

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERU

FACULTAD DE DERECHO



“Informe sobre Expediente de relevancia jurídica N° 067-2010//CPC-
INDECOPI-ICA, denuncia contra Scotiabank Perú S.A.A. y otra, por
infracción de las normas de Protección al consumidor”

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

Rolando Daniel Cárdenas Bonilla

REVISOR:

Julio Baltazar Durand Carrión

Lima, 2022



PUCP

Sistema
de Bibliotecas

Declaración jurada de autenticidad

Yo, **JULIO BALTAZAR DURAND CARRION**, docente de la Facultad de **DERECHO** de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis/el trabajo de investigación titulado:

Informe sobre expediente de relevancia jurídica E2316, 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA, infracción de las normas de protección al consumidor, Pilar Huaranga Acosta vs. Scotiabank Perú y Cobranzas e Inversiones SAC.

del/de la autor(a)/ de los(as) autores(as):

ROLANDO DANIEL CÁRDENAS BONILLA

Dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de **35%**. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el **06/07/2022**.
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: **Lima, 27 de febrero de 2023**

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: DURAND CARRION, JULIO BALTAZAR	
DNI: 06726360	
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-2926-1912	

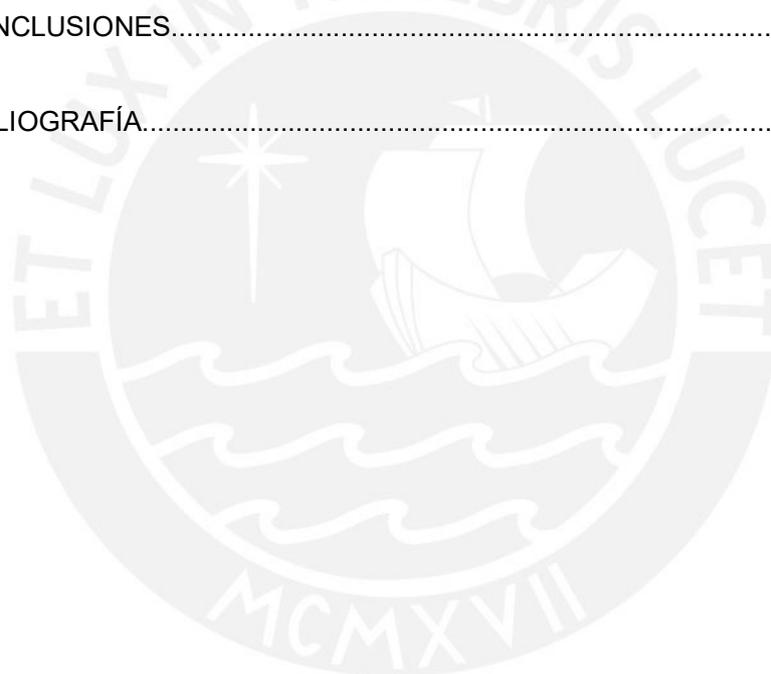
RESUMEN

El presente Informe tiene por finalidad analizar los principales problemas jurídicos del **Expediente N° 067-2010//CPC-INDECOPI-ICA**, sobre Infracción a las normas de protección al consumidor, en el cual la **Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI**, en última instancia administrativa, revocando la decisión de la Comisión de Protección al Consumidor, declaró Infundada la denuncia realizada por la señora **Pilar Ana Huaranga Acosta** en contra de **Scotiabank Perú S.A.A.** y de la empresa **Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C.** Con esta decisión la Sala se apartó de su propio criterio establecido previamente, de acuerdo al cual, las denuncias contra instituciones del sistema financiero por realizar compensaciones en las cuentas de haberes de los clientes bancarios eran declaradas Fundadas. Es la finalidad del presente Informe, concluir si dicho cambio de criterio se encuentra justificado, de acuerdo a los principios de la protección del consumidor, como son el deber de idoneidad, así como el deber de información por parte de la denunciada Scotiabank Perú S.A.A. Para lograr dicha finalidad, consideramos necesario determinar previamente si el tipo de compensación que se aplica en el presente caso, corresponde a la compensación bancaria establecida en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros o a la compensación bilateral regulada en el Código Civil. Consideramos, como conclusión, que en el caso materia de Informe, operó una compensación bilateral o convencional regulada en el artículo 1598 del Código Civil, en tanto la denunciante, en el ejercicio de su autonomía privada, autorizó a la entidad financiera denunciada a realizar dichos cargos en su cuenta de haberes, a fin de que ésta se cobre las cuotas vencidas de un préstamo personal otorgado a su favor.

ÍNDICE ANALÍTICO

I.	INTRODUCCIÓN.....	5
II.	RELACIÓN DE LOS HECHOS MATERIA DE CONTROVERSIA.....	7
III.	IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS.....	12
IV.	ANÁLISIS Y TOMA DE POSICIÓN SOBRE LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS.....	14
	IV.1 Decisión del INDECOPI.....	15
	IV.1.1 Antecedentes: Resoluciones emitidas por INDECOPI previas a la Resolución materia del presente caso.....	15
	IV.1.1.1 Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI del 29 de enero de 2010, expedida en el Expediente N° 270-2008/CPC.....	16
	IV.1.1.2 Resolución N° 2326-2011/SC2-INDECOPI del 1 de setiembre de 2011, expedida en el Expediente N° 083-2010/CPC-INDECOPI-PIURA.....	17
	IV.1.2 Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI, materia de Informe.....	18
	IV.1.2.1 Fundamentos de la Comisión.....	18
	IV.1.2.2 Fundamentos de la Sala.....	25
	IV.1.3 Resoluciones emitidas por INDECOPI con posterioridad a la Resolución materia del presente caso.....	31
	IV.1.3.1 Resolución N° 2483-2013/SPC-INDECOPI del 12 de setiembre de 2013, expedida en el Expediente N° 1468-2010/CPC.....	31
	IV.1.3.2 Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI del 18 de noviembre de 2013, expedida en el Expediente N° 118-2013/ILN-PS0.....	32
	IV.2 El cambio de criterio vigente, ¿vulnera el Principio de Predictibilidad o Confianza Legítima?.....	33

IV.3	La Compensación en el Derecho Peruano.....	36
IV.3.1	Antecedentes.....	36
IV.3.2	Definición y función principal de la Compensación.....	39
IV.3.3	Compensación en el Código Civil.....	40
IV.3.4	Momento a partir del cual opera la Compensación.....	44
IV.3.5	La Compensación convencional y la autonomía privada.....	45
IV.3.6	El Derecho de Compensación Bancario.....	49
IV.4	Derecho de Protección al Consumidor.....	51
IV.4.1	La Protección al Consumidor y el Estado Social de Derecho.....	51
IV.4.2	El INDECOPI y el Código de Protección y Defensa del Consumidor....	54
IV.4.3	El Derecho a la Información y la Idoneidad de los Productos.....	56
V.	CONCLUSIONES.....	61
VI.	BIBLIOGRAFÍA.....	63



I. INTRODUCCIÓN

La Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, mediante **Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI**, de fecha 15.12.2011, revocó la **Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA** expedida por la Comisión de Defensa del Consumidor del INDECOPI - Oficina Regional de Ica, de fecha 24.09.2010, en el extremo que declaró Fundada la denuncia realizada por la señora **Pilar Ana Huaranga Acosta** contra **Scotiabank Perú S.A.A.** y contra la empresa **Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C.**, reformándola, la declaró **INFUNDADA**, al haber establecido que la denunciante autorizó a dicha entidad financiera a realizar cargos en su cuenta de haberes, a fin de pagar las cuotas pendientes de pago del crédito otorgado a su favor, y asimismo al no haberse acreditado que el banco denunciado hubiera realizado descuentos indebidos en la cuenta de haberes de la denunciante.

En el presente expediente, se analizan las implicancias de la Resolución emitida por INDECOPI, desde el enfoque de tres áreas del derecho, como son el Derecho Administrativo en el área de Protección al Consumidor, el Derecho Civil, y el Derecho Mercantil. Desde el punto de vista del Derecho Administrativo, en tanto se trata de una denuncia cuya competencia le corresponde al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (en adelante INDECOPI), específicamente a la Comisión de Defensa del consumidor, en tanto la denuncia interpuesta se sustenta en la vulneración de los derechos de la denunciante, en su condición de consumidora financiera. Asimismo, versa sobre Derecho Civil, en tópicos como la compensación, como una forma de extinción de las obligaciones, así como la autonomía privada, la libertad contractual y la libertad de contratación. También se identifica el área de Derecho Mercantil, en tanto se revisan las normas de la compensación en el ámbito financiero, regulada por la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (en adelante, la Ley del Sistema Financiero), así como la suscripción de contratos financieros, tanto el Contrato de Crédito celebrado entre la denunciante y la denunciada Scotiabank Perú S.A.A., en el cual consta la autorización a los descuentos en la cuenta

de la denunciante, así como el Contrato de refinanciamiento suscrito entre la denunciante y la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.

Respecto al desarrollo del presente Informe, en primer lugar, se desarrolla un análisis sobre la regulación de la compensación en el derecho peruano, incluyendo sus antecedentes históricos, su desarrollo en el Código Civil, el derecho de compensación bilateral o convencional, así como el derecho a la compensