano, con capacidad, libertad y conocimiento suficiente para contratar, el que fue advertido sobre los efectos

legales del presente instrumento, de lo que doy fe, quien me entrego una minuta debidamente firmada y autorizada para que eleve a escritura pública, la que archivo en mi legajo bajo el número de orden correspondiente, cuyo tenor literal es como sigue: =====

MINUTA : =====

Señor Notario: **DOCTOR RICARDO ORTIZ DE ZEVALLOS VILLARAN** =====
Sírvese Usted extender en su Registro de Escrituras Públicas, una por la cual conste el Otorgamiento de Poderes que realiza el **BANCO DE CRÉDITO DEL PERU**, con RUC No.20100047218, con domicilio social en la calle Centenario No. 156, Urbanización Las Laderas de Melgarejo, La Molina, Provincia y Departamento de Lima, debidamente representado por el señor **MARIO FERRARI QUIÑE**, peruano, de profesión Gerente, identificado con D.N.I. No.10218707; con poderes inscritos en el As. C00269 de la Partida Electrónica N° 11009127 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, a quienes en adelante se les denominará el **BANCO**, en favor de las personas cuyos nombres y generales de ley se señalan en la cláusula final de esta Minuta y a quienes se les denominará en adelante REPRESENTANTE(S): =====

PRIMERO: =====

En ejercicio de la facultad señalada en la introducción de la presente minuta, en nombre y representación del BANCO, acuerdan otorgar las facultades y poderes generales y especiales que se señalan a continuación, en favor de las personas que se designan en la siguiente Cláusula: =====

1. PODER TIPO "I": =====

Por el que el REPRESENTANTE válidamente podrá realizar los actos jurídicos que se señalan a continuación, en nombre y representación del BANCO, dentro o fuera del País, sujetándose a las leyes y tribunales de la República y/o del exterior, incluyendo la jurisdicción arbitral, necesariamente en forma conjunta con otra persona premunida con Poder Tipo "I", con excepción del señalado en el acápite f) siguiente, que podrá hacerlo a sola firma (individualmente) y, en su caso, en forma conjunta con otra persona premunida de poder "I", "II" ó "III": =

- a) Suscribir toda clase de comunicaciones y correspondencia; =====
- b) Negociar, perfeccionar, formalizar y/o suscribir toda clase de actos jurídicos y contratos, cuyos objetos sean negocios, operaciones, servicios e inversiones financieras propias del giro del BANCO, en especial, contratos de crédito directo o indirecto, constitución y levantamiento de garantías reales o personales, cualquiera que fuere su monto y moneda; =====
- c) Emitir, aceptar, endosar, garantizar, cobrar, cancelar, toda clase de títulos valores y con anotación en cuenta; =====
- d) Suscribir toda clase de contratos onerosos o gratuitos, aún aquéllos cuyo contenido conlleve la disposición de la propiedad de bienes o la afectación de gravámenes, cargas y garantías reales sobre bienes muebles o inmuebles de propiedad del BANCO, observando la Ley General del Sistema Financiero,

**RICARDO ORTIZ DE ZEVALLOS VILLARAN
NOTARIO - ABOGADO**

Av. Javier Prado Oeste N° 1406 - Telf. 611-4848
Lima 27 - Perú

incluyendo la constitución de sus activos y patrimonios en fideicomiso. Para el efecto, podrá hacer uso de medios electrónicos de contratación; =====

e) Ejercitar todos los Poderes de Tipo "II"; =====

f) Ejercitar todos los Poderes de Tipo "III" a sola firma y, en su caso, en forma conjunta con otro REPRESENTANTE. =====

Las facultades antes señaladas podrá ejercitarlas necesariamente en forma conjunta con otra persona premunida con poder Tipo "I". Sin embargo las señaladas en el punto b) y-d) anteriores, podrán ser ejercitadas a sola firma (individualmente) siempre que el monto del acto jurídico que realice no supere de US\$ 10,000.00 (Diez mil y 00/100 Dólares Americanos) o su equivalente en otras monedas. =====

2.- PODER TIPO "II": =====

Por el que el REPRESENTANTE válidamente podrá realizar los actos jurídicos que se señalan a continuación, en nombre y representación del BANCO, sujetándose a las leyes y tribunales de la República. Estas facultades deberán ser ejercidas necesariamente en forma conjunta con otra persona premunida con Poder Tipo "I" o "II", con excepción del señalado en el acápite e) siguiente, que podrá hacerlo a sola firma y, en su caso, en forma conjunta con otra persona premunida de poder "I", "II" ó "III": =====

a) Suscribir toda clase de comunicaciones y correspondencia; =====

b) Negociar, perfeccionar, formalizar y/o suscribir toda clase de actos jurídicos y contratos, cuyos objetos sean negocios, operaciones, servicios e inversiones financieras propias del giro del BANCO, en especial, contratos de crédito directo o indirecto, constitución y levantamiento de garantías reales o personales, cualquiera que fuere su monto y moneda. Para el efecto, podrá hacer uso de medios electrónicos de contratación. =====

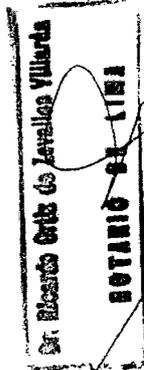
c) Emitir, aceptar, endosar, garantizar, cobrar, cancelar, toda clase de títulos valores y con anotación en cuenta. =====

d) Ejercitar plenas facultades y poderes generales de administración; =====

e) Ejercitar todos los Poderes de Tipo "III" a sola firma y, en su caso, en forma conjunta con otro REPRESENTANTE. =====

Las facultades antes señaladas podrá ejercitarlas necesariamente en forma conjunta con otra persona premunida con Poder Tipo "I" ó "II". Sin embargo, las señaladas en el Punto b) anterior, podrá ser ejercitadas a sola firma (individualmente), siempre que el monto del acto jurídico que realice no supere de US\$ 3,000.00 (Tres mil y 00/100 Dólares Americanos) o su equivalente en otras monedas; y en el caso del Punto c) no supere de US\$ 10,000.00 (Diez mil y 00/100 Dólares Americanos) o su equivalente en otras monedas. =====

3. PODER TIPO "III": =====



Por el que el REPRESENTANTE válidamente podrá realizar los actos jurídicos que se señalan a continuación en nombre y representación del BANCO, solamente dentro del país, y sujetándose a las leyes y tribunales de la República, a sola firma (individualmente), o en forma conjunta con otra persona premunida Poder Tipo "I", "II" ó "III", con excepción de la facultad señalada en el acápite i) siguiente, la que requiere ser siempre ejercitada en forma conjunta y conforme se dispone en dicho numeral. =====

a) Representar al BANCO en toda clase de actos y procesos administrativos, arbitrales, pre judiciales, notariales y de conciliación, y procesos judiciales, incluidos los no contenciosos y los contenciosos administrativos, en los cuales el BANCO intervenga como parte activa, demandante o denunciante; o como parte pasiva, demandado o denunciado; o como tercero, tanto en la modalidad de intervención coadyuvante, litisconsorcial, excluyente principal y cualquier otra forma de intervención de terceros en el proceso. =====

b) Actuar con plenas facultades y poderes para litigar, con la calidad de apoderado judicial, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 68º y siguientes del Código Procesal Civil; representación que se confiere para toda clase de materias, incluyendo todas las incidencias que se pudieran promover y para todas las instancias del proceso, hasta su efectiva conclusión. =====

c) Representar a EL BANCO en procedimientos penales, con las facultades específicas de denunciar, constituirse en parte civil, prestar declaración preventiva y testimonial, en todas las partes del proceso, incluyendo la policial, fiscal y judicial. Asimismo, promover la aplicación del Principio de Oportunidad. =

d) Asistir en representación de EL BANCO a toda clase de audiencias de conciliación extrajudicial a los que EL BANCO sea invitado o que EL BANCO promueva, de conformidad con lo previsto en la Ley de Conciliación Extrajudicial No. 26782 modificada por el Decreto Legislativo No. 1070, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo No. 014-2008-JUS; así como sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias. =====

Representar al BANCO durante todo el proceso de Conciliación Extrajudicial hasta su efectividad conclusión, presentado todo tipo de escritos, participando de todas las audiencias que fueran necesarias, y suscribiendo las actas y demás documentos donde consten los acuerdos conciliatorios, constancias de falta de acuerdo, inasistencia de la contraparte u otras circunstancias propias del proceso de Conciliación Extrajudicial. =====

Conciliar extrajudicialmente, en representación del EL BANCO, en todos los procesos de Conciliación Extrajudicial en los que éste sea partícipe. Dicha facultad de LOS REPRESENTANTES comprende la expresa atribución de disponer de los derechos que sean materia de cada proceso de Conciliación Extrajudicial de los que EL BANCO partícipe. =====

e) Someter a Arbitraje las controversias en las que pueda verse involucrado EL BANCO, suscribiendo el correspondiente convención arbitral, así como también renunciar al Arbitraje (actuando en forma conjunta con otro REPRESENTANTE

RICARDO ORTIZ DE ZEVALLOS VILLARAN
NOTARIO - ABOGADO

Av. Javier Prado Oeste N° 1406 - Telf. 611-4848
Lima 27 - Perú

facultado con un Poder Tipo "I", ó "II"), designar la árbitro o árbitros y/o institución arbitral organizadora y pactar las reglas a las que someterá el proceso; presentar la posición de EL BANCO ofreciendo todas las pruebas que estime necesarias; contestar las alegaciones de la contraparte; solicitar la corrección, aclaración o integración del laudo arbitral; solicitar medidas cautelares de todo tipo; y en general presentar todo tipo de recursos y medios impugnatorios previstos en la norma que regula el Arbitraje – Decreto Legislativo No. 1071, así como sus normas complementarias, reglamentarias, modificatorias y/o sustitutorias, y practicar todos los actos que fueren necesarios para la tramitación de los procesos. =====

f) Ejercer las facultades, atribuciones y potestades generales del poder para litigar y de la representación extrajudicial ante autoridades judiciales, políticas, administrativas, municipales, regionales, policiales, arbitrales, notariales y de conciliación, a que se refiere el artículo 74° del Código Procesal Civil, haciendo extensivo su otorgamiento para su intervención durante todo el proceso, legitimándolos para la realización de todos los actos que este requiera y para la asistencia a todo tipo de audiencias y diligencias, incluso para la ejecución de la sentencia y el cobro de costas y costos, pudiendo inclusive participar en remates judiciales, proponer posturas en los mismos, y adjudicarse en remate judicial o extrajudicial en representación del BANCO, toda clase de bienes muebles o inmuebles, estando investidos también de facultades para efectuar retiros de depósitos por consignaciones ante el Banco de la Nación. =====

g) Sin perjuicio de las facultades generales señaladas en el numeral anterior, el REPRESENTANTE estará además investido de las facultades especiales a que se refiere el artículo 75° del citado Código Procesal Civil para solicitar medidas cautelares dentro y fuera de proceso, ofrecer contracautela de cualquier naturaleza y monto que pudieran darse dentro y fuera del proceso, así como para demandar, formular denuncia civil, proponer extromisión, deducir excepciones y defensas previas, reconvenir, contestar demandas y reconveniones, actuar como terceros legitimados, solicitar la inhibición y efectuar la recusación de jueces, vocales y magistrados en general, solicitar la acumulación y desacumulación de procesos, conciliar y ofrecer pruebas y actuarlas, cualesquiera ellas sean, tales como otorgar testimonio, reconocer y exhibir documentos, así como prestar declaración de parte, formular oposiciones y tachas, pudiendo impugnar toda clase de resoluciones y actos procesales, e interponer recursos de todo tipo, tales como nulidad, reposición, apelación, casación, queja, aclaración, corrección y consulta; y sustituir o delegar la representación procesal para cualquier acto procesal para el cual la ley exija poder especial; =====

Dr. Ricardo Ortiz de Zevallos Villarán
NOTARIO DE LIMA

h) Conceder facultades para litigar al Abogado que patrocine la causa, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 80° del Código Procesal Civil; ===

i) Actuando en forma conjunta con otro REPRESENTANTE facultado con Poder Tipo "I", ó "II", que acredite en tal acto tal calidad, podrá también allanarse a la pretensión, transigir en ella, renunciar al Arbitraje o desistirse de cualquier proceso, pretensión o solicitud; =====

Estos poderes para litigar, podrán ser ejercitados ante todas las instancias del Poder Judicial, autoridades arbitrales, administrativas, municipales, regionales, notariales o de conciliación, en todo el territorio nacional, por el sólo mérito de su inscripción registral en el Registro de Personas Jurídicas de Lima, sin que sea exigible su inscripción registral en los lugares en los que se ejerciten, de conformidad con el artículo 72° del Código Procesal Civil y artículo 14° de la Ley General de Sociedades. =====

SEGUNDO: =====
Los REPRESENTANTES que se designan a continuación, son las siguientes personas, cuyos nombres, documentos de identidad, domicilio y Tipo de Poder son los siguientes: =====
PODER TIPO "II" =====

IVONNE CRISTINA ORTEGA VARGAS	40579077	Calle Centenario N° 156, La Molina
-------------------------------	----------	------------------------------------

TERCERO: =====
Agregue usted, señor Notario, las demás cláusulas de estilo y sírvase pasar los respectivos partes al Registro de Personas Jurídicas de Lima, **Partida 11009127.** =====
Lima, 23 de junio de 2010 =====

INSERTO N° 01 =====
ARTICULO 74 DEL CODIGO PROCESAL CIVIL.- =====
FACULTADES GENERALES. =====

La representación judicial confiere al representante las atribuciones y potestades generales que corresponden al representado, salvo aquellas para las que la ley exige facultades expresas. La representación se entiende otorgada para todo el proceso, incluso para la ejecución de la sentencia y el cobro de costas y costos, legitimando al representante para su intervención en el proceso y realización de todos los actos del mismo, salvo aquellos que requieran la intervención personal y directa del representado. =====

ARTICULO 75 DEL CODIGO PROCESAL CIVIL.- =====
FACULTADES ESPECIALES. =====

Se requiere el otorgamiento de facultades especiales para realizar todos los actos de disposición de derechos sustantivos y para demandar, reconvenir, contestar demandas y reconveniones, desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse a la pretensión, conciliar, transigir, someter a arbitraje las

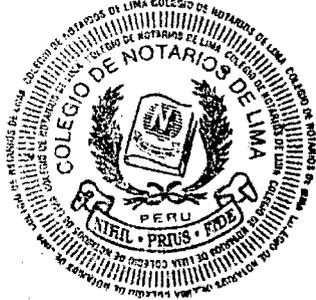
**RICARDO ORTIZ DE ZEVALLOS VILLARAN
NOTARIO - ABOGADO**

Av. Javier Prado Oeste N° 1406 - Telf. 611-4848
Lima 27 - Perú

pretensiones controvertidas en el proceso, sustituir o delegar la representación procesal y para los demás actos que exprese la ley. =====
El otorgamiento de facultades especiales se rige por el principio de literalidad. No se presume la existencia de facultades especiales no conferidas explícitamente. =====

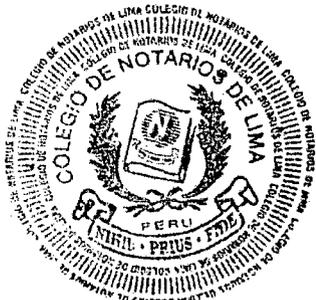
.....
Así consta de la escritura pública que se encuentra en el protocolo notarial del Titular, a la cual me remito en caso de ser necesario.- Lima, 17 de Agosto de 2010 =====

**RICARDO ORTIZ DE ZEVALLOS VILLARAN
NOTARIO - ABOGADO**



INSCRIPCIÓN: =====
Registrado el Otorgamiento de Poderes de Sociedad Anónima en el Asiento C-000353 de la Partida N° 11009127 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.- Lima, 11 de Agosto de 2010.- Una firma.- Un sello del Registrador. =====

**RICARDO ORTIZ DE ZEVALLOS VILLARAN
NOTARIO - ABOGADO**



CONSULTA RUC: 20100047218 - BANCO DE CREDITO DEL PERU			
Número de RUC:	20100047218 - BANCO DE CREDITO DEL PERU		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA		
Nombre Comercial:	BANCO DE CREDITO DEL PERU		
Fecha de Inscripción:	09/10/1992	Fecha Inicio de Actividades:	09/04/1889
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	CAL. CENTENARIO NRO. 156 URB. LAS LADERAS DE MELGAREJO LIMA - LIMA - LA MOLINA		
Teléfono(s):	6252000 / 3132000	Fax:	3132119
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 6519 - OTROS TIPOS INTERMEDIACION MONETARIA. Secundaria 1 - 65912 - ARRENDAMIENTO CON OPCION DE COMPRA		
Comprobante(s) Autorizado(s) a Emitir:	FACTURA NOTA DE CREDITO GUIA DE REMISION - REMITENTE COMPROBANTE DE RETENCION GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA		
Padrones :	Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.037-2002) a partir del 01/06/2002		

Imprimir

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	-----	-----

Afilación/Desafilación de cuentas

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

Entrega de Tarjeta Electrónica

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

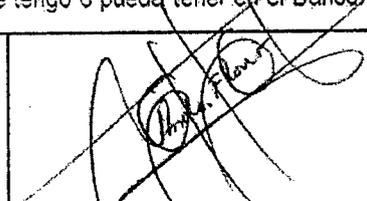
En la fecha confirmo haber recibido en sobre cerrado mi(s) Tarjeta(s) Credimás y clave(s) secreta(s), así como las instrucciones para el uso de la(s) misma(s).

Declaraciones y firmas

Las tarjetas, 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, el cual he leído y acepto 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

La información proporcionada tiene carácter de declaración jurada por lo que su veracidad es de mi total responsabilidad. Los servicios bancarios emitidos 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.

Por lo tanto, instruyo y autorizo expresamente al Banco a modificar y/o sustituir el último domicilio y teléfonos que he proporcionado 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.

	
---	---

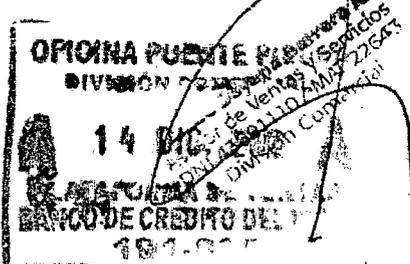
Legal

Huella Dactilar

Firma centrada, no debe exceder del recuadro.

D.N.I 07987607

Formo el SUFP 5329 - 14/12/2012



000052

1

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. Tasa y comisiones de tu cuenta

Tasa de Interés (TEA)	Soles S/. 0.123% anual	Dólares \$ 0.123% anual	<ul style="list-style-type: none"> 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. La tasa de interés compensatoria efectiva anual fija (TEA) es igual a la tasa de rendimiento efectivo anual fija (TREA). Saldo mínimo de equilibrio: A partir de cualquier monto
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. Proporcióna 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 (Traslación 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

4. Comisiones de tu tarjeta de débito Credimás.*

		Soles	Dólares	
Por retiros de efectivo en cajeros de otro banco	En Perú	S/. 10.00	US\$ 3.77	Para retiros efectuados en el extranjero excepto EE.UU., se suma al costo un 3% del monto de la transacción.
	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 caso de pérdida en el extranjero llamar al 3119898
	En el extranjero	S/. 195.00	US\$ 73.58	En caso de pérdida en el extranjero llamar al 3119898, se te indicará 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

Línea de Crédito	Importe	Monto	Desembolso	Tasa de Interés
"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 requiere Tasa de Interés por la utilización del Adelanto de Sueldo. La Tasa de Interés Moratoria es de 5% en adelante 10% en adelante en dicha cuenta.

Op. N°

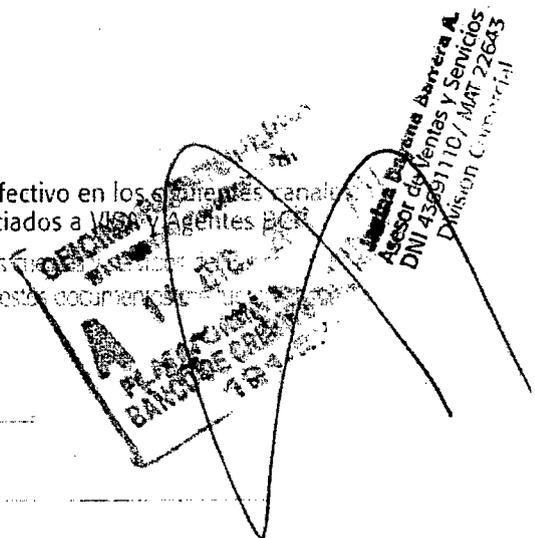
Hoja Resumen

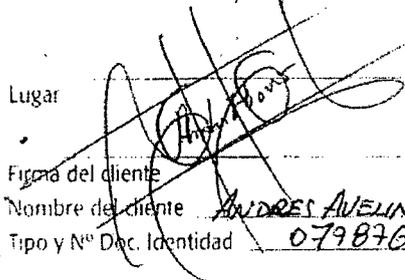
- a. Monto del Adelanto de Sueldo se le informará, en el caso en que fuese aprobado, luego del primer depósito de sueldo en la pantalla del cajero automático. El monto máximo de la línea será de S/ 1.000 soles o \$ 340 dólares. El monto de Adelanto de Sueldo podrá variar mensualmente de acuerdo a la evaluación crediticia. El monto disponible se informará a través de la pantalla del cajero 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 tu Adelanto de Sueldo 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 pagar 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/ 120 ó \$ 45.20 dólares. El monto de la comisión se cobrará en soles si tu Cuenta Sueldo es en soles, y se cobrará en dólares si tu 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. Si el monto de Adelanto de Sueldo fue US\$100 dólares, la cuota será de US\$100 dólares + US\$4.52 de comisión = US\$ 104.52 dólares.
- g. Fecha de pago de la cuota: En la fecha en que se le depositan sus haberes mensuales. La periodicidad de pago será mensual. Los abonos de haberes que el cliente tenga en el mes de cobro se realizarán automáticamente sobre tu ingreso de haberes en la fecha en que se realiza tu Abono.
- h. El desembolso del Adelanto de Sueldo y los pagos se encuentran afectos al Impuesto a las Transacciones financieras, cuyo monto actualmente es de 0.005% del monto de la operación.
- i. Recuerda que tienes derecho a realizar pagos anticipados de tu crédito, sin que te sean aplicables comisiones por cancelación, salvo el tipo de cobros de naturaleza o efecto similar. Lo antes señalado antes no afecta a la comisión por cancelación de tu crédito.
- j. En caso de incumplimiento en el pago de su cuota, luego de 35 días de deuda, será reponido a las Centrales de Riesgos de este problema, en caso que su empleador no le abone el sueldo podrá acercarse a cualquier oficina a pagar la cuota.
- k. Si producto de dolo o culpa debidamente acreditados, el Banco te induce a error y como consecuencia de ello, el monto extra cobrado es recuperable y devengará hasta su devolución el máximo de la suma por concepto de intereses moratorios y penales que se hayan pactado para el Adelanto de Sueldo a que se refiere esta Hoja Resumen o, en su defecto, el monto de la Hoja de Resumen de Adelanto de Sueldo.

01/10/08 (Versión 200709 - servicio de Normas)


 Banco de Crédito BCP
 RUC: 20100047218

Recuerda que con tu tarjeta Credimás y tu clave secreta puedes realizar retiros en efectivo en los cajeros automáticos canales Oficinas BCP, Cajeros Automáticos BCP y Cajeros Automáticos de otros bancos asociados a VISA y Agentes BCP. Te recomendamos leer y estudiar la hoja resumen, el contrato que rige las condiciones generales de las cuentas y el contrato de apertura de cuentas para un mejor uso de las cuentas. Todas las dudas y consultas relacionadas a estos documentos se resuelven con el consentimiento pleno de las condiciones establecidas en dicho documentos.


Mariana Borrera A.
 Asesor de Ventas y Servicios
 DNI 43951110 / MAT 22643
 División 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 Ahorro, 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 plazos en el numeral 17 de las Condiciones Generales contenidas en este documento.

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

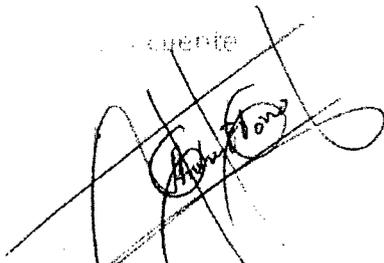
Las cláusulas han sido aprobadas por la SBS mediante Resolución SBS N.º 12248-2011

Nombres y apellidos del cliente

ANDRES AVELINO FLORES VENEGAS

07987607

Firma del cliente



Nombres y apellidos del representante

Nombres y apellidos del Representante BCP

DNI

Firma y sello del Asesor de Ventas y Servicio/Ejecutivo



Dña. Deyana Barrera A.
 Asesor de Ventas y Servicios
 DNI 43691110 / MAT 22643
 División Comercial

Nombres y apellidos del cliente

DNI

Firma del cliente

Firma del cliente

Primir 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 para 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 revolving. En caso de tener varias deudas en modalidad revolving, los pagos se aplicarán a las disposiciones en efectivo, los consumos o disposiciones con tasas promocionales, y a las compras o consumos regulares en establecimientos afiliados, en ese orden.

Declaro 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.

[Handwritten signature]

Día Mes Año

Nombre del titular / representante legal 1
Nombre del cliente
Tipo y N° Doc. Identidad: _____

Firma del cónyuge / representante legal 2
Nombre del cónyuge: _____
Tipo y N° Doc. Identidad: _____

[Handwritten signature]

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. 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 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) 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
<input type="text"/>	<input type="text"/>
DNI	DNI
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Firma del cliente	Firma y sello del Asesor de Ventas y Servicio/Ejecutivo
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombres y apellidos del cliente	Nombres y apellidos del cliente
<input type="text"/>	<input type="text"/>
DNI	DNI
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Firma del cliente	Firma del cliente
<input type="text"/>	<input type="text"/>

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

PARA CASAS DIAZ Y SERVICIOS

23/07

Banco de Crédito BCP

000069

FANTA RESEPCIONAR

Solicitud de Tarjeta de Crédito

Fecha Solicitud 17 07 2007

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

J. PACHECO
E18972

(1) El programa Travel aplica sólo a Tarjetas Visa Platinum y Visa Oro (2) Aplica en forma automática para Tarjetas Visa Clásica y puede reemplazar el 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 materno Apellido materno o de casada Nombres

Fecha de nacimiento Estado civil F M Soltero Casado Viudo Casado con bienes separados 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

Distrito Provincia Ima Departamento

Cod Prov Teléfono Correo electrónico

Instrucción

Primaria Técnica Completa Secundaria Universitaria Incompleta

Situación laboral

Dependiente Su casa Independiente Jubilado/a Estudiante

Profesión Ocupación N° de dependientes (incluir al cónyuge) 01

JUL. 2007 18 JUL 2007

Datos laborales/Negocio propio

RUC Empresa Giro o actividad

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 Provincia Ima Departamento Ima

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

Ingreso bruto mensual Otros ingresos Cod Prov Teléfono

S/ 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

Residencia Nacionalidad

Apellido materno Apellido materno o de casada Nombres DONBILA

Fecha de nacimiento

Situación laboral

Dependiente Independiente Su casa Jubilado/a Estudiante

Centro de trabajo del cónyuge Cod Prov Teléfono

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

Ingreso bruto mensual Otros ingresos Cod Prov Teléfono

S/ de renta 1a 2a 3a 4a 5a

Datos de su patrimonio

Propiedades (Activo)	Valor (S/.)	Deudas (Pasivo)	Saldo de deudas (S/.)	Vencimiento (Mes/Año)	Pago mensual (S/.)
Auto		Corto plazo			
Inmuebles/Terrenos		Tarjeta			
Ahorros		Largo plazo			
Depósitos a plazo fijo		Hipotecario			
Otros		Otros			
Total activos		Total pasivos			

Patrimonio neto (Activo-Pasivo) S/.

Vivienda

Propia De familia Alquilada

Cod Prov Teléfono

Apellidos y nombres del propietario (sólo si es alquilada)

Reside desde Mes/Año

Productos con otras instituciones financieras Sí No

Sus indicaciones

Para cargo automático en cuenta (cuenta de ahorros/corriente o cuenta maestra en soles o dólares)

**Si es pago en ventanilla no llenar este espacio*

Ahorros Soles N° Cuenta corriente Soles N°
 Dólares N° Dólares N°

Cuenta maestra N°

Forma de pago Monto mínimo Monto total (100%)

Envío de su tarjeta y estado de cuenta Domicilio Trabajo

Les autorizo para que en caso de no encontrarme en mi domicilio, entreguen mi Tarjeta de Crédito a un familiar directo (cónyuge, padre, madre, o hijos mayores de edad) liberándoles de toda responsabilidad. En el acto de entrega de mi Tarjeta a la referida persona, se limitarán a hacerle firmar el cargo de recepción, sin que sea necesario ninguna otra formalidad.

Solo en caso de no encontrarse de acuerdo con la autorización indicada anteriormente sirvase marcar la opción no y firmar.

No Firma del solicitante

Teléfono celular (para coordinar la entrega de su tarjeta):

(En caso no posea teléfono celular indicar teléfono fijo)

Tarjeta titular: Nombres y apellidos que se grabarán en su tarjeta

Tarjetas adicionales

1 Nombres y apellidos

Documento de identidad L Electoral/DNI Carné de identidad Carné de extranjería N°

2 Nombres y apellidos

Documento de identidad L Electoral/DNI Carné de identidad Carné de extranjería N°

Para uso exclusivo del Banco

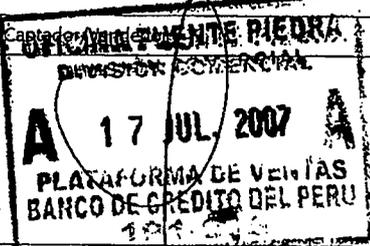
Fecha de envío a proceso N° OF Código sectorista Código
 Código de cuenta

Sólo para la calificación

Aprobada Denegada Monto de línea aprobada MN ME

Ingreso Banca Exclusiva Aprobada Denegada

Observaciones

Operaciones	Calificador
	

Firma y sello

Nota Deberá adjuntarse documentación sustentatoria

Firma y sello

Firma y sello

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 período 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, rehuse 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.

DECIMO 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.

ISABELA RIVERA VAS DIAZ
ABOGADO DE
DINIA S.A.

--	--	--

Firma del titular / Representante legal 1

Firma del conyuge / Representante legal 2

Banco de Crédito BCP
RUC N° 20100047218

Nombre del cliente

Nombre

Tipo y N° Documento

Tipo y N° Dn e Identidad

Firmado en señal de conformidad en _____, el _____ de _____ del _____

9, 3 25 71
Tarjeta Crédito Visa

Características Generales	Visa Clásica (Ingreso mín. S/700)	Visa Clásica (Ingreso mín. S/2,000)	Visa LANPASS Clásica Visa PRIMAX Clásica	Visa Oro	Visa LANPASS Oro Visa PRIMAX Oro	Visa Platinum	Visa LANPASS Platinum
Franchising (Marcar con un aspa en el recuadro)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monto de la línea de crédito mínima ¹	S/. 500						
Moneda en que se otorga la línea	Nuevos Soles						
Fecha de facturación mensual ²	25 ó 10 de cada mes						
Tasa de Interés Efectiva							
Tasa de interés efectiva anual para compras	S/. 42.41% (TEM 2.99%) US\$ 21.99% (TEM 1.67%)	S/. 26.68% (TEM 1.99%) US\$ 21.99% (TEM 1.67%)	S/. 34.33% (TEM 2.49%) US\$ 26.68% (TEM 1.99%)	S/. 26.68% (TEM 1.99%) US\$ 19.42% (TEM 1.49%)	S/. 26.68% (TEM 1.99%) US\$ 19.42% (TEM 1.49%)	S/. 21.70% (TEM 1.65%) US\$ 19.42% (TEM 1.49%)	S/. 21.70% (TEM 1.65%) US\$ 19.42% (TEM 1.49%)
Tasa de interés efectiva anual para compras en cuotas	S/. 42.41% (TEM 2.99%) US\$ 21.99% (TEM 1.67%)	S/. 26.68% (TEM 1.99%) US\$ 21.99% (TEM 1.67%)	S/. 34.33% (TEM 2.49%) US\$ 26.68% (TEM 1.99%)	S/. 26.68% (TEM 1.99%) US\$ 19.42% (TEM 1.49%)	S/. 26.68% (TEM 1.99%) US\$ 19.42% (TEM 1.49%)	S/. 21.70% (TEM 1.65%) US\$ 19.42% (TEM 1.49%)	S/. 21.70% (TEM 1.65%) US\$ 19.42% (TEM 1.49%)
Tasa de interés efectiva anual para disposición de efectivo	S/. 79.59% (TEM 5.00%) US\$ 26.68% (TEM 1.99%)	S/. 60.10% (TEM 4.00%) US\$ 26.68% (TEM 1.99%)					
Tasa de interés para traslado de deuda ¹³	S/. 17.18% (TEM 1.33%) US\$ 17.18% (TEM 1.33%)	S/. 17.18% (TEM 1.33%) US\$ 17.18% (TEM 1.33%)	S/. 17.18% (TEM 1.33%) US\$ 17.18% (TEM 1.33%)	S/. 12.55% (TEM 0.99%) US\$ 12.55% (TEM 0.99%)			
Comisión							
Comisión anual por membresía ⁴	S/. 60	S/. 80	S/. 80	S/. 170	S/. 170	S/. 350	S/. 350
Comisión mensual de mantenimiento ⁵	S/. 7.00	S/. 7.00	S/. 7.00	S/. 7.00	S/. 9.00	S/. 8.50	S/. 8.50
Comisión anual por participar en Programa Millas Travel ⁶	No aplica	No aplica	No aplica	No se cobra	No aplica	No se cobra	No aplica
Comisión por disposición de efectivo							
Comisión por disposición de efectivo en Oficinas BCP ⁷	3% (mín S/5.00 - max S/15.00) 3% (mín US\$1.50 - max US\$5.00) 3% (mín S/4.97 - max S/16.56) [*]	3% (mín S/5.00 - max S/15.00) 3% (mín US\$1.50 - max US\$5.00) 3% (mín S/4.97 - max S/16.56) [*]	3% (mín S/5.00 - max S/15.00) 3% (mín US\$1.50 - max US\$5.00) 3% (mín S/4.97 - max S/16.56) [*]	3% (mín S/5.00 - max S/15.00) 3% (mín US\$1.50 - max US\$5.00) 3% (mín S/4.97 - max S/16.56) [*]	3% (mín S/5.00 - max S/15.00) 3% (mín US\$1.50 - max US\$5.00) 3% (mín S/4.97 - max S/16.56) [*]	3% (mín S/5.00 - max S/15.00) 3% (mín US\$1.50 - max US\$5.00) 3% (mín S/4.97 - max S/16.56) [*]	3% (mín S/5.00 - max S/15.00) 3% (mín US\$1.50 - max US\$5.00) 3% (mín S/4.97 - max S/16.56) [*]
Comisión por disposición de efectivo en Banca por Internet ViaBCP ⁷	S/. 3.00 US\$ 1.00 / (\$/3.31) [*]						
Comisión por disposición de efectivo en Cajeros Automáticos ViaBCP ⁷	S/. 3.90 US\$ 1.30 / (\$/4.30) [*]						
Comisión por disposición de efectivo en otros Cajeros Automáticos locales ⁷	S/. 7.50 US\$ 2.50 / (\$/8.28) [*]						
Comisión por disposición de efectivo en Cajeros Automáticos en el extranjero ⁷	3% (Mín S/ 2.50) 3% (Mín US\$ 2.50) 3% (Mín S/ 8.28) [*]	3% (Mín S/ 2.50) 3% (Mín US\$ 2.50) 3% (Mín S/ 8.28) [*]	3% (Mín S/ 2.50) 3% (Mín US\$ 2.50) 3% (Mín S/ 8.28) [*]	3% (Mín S/ 2.50) 3% (Mín US\$ 2.50) 3% (Mín S/ 8.28) [*]	3% (Mín S/ 2.50) 3% (Mín US\$ 2.50) 3% (Mín S/ 8.28) [*]	3% (Mín S/ 2.50) 3% (Mín US\$ 2.50) 3% (Mín S/ 8.28) [*]	3% (Mín S/ 2.50) 3% (Mín US\$ 2.50) 3% (Mín S/ 8.28) [*]
Comisión mensual por administración de póliza endosada ⁸	S/. 18						
Gasto							
Gasto por servicio de conversión de moneda ⁹	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Gasto mensual por partes ³	S/. 2.50						
Tipo de Seguro Seguro BCP <input checked="" type="checkbox"/> Seguro Endosado <input type="checkbox"/>							
Gasto mensual por seguro de desgravamen ³	S/. 2.50	S/. 2.50	S/. 2.50	S/. 3.50	S/. 3.50	S/. 4.00	S/. 4.00
Nombre de la Compañía	Pacífico Vida						
N° Póliza	4361	4361	4361	4361	4361	4361	4361
Comisión por Servicio de Cobranza							
Comisión por Servicio de Cobranza Mora Temprana ¹⁰	S/. 15 US\$ 5 / (\$/ 16.56) [*]	S/. 25 US\$ 7 / (\$/ 23.18) [*]	S/. 25 US\$ 7 / (\$/ 23.18) [*]				
Comisión por Servicio de Cobranza Mora Tardía ¹¹	17.85%	17.85%	17.85%	17.85%	17.85%	17.85%	17.85%
Tasa de Interés efectiva anual moratoria ¹²	10% en soles 5% en dólares						
Monto de Operaciones Permitidas							
En Oficinas BCP o Banca por Internet ViaBCP	3 operaciones diarias Hasta S/. 1,000 ó US\$ 300	3 operaciones diarias Hasta S/. 1,000 ó US\$ 300	3 operaciones diarias Hasta S/. 1,000 ó US\$ 300	3 operaciones diarias Hasta S/. 6,000 ó US\$ 1,800	3 operaciones diarias Hasta S/. 6,000 ó US\$ 1,800	3 operaciones diarias Hasta S/. 6,000 ó US\$ 1,800	3 operaciones diarias Hasta S/. 6,000 ó US\$ 1,800
En Cajeros Automáticos ViaBCP	3 operaciones diarias Hasta S/. 500 ó US\$ 200	3 operaciones diarias Hasta S/. 500 ó US\$ 200	3 operaciones diarias Hasta S/. 500 ó US\$ 200	3 operaciones diarias Hasta S/ 2,000 ó US\$ 600	3 operaciones diarias Hasta S/ 2,000 ó US\$ 600	3 operaciones diarias Hasta S/ 2,000 ó US\$ 600	3 operaciones diarias Hasta S/ 2,000 ó US\$ 600
En otros Cajeros Automáticos locales	3 operaciones diarias Hasta S/. 1,000 ó US\$ 300	3 operaciones diarias Hasta S/. 1,000 ó US\$ 300	3 operaciones diarias Hasta S/. 1,000 ó US\$ 300	3 operaciones diarias Hasta S/. 6,000 ó US\$ 1,800	3 operaciones diarias Hasta S/. 6,000 ó US\$ 1,800	3 operaciones diarias Hasta S/. 6,000 ó US\$ 1,800	3 operaciones diarias Hasta S/. 6,000 ó US\$ 1,800

- (1) El monto de la línea de crédito efectivamente aprobado será comunicada al momento de entregarle la tarjeta de crédito.
- (2) La fecha de pago es aproximadamente 12 días calendario después de la fecha de facturación. Esta fecha es indicada mensualmente en el Estado de Cuenta. Los montos por pagar indicados en el Estado de Cuenta no incluyen ITC.
- (3) La tasa de interés compensatoria se aplica sobre la base de 360 días. Cualquier cambio en la misma será comunicado al cliente con 15 días de anticipación. El interés por compras se contabiliza desde el día de la compra, pero sólo se cobra si es que el cliente financia este saldo a parte de él. El interés por disposición de efectivo se genera y cobra desde la fecha en que se realiza el retiro, incluso si se paga el total de la deuda en la fecha de pago señalada en el Estado de Cuenta. TEM: tasa efectiva mensual.
- (4) Se cobra a partir del inicio del segundo año. Para el caso de las tarjetas con afectación de garantía mobiliaria sobre dinero/valores, se cobra a partir del inicio del primer año. Si el cliente posee una Tarjeta Visa y una Tarjeta American Express, ambas activas en el momento del cobro, se le cobrará el 50% de la comisión anual por membresía en cada una de las Tarjetas.
- (5) En caso de no tener deuda al momento de la emisión del Estado de Cuenta mensual, no se cobrarán los montos correspondientes a comisión de mantenimiento, gasto por portes y seguro de desgravamen y no se enviará Estado de Cuenta.
- (6) Sólo aplica para las Tarjetas American Express Revolving. Esta comisión se cobra a partir del segundo año.
- (7) Se cobra cada vez que el cliente realiza una disposición en efectivo. Esta comisión se cobra en el siguiente Estado de Cuenta.
- (8) Se aplica si el cliente decide reemplazar el seguro de desgravamen ofrecido por el banco por una póliza de seguro de vida propia.
- (9) Gasto por cambio de moneda por las transacciones (compras y disposición 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 cobranza mora temprana por cada moneda en la que haya atraso o insuficiencia en el pago.
- (11) La comisión por servicio de cobranza 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 180 de mora sobre el saldo adeudado.
- (13) Si la Tarjeta ha sido colocada junto con un traslado de deuda la tasa de traslado de deuda también aplica para las compras realizadas en modalidad revolving en soles durante los primeros 12 meses.

* El precio indicado en Nuevos Soles es sólo referencial y considera el tipo de cambio vigente del día 30/04/2006 (S/3.311).

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 Anticipado

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	
<div style="background-color: black; width: 100%; height: 100%;"></div>				
Firma del titular / Representante legal 1				Firma del cónyuge / Representante legal 2
Nombre del cliente				Nombre
Tipo y N° Doc. Identidad				Tipo y N° Doc. Identidad

Banco de Crédito BCP
RUC N° 20100047218

000073

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

910,100

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	
TOTAL MOVIMIENTO			2,515.59	2,497.45
SALDO				0.00

Advertencia: Si tuvieras alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acércate 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

Estado de Cuenta de Ahorros CUENTA SUELDO BCP

FLORES VENEGAS ANDRES

CA.R. CASTILLA. N.231 I. A

PUENTE PIEDRA-LIMA

LIMA-22

944,858

(BP1DD7)000 88888

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	
TOTAL MOVIMIENTO			1,200.00	1,218.14
SALDO				18.14

Advertencia: Si tuvieras alguna observación acerca de la información presentada en este estado de cuenta, acércate 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 llámanos 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

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



000084
ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-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 Civil¹, norma aplicable supletoriamente al procedimiento administrativo², señala que la modificación de la demanda (lo que en términos del procedimiento

¹ CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Artículo 428°. Modificación y ampliación de la Demanda.- El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada. (...)

² CÓDIGO PROCESAL CIVIL

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS
DISPOSICIONES FINALES



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



900085
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 2013³, 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 caso⁴.
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 correspondan⁵.
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 alegaciones⁶. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104° del Código⁷, 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.

³ Ver foja 25 del Expediente.

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ 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.

⁷ 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



000086

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

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

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° 191-25016698-0-90⁸.

(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 fecha⁹. 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 denunciado¹⁰, 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. (...)

⁸ Ver la foja 17 del Expediente.

⁹ Ver la foja 77 del Expediente.

¹⁰ Ver las fojas 13 y 14 del Expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

dicha alegación conforme lo establece el artículo 162.2° de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹¹.

(b) De la compensación

18. De la revisión del documento denominado "Últimos Movimientos" de la Cuenta de Ahorros N° 191-25016698-0-90¹², 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 2012¹³, 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 las cuentas de ahorros N° 191-25016698-0-90.
20. De la revisión de las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicio del Banco¹⁴, 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

¹¹ 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.

¹² Ver la foja 17 del Expediente.

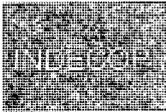
¹³ Ver la foja 51 del Expediente.

¹⁴ Ver las fojas 59 al 68 del Expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



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

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

000088

sus obligaciones, estableciendo que la prohibición contenida en el artículo 648° del Código Procesal Civil¹⁵ 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 apelación¹⁶. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser

¹⁵ 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.

(...)

¹⁶ 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



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 notificación¹⁷, 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.

17

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 / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

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



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0
(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-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

M-CPC-06/1A



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)

164

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

1.5. Apelación del denunciante

6. El 25 de abril de 2013 el señor Flores apeló la Resolución Final N° 218-2013/ILN-PSO 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



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;

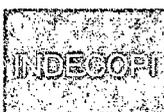
M-CPC-06/1A

4



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

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

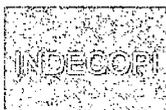
166

- (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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

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

167

Contrato; y,

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

I.6. Alegaciones del Banco

7. El 3 de junio de 2013 el Banco absolvió el traslado del recurso de apelación presentado por el señor Flores, reiterando los argumentos expuestos en sus descargos y señalando adicionalmente lo siguiente:
- (i) contrariamente a lo afirmado por el cliente, el señor Flores aceptó haber leído en su integridad la hoja resumen y las condiciones generales en la cuenta de ahorros de su titularidad;
 - (ii) de acuerdo a ello, en el caso de los clientes del Banco el derecho de compensación de acreencias con montos depositados en las cuentas que aquellos mantienen con su entidad, se encuentra expresa y explícitamente acordado en los contratos suscritos por tales clientes, lo que constituye un supuesto de compensación convencional;
 - (iii) ahora bien, respecto a que dicha práctica constituiría un método abusivo de cobranza (hecho no imputado), es importante precisar que el derecho de compensación es un instrumento plenamente reconocido por el ordenamiento jurídico, el mismo que busca amparar al acreedor ante el incumplimiento del deudor, y que revierte especial importancia en el sector financiero, ya que además es una forma de protección al ahorro público, por lo que el Estado le otorga especial protección; y,
 - (iv) finalmente, y dado los recientes pronunciamientos del INDECOPI que reconocen la posibilidad de la existencia de compensación convencional –como ocurre en el presente caso- debe tenerse en cuenta lo resuelto por Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI emitida el 15 de diciembre de 2011.

I.7. Alegaciones del señor Flores

8. El 18 de junio de 2013 el denunciante presentó un escrito solicitando el uso de la palabra y la convocatoria a una audiencia pública de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 182° de Ley de Procedimiento Administrativo General¹.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

¹ Pedido reiterado mediante escritos del 24 de junio de 2013.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO
(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-PSO 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 acto².
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 competencia³.

² LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 10°.- Causales de nulidad. Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:
1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

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.

³ 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

INDECOP

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**⁴. 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 2013⁵ 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 caso⁶.

⁴ 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.

⁵ Ver a foja 2 del expediente.

⁶ 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

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

171

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

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 corresponda⁷.
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 afectado⁸.
25. El artículo 162.2° de la LPAG establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones⁹. 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.

⁷ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.- el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios 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.

⁸ 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.

⁹ 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

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO
(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.

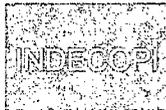
III.3.2. La compensación

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,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



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 otra¹⁰.

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 sí¹¹.
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 previamente¹².
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 sí¹³. 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".

¹⁰ 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.

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

¹² 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.

¹³ 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

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

175

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0
(APELACIÓN 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 concurran 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 concurran 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 Civil¹⁴. 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 contrario¹⁵.
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 crédito¹⁶ pues la compensación solo es admisible cuando

¹⁴ CÓDIGO CIVIL

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

¹⁵ CÓDIGO CIVIL

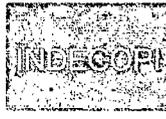
Artículo 179.- El plazo suspensivo se presume establecido en beneficio del deudor, a no ser que el tenor del instrumento o de otras circunstancias, resultase haberse puesto a favor del acreedor o de ambos.

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



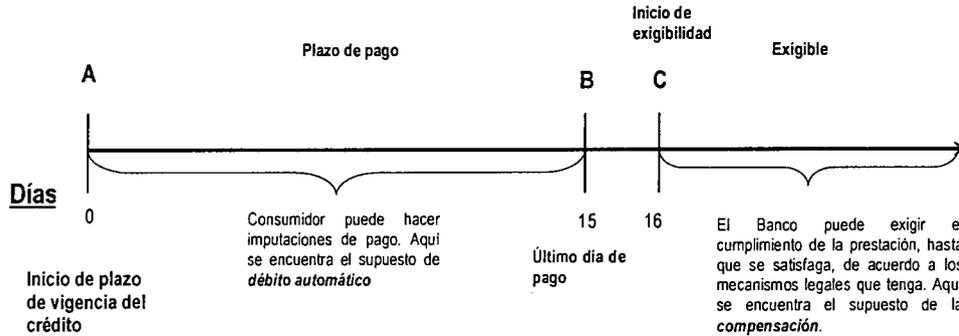
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

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

176

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

DIAGRAMA N°1



Leyenda:

- A: Inicio del plazo de vigencia del crédito.
- B: Último día de pago del deudor.
- C: Inicio de exigibilidad del crédito.

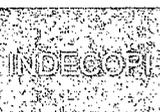
46. Como podemos observar en el diagrama antes citado, el débito automático constituye una operación bancaria usualmente aceptada por los clientes a fin de cumplir con los pagos oportunos de las cuotas de sus créditos y de diversas obligaciones, con cargo a los fondos de sus cuentas; sin embargo, dicha 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 ejecutar¹⁷.

¹⁷ Figura que se puede asimilar al contrato de comisión establecido en el Código de Comercio, artículo 237°, 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



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

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

177

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 normativa¹⁸.
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)

¹⁸ Ver Expediente N° 47-2004-AI-TC.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/LN-PSO
(APELACIÓN N° 082-2013/LN-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 Neves¹⁹, 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

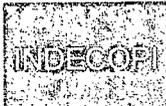
61. El artículo 65° de la Constitución prescribe la defensa de los consumidores y usuarios, a través de un derrotero jurídico binario, a saber: a) establece un principio rector para la actuación del Estado; y, b) consagra un derecho personal y subjetivo.
62. De conformidad con lo establecido por el Tribunal 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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

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

179

los consumidores frente a las amenazas o violaciones que pudieran provenir de los proveedores, adoptando todas las medidas necesarias, oportunas y eficaces para contrarrestar apropiadamente las lesiones que se produzcan contra estos²⁰.

63. En ese sentido, el Tribunal Constitucional ha desarrollado los principios contenidos en el referido precepto constitucional²¹, 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 objetivas 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 combata 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 les 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:

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

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



"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 obligacionales²². 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 Civil²³.
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

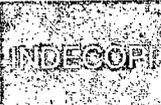
²² DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel. El Contrato en General. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, tercera edición, tomo I, Lima, 1996, p. 262. El autor señala lo siguiente: "(...) Podremos decir, pues, que la autonomía privada es el poder reconocido a las personas para regular, 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



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0
(APELACIÓN N° 082-2013/LN-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 1354° 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 imperativo²⁴. 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 vigentes²⁵.
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 consumidor²⁶.
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 24° de nuestra Constitución Política, cuyo texto es el siguiente:

*“Artículo 24°.- 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.

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

²⁵ 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”.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



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 trabajador²⁷.
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 bancarias²⁸:

"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

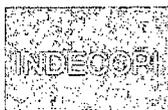
²⁷ Casación N° 924-2001-Lambayeque, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 5 de noviembre de 2001.

²⁸ 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



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

183

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

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

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

III.4. Aplicación al caso

83. La cuestión que se plantea en relación al hecho materia de controversia, es determinar si el Banco se encontraba facultado a compensar la deuda del señor Flores con cargo a la cuenta de ahorros en donde se depositaba su pensión mensual, de acuerdo a las facultades contenidas en el contrato de crédito suscrito por el consumidor o el marco legal vigente.

84. Como una cuestión previa, corresponde indicar que a diferencia del caso que motivó el cambio de criterio por parte de la Sala, seguido bajo el Expediente N° 067-2010/CPC-INDECOPI, en este caso el denunciante no otorgó una expresa autorización para disponer de los fondos de su pensión, pues la facultad opuesta por el denunciado se basa únicamente en lo establecido en la cláusula b) de las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco que señala lo siguiente:

"Condiciones Generales

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

(...)

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



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 compensación²⁹ (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 Indecopi³⁰.

²⁹ Ver Expediente EXP. N.° 05859-2009-PA/TC, 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 (...)"

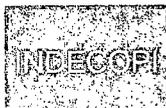
³⁰ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

185

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

93. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código³¹ 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 116° 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.

³¹ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114°.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

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

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

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

186

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 Código³².
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

³²

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.

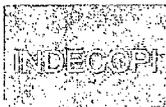
M-CPC-06/1A

25



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



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 Código³³.

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 incumplimiento³⁴, 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 razonabilidad³⁵, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la

³³ 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 (...)

- ³⁴ 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.

³⁵ 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



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

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

188

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

110. 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 caso³⁶.

- 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.

36

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.
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

M-CPC-06/1A

27



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

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

189

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

- (i) **El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción:** el beneficio obtenido por el Banco, el cual, como acreedor de una deuda evitó los costos en que debía 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-INDECOPI³⁷.
- (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.

³⁷ 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 atienda 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 revelaba 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 si 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."



- (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 Indecopi³⁸, 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/. 36,00³⁹.
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.

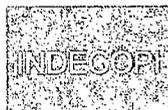
³⁸ DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión o Dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas 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.

³⁹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



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 extomar 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.

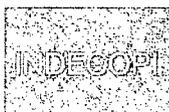
SEXTO: informar al Banco de Crédito del Perú que la multa impuesta mediante la presente Resolución deberá ser abonadas en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI Sede Lima Norte⁴⁰ o Sede Lima Sur, ubicadas en la Av. Carlos 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 consentida⁴¹.

⁴⁰ 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

⁴¹ **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



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 revisión⁴². 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 consentida⁴³.

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

Nancy Aracelly Laca Ramos
NANCY ARACELLY LACA RAMOS
Presidenta

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

⁴² 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.

⁴³ 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.

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.

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 (...)"*¹.

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°).

¹ 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 privada².

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.º 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).

² 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, “a 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"*³.

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.

³ 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*⁴.

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

⁴ Sentencia del Tribunal Constitucional, Exp. N.º 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"⁵.

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*⁶.

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

⁵ LEDESMA NARVÁEZ, Marianella. *Comentarios al Código Procesal Civil*. Lima: Gaceta Jurídica, 2008, p. 170.

⁶ 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"*⁷.

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 adecuación⁸. **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

⁷ PRIORI POSADA, Giovanni F. *La tutela cautelar. Su configuración como derecho fundamental*. Lima: Ara Editores, 2006. p. 111.

⁸ 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.**

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 deudas 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,

conforme al Artículo 132.11 de la Ley N° 26702 (...)” (el énfasis es nuestro)⁹.

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.° 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

⁹ 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*

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 errado 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 cómo 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.

000261

2.- De mantenerse la errada interpretación dada por la Sala del tribunal del INDECOP, 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

FRANCISCO JOSE EGUIGUREN PRAELI ABOGADO - Reg. Col. 7908

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.

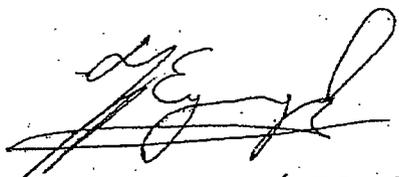
5.- Esta Resolución de la Sala del Tribunal del INDECOPI, conlleva la vulneración del derecho constitucional a la libertad de contratación del BCP, pues impide el cumplimiento de una estipulación contractual acordada por las partes, que permite realizar la compensación convencional, a la par que modifica 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



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

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA NORTE
PROCEDIMIENTO : REVISIÓN
DENUNCIANTE : ANDRÉS AVELINO FLORES VENEGAS
DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.
MATERIA : RECURSO DE REVISIÓN
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

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

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

Lima, 18 de noviembre de 2013

ANTECEDENTES

- Mediante Resolución 218-2013/ILN-PS0 del 11 de abril de 2013, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte (en adelante, el ORPS) declaró infundada la denuncia del señor Andrés Avelino Flores Venegas (en adelante, el señor Flores) contra Banco de Crédito del Perú S.A. (en adelante, el Banco) por infracción del artículo 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.

¹ 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

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

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-PSO 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-INDECOP;
 - (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. Preciso que por Resolución 696-2012/SC2-INDECOP la Sala ratificó a su empresa el criterio desarrollado en la Resolución 3448-2011/SC2-INDECOP; 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 MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

su administración, incluso por el íntegro de los fondos depositados en las cuentas donde percibían sus remuneraciones y/o pensiones; y,

(iii) respecto a la medida correctiva complementaria ordenada, la Comisión se irrogó facultades ajenas a su competencia por razón de cuantía, tras pretender disponer una medida de interés colectivo en un procedimiento iniciado a instancia de parte cuyo objeto de controversia se determinó en razón a un valor inferior a 3 UIT. En tal sentido, solicitó la suspensión de la medida correctiva antes mencionada.

5. Mediante Proveído 1 del 23 de octubre de 2013, la Secretaría Técnica de esta Sala puso en conocimiento del señor Flores el recurso de revisión formulado por el Banco².

6. Sobre el particular, el señor Flores absolvió el recurso de revisión presentado por el Banco, cuestionando que este no le había sido notificado por parte de la Comisión, vulnerándose el principio de debido procedimiento. A su vez, agregó los siguientes alegatos:

- (i) Pese a que el denunciado constituía la empresa con mayores denuncias interpuestas en su contra, no revertía los efectos de su conducta ilícita;
- (ii) la condición contractual en la que se amparó el Banco para efectuar la compensación controvertida no resultaba de un acuerdo bilateral, sino que había sido unilateralmente establecida en un contrato por adhesión, configurándose un método abusivo de cobranza;
- (iii) la autonomía de la voluntad de las partes no podía ser considerada como irrestricta, debiendo cumplir con los límites impuestos por las normas imperativas del orden público, entre las que se encuentran los artículos 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-PSO

ANÁLISIS

Cuestión Previa

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

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

10. El recurso de revisión previsto en el Código constituye un medio impugnativo de naturaleza excepcional en el marco de los procedimientos sumarísimos, el cual procede únicamente contra los pronunciamientos de la Comisión que incurran en errores de puro derecho consistentes en *"la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria"*⁵.

³ Modificado por Decreto Supremo 107-2012-PCM, publicado en el diario oficial "El Peruano" el 25 de octubre de 2012.

⁴ **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.

⁵ **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-PSO

11. Al respecto, este Colegiado ha señalado que los requisitos de procedencia del recurso de revisión regulado por el Código son los siguientes:
- (i) que el recurrente alegue un presunto error de derecho contenido en la decisión de la Comisión, sin necesidad de identificar con exactitud de cuál de los supuestos previstos en el Código se trata⁷, 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 invocada⁸; 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 improcedente⁹.
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.

⁶ Estos requisitos de procedencia han sido ampliamente desarrollados en la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI.

⁷ 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.

⁸ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

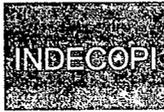
1.6. Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro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

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

⁹ 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, centrandolo 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 MinistrosTRIBUNAL 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 sistemática¹⁰. En ese contexto, la Sala ha reconocido que también pueden presentarse recursos de revisión por errores de derecho que estuviesen referidos a la aplicación del Código cuando este es interpretado sistemáticamente con normas adicionales. Lo señalado, siempre que la referencia a estas normas externas resulte inevitable para concretar la aplicación del Código en cuestión y que en esos términos hubiera sido formulado el recurso o, en su defecto, que la Sala llegase a tal conclusión luego del respectivo examen.
17. El artículo 106^o del Código establece que en los procedimientos administrativos a cargo de Indecopi rige supletoriamente la Ley del Procedimiento Administrativo General¹¹, siendo que esta norma consagra el principio de *predictibilidad*².

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

¹¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 106^o.- 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-PSO

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 constituirían 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. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPIS

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 obligatoria¹³, 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 administrados¹⁴.

27. Pese a la carencia de un dispositivo jurídico de alcance constitucional que reconozca expresamente el principio de seguridad jurídica, por Sentencia del 30 de abril de 2003, respecto al Expediente N° 0016-2002-AI/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 futura¹⁵.

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 normas¹⁶.

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

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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL 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

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

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

¹⁸ 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.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPIS

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

RESOLUCIÓN 3092-2013/SPC-INDECOPIS

EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PSO

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

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

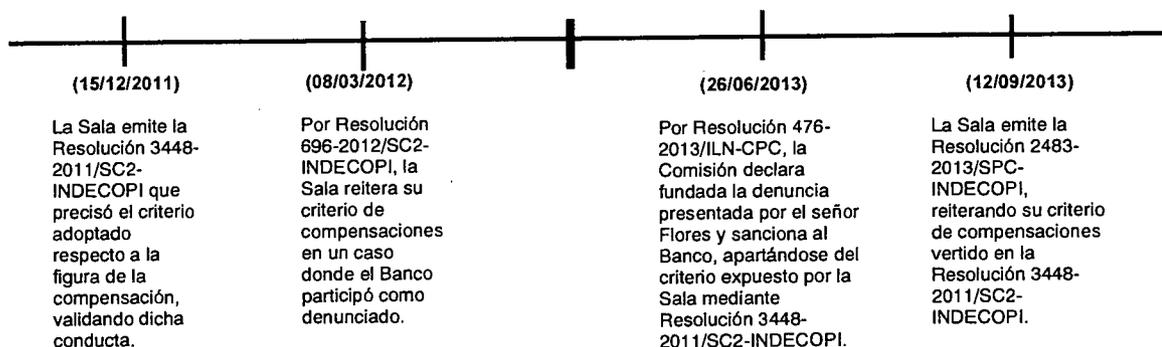
EXPEDIENTE 118-2013/ILN-PS0

entidades del sistema financiero tienen la posibilidad de compensar sus adeudos con los activos que mantuvieran bajo su administración²⁰.

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 MinistrosTRIBUNAL 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

pronunciamentos 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 pronunciamentos con fundamentos de interpretación distintos; lo cierto es que, en el presente caso, la compensación realizada por el Banco el 30 de enero de 2013, respecto al cumplimiento de la deuda que mantenía pendiente de cancelación el señor Flores, se encontraba sustentada en un criterio de interpretación anterior desarrollado por la Sala, según el cual, de acuerdo a las reglas del mercado, los proveedores de productos y/o servicios financieros contaban con la posibilidad de efectuar la compensación de las deudas de sus clientes con los activos que mantuvieran en su administración, siempre que demostraran haber sido previa y expresamente facultados por los consumidores en tales términos.
38. En consecuencia, esta Sala concluye que la Comisión vulneró el principio de confianza legítima respecto de la aplicación de normas sustanciales, orientadas a proteger la seguridad jurídica, siendo que estas tienen incidencia en la determinación de la responsabilidad ante un cambio de criterio de la Autoridad Administrativa.
39. En atención a ello, corresponde declarar fundado el recurso de revisión en este extremo y, por consiguiente, se declara la nulidad de la Resolución 476-2013/ILN-CPC²¹ y se ordena a la Comisión emitir un nuevo pronunciamento, teniendo en consideración todos los argumentos antes expuestos.
40. Habiéndose declarado fundado el recurso de revisión en el citado extremo, carece de objeto pronunciarse en relación a los alegatos vertidos por las partes respecto a la controversia denunciada, así como la medida correctiva complementaria ordenada por la Comisión²², en tanto dichos cuestionamientos aluden al tema de fondo y sus consecuencias.

RESUELVE:

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

21

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

22

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

13/14



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

000186

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 PERÚ¹ (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,

¹ 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-PSO. 57

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 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-PSO 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/ILN-PSO

000.008

- (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 inadmisibile 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/IN-PSO

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



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/LN-PSO

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



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.

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 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.

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 General².

I.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.

I.9. Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI

² Pedido reiterado mediante escritos del 24 de junio de 2013.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA, CORTE

000492

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO
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 encontramos 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-PSO

- (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 mas 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 publico 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



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NOROCCIDENTE

000495

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

- (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-PSO

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 acto³.

³ **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: (...)

M-CPC-06/1A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA

000496

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

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 competencia⁴.
19. El artículo 145° de la LPAG, dispone que la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia⁵. 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 2013⁶ 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.

6. 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 000297

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:

"(...)

- (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,*

7 Ver a foja 311 del expediente.

M-CPC-06/1A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosCOMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

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



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 (...).

(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 administrados⁸.

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 arbitrarias⁹. 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

⁸ 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. (...)

⁹ 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/ILN-PSO

los administrados no se vean afectados por un 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.

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 expectativa¹⁰, 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 previos¹¹— 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 Consumidor¹².
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 104° 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

¹⁰ 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.

¹¹ Ver Resolución N° 2409-2012/SC2-INDECOPI.

¹² 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



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

000501

propio consumidor afectado¹³.

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-INDECOPI¹⁴, 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 sanción¹⁵:

(...)

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 (...).

¹³ 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.

¹⁴ 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 Defensoría 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.

¹⁵ 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

000502

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 caso¹⁶. Asimismo, el artículo 19° señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos¹⁷.
43. Al respecto, el artículo 20°¹⁸ 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

¹⁶ 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.

¹⁷ 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.

¹⁸ 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 MinistrosCOMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PS0

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*¹⁹, 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 Civil²⁰; (b) el principio de

¹⁹ 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.

²⁰ 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

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

000504

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 partes²¹; 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 Civil²² –aplicable al marco legal de protección al consumidor, conforme lo dispone el artículo 45° del Código²³– y en consonancia con el principio recogido expresamente por el artículo V.5 del Título Preliminar del cuerpo normativo antes citado²⁴.

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 intereses²⁵ sin afectar a la contraparte y que resulta

²¹ 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)

²² CÓDIGO CIVIL

Artículo 1362.-

Los contratos deben negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común intención de las partes.

²³ 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.

²⁴ 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.

- ²⁵ Navarretta, 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



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

000505

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 Perú²⁶, 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".



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 ahorros²⁷, considerando que se encuentra facultado a incorporar en

²⁷ En el caso particular de operaciones pasivas, 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 que sean relevantes para las partes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

000507

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

esta cualquier información adicional que considere relevante difundir, de acuerdo a lo previsto por el Reglamento de Transparencia citado²⁸.

- 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:

²⁸ 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 resume 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

INDECOP

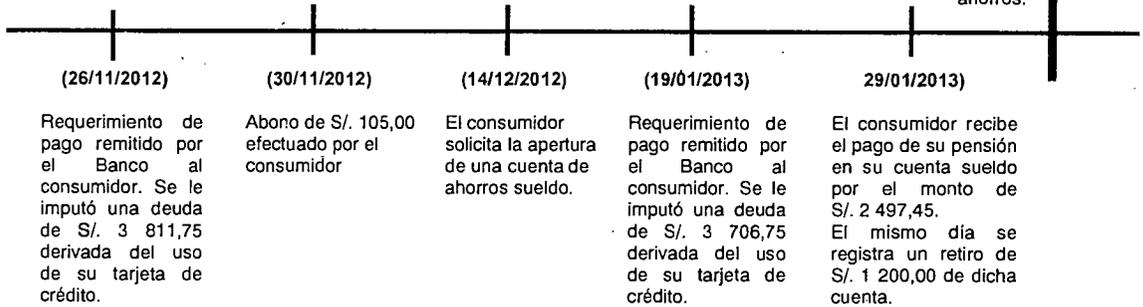
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/LN-PS0

000508

(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 consumidor²⁹ 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 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.

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

²⁹ 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/MLN-PSO

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 denunciante³⁰, 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

³⁰ 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

<p>En todos los contratos suscritos por el consumidor, tanto en la cuenta de ahorros y tarjeta de crédito, este autorizó los cargos por compensación.</p>	<p>acuerdo al marco legal aplicable.</p> <p>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–.</p> <p>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.</p>
<p>Se entregó copia de los contratos al consumidor</p>	<p>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.</p>
<p>Los contratos han sido aprobados administrativamente por la SBS</p>	<p>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–.</p> <p>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.</p> <p>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 <i>"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 uno de ellas, así como por las disposiciones legales aplicables"</i>.</p>
<p>Se encuentra regulado y cumple con la información de las condiciones contractuales.</p> <p>La Resolución emitida por la Sala recomendó ciertas acciones a la SBS para evaluar las políticas de transparencia correspondientes.</p> <p>La cuenta sueldo es una denominación comercial de la cuenta de ahorros enfocada a ciertos clientes y con determinadas características.</p>	<p>El Reglamento de Transparencia de Información aprobado por la SBS establece las condiciones mínimas de información que debe trasladarse al consumidor.</p> <p>Así; en el caso particular de operaciones pasivas³¹, 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.</p> <p>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.</p>

31 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

000511

	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 protección mínima que establece el Código -ver párrafo 48-.
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. Preciso 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. 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.	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. 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



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 razonabilidad³², 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 caso³³.

32

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.

33

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



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 período 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 AFP³⁴, 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:

(TE₂): tasa efectiva que pretendemos hallar

(TE₁): tasa efectiva que actualmente conocemos

(n): período de tiempo cuya tasa desea hallarse

(p): período 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.

34

Ver: http://www.sbs.gob.pe/app/stats/TasaDiaría_1.asp

M-CPC-06/1A

28



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 118-2013/ILN-PSO

000514

$$\text{TED} = (1 + 19,58)^{(1/360)} - 1$$

$$\text{TED} = 0,05 \%$$

Por tanto, la tasa de interés correspondiente a los 167 días será:

$$\text{TE}_x = (1 + 0,05)^{(169/360)} - 1$$

$$\text{TE}_x = 8,71 \%$$

Mediante una operación aritmética, se obtiene que se generaron S/. 113,00 en intereses³⁵, suma que, adicionada al monto compensado, nos da un total de S/. 1 410,45, equivalente a 0,37 Unidades Impositivas Tributarias³⁶.

(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-PCM³⁷, 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

³⁵ Resultado de la siguiente operación: S/. 1 297,45 * 8.71 %.

³⁶ Considerando que el valor de la Unidad Impositiva Tributaria para el año 2014 es de S/. 3 800,00.

³⁷ **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 INDECOP
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 resolutivos del INDECOP 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.



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 esta opinión compartida por la Gerencia Legal del Indecopi³⁸.

³⁸ Opinión sustentada mediante Memorandum 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-PS0

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 correspondiente³⁹.

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 consentida⁴⁰.

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 revisión⁴¹. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado

³⁹ Que corresponden a los gastos de asesoría legal incurridos para la tramitación del procedimiento.

⁴⁰ **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.

⁴¹ **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

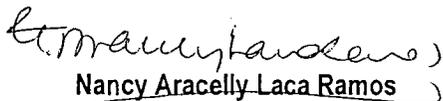
000518

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 notificación⁴².

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 Láinez 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 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 irrecurable en vía administrativa. La improcedencia del recurso tampoco puede cuestionarse a través de un reclamo en queja.

5.4. Agotamiento de la vía administrativa

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

⁴²

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.



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

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.

Lima, 25 de noviembre de 2014

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución 0218-2013/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



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.¹ (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 excedente².
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

¹ RUC: 20100047218, con domicilio fiscal en Calle Centenario 156, Urb. Las Laderas de Melgarejo, Distrito de La Molina, Provincia y Departamento de Lima.

² 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

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 procedimiento³.
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

³ 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

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

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 obligatoria⁴.

⁴ 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



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 siguientes⁵:
- (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 trata⁶, 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 invocada⁷; 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 improcedente⁸.
14. 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.

⁵ Estos requisitos de procedencia han sido ampliamente desarrollados en la Resolución 802-2011/SC2-INDECOPI.

⁶ 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.

⁷ **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.

⁸ 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).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

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



0581
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

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

en su contra. No obstante, la Comisión asemejó el principio de confianza legítima a un factor atenuante de la sanción; por lo que, si bien consideraba sancionar al denunciado con 3 UIT, en virtud de la aplicación del citado principio, redujo la misma a una amonestación⁹.

22. Sin embargo, tal como se indicó a través de la Resolución 3092-2013/SPC-INDECOPI, el principio de confianza legítima configura una causal de justificación en el proceder del administrado que elimina la antijuridicidad de la conducta en el caso particular a analizar, cuyo principal fundamento descansa en que los administrados no se vean afectados por el cambio de criterio realizado por parte de la autoridad administrativa, salvaguardando de esta forma la seguridad jurídica, puesto que otorga un periodo de transición para que los ciudadanos adecúen su comportamiento a la nueva situación.
 23. Ello, siendo que la mencionada limitación, que impide aplicar la nueva interpretación a situaciones anteriores al cambio de criterio, debe ser entendida en relación con 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.
 24. En tal sentido, contrariamente a lo indicado por la Comisión, la interpretación de la aplicación del principio de confianza legítima no se orientaba a calificar como un criterio a tener en cuenta en la respectiva graduación de la sanción; sino, que el mismo guardaba incidencia en la determinación de responsabilidad. Por tanto, este Colegiado advierte que la Comisión pretendió indebidamente su aplicación como un factor atenuante.
 25. En consecuencia, corresponde declarar fundado el recurso de revisión interpuesto por el Banco contra la Resolución 0932-2014/ILN-CPC, al verificarse que la Comisión trasgredió el principio de confianza legítima, al considerarlo como un factor atenuante, aún cuando su aplicación suponía incidir en la determinación de la responsabilidad de los administrados.
- (b) De la afectación del debido procedimiento

⁹ Ver las fojas 515 y 516 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros
 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

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 compensación¹⁰, la Comisión se apartó del fundamento expuesto en dicho razonamiento, exigiendo la concurrencia de un requisito adicional al contemplado en tal vertiente¹¹; 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 procedimiento¹².
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 invocado incida directamente en la decisión de la Comisión. En consecuencia,

¹⁰ 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).

¹¹ "(...) 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.

¹² 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

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 derecho¹³.
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 pronunciamiento¹⁴.
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 fundamentos¹⁵:

¹³ **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.

¹⁴ 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.

¹⁵ Ver las fojas 506 y 509 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL 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

“(...)

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 trataran 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 resula 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 citados¹⁶, 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 Constitución¹⁷.
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

¹⁶ Así como en la Resolución 2483-2013/SPC-INDECOPI.

¹⁷ 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

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

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 resolutorio, 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-PS0 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 MinistrosTRIBUNAL 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

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 partes¹⁸; 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 siguiente¹⁹:

“(…)

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.

¹⁹ Ver la foja 508 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-PSO

45. Adicionalmente, resulta relevante destacar que conforme al razonamiento sobre la figura de compensación vertido a través de las Resoluciones 3448-2011/SC2-INDECOPI y 0696-2012/SC2-INDECOPI, sobre las cuales el Banco actuó de acuerdo al principio de confianza legítima y la Comisión alegó aplicar a efectos de fundamentar su decisión; no resultaba necesario verificar la existencia de un acuerdo previo entre las partes que fijara un límite de disponibilidad de los fondos de las cuentas de los administrados para determinar la licitud de la conducta.
46. En tal sentido, la Sala advierte que la Comisión inaplicó los principios del debido procedimiento y deber de motivación, tras alejarse del criterio vertido por esta Sala a través de las Resoluciones 3448-2011/SC2-INDECOPI y 0696-2012/SC2-INDECOPI sobre la figura de la compensación, el mismo que consideró aplicar al caso en particular; procurando la incorporación de un requisito adicional a los contemplados en el indicado razonamiento, en virtud de lo cual determinó la responsabilidad del proveedor respecto a la conducta imputada; por lo que corresponde declarar fundado el recurso de revisión que interpuso contra la Resolución 0932-2014/ILN-CPC.
47. Por lo tanto, habiéndose verificado los errores de derecho en los que la Comisión incurrió mediante la Resolución 0932-2014/ILN-CPC, consistentes en la aplicación indebida del principio de confianza legítima y la vulneración del debido procedimiento, al haberse alejado de lo ordenado por la Sala, confundiendo el razonamiento sobre la figura de compensación que perseguía aplicar al caso en particular; corresponde revocar la Resolución 0932-2014/ILN-CPC que declaró responsable al Banco y, reformándola, declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Flores contra dicha entidad financiera por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, 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.
48. Finalmente, la Sala conviene en llamar severamente la atención a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, tras haberse verificado que a través de la Resolución 0932-2014/ILN-CPC aplicó indebidamente el principio de confianza legítima y vulneró el principio de debido procedimiento con relación al deber de motivación, pese a que en una anterior oportunidad este Colegiado le ordenó la emisión de un nuevo pronunciamiento ajustado a las categorías jurídicas conceptuales dispuestas por la normativa de protección al consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



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

0590

Así, corresponde exhortar a dicho órgano resolutorio a tener mayor celo en la tramitación de los expedientes que tiene a su cargo y en el cumplimiento de lo dispuesto por el superior jerárquico en cada caso concreto, considerando lo desarrollado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor sin pretender la exigencia de requisitos adicionales a sus criterios en tales procedimientos.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar fundado el recurso de revisión interpuesto por Banco de Crédito del Perú S.A. contra la Resolución 0932-2014/ILN-CPC del 23 de julio de 2014 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte, toda vez que 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.

SEGUNDO: Declarar fundado el recurso de revisión interpuesto por Banco de Crédito del Perú S.A. contra la Resolución 0932-2014/ILN-CPC, en la medida 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 al deber de motivación.

TERCERO: Revocar 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.

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


JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente

16/16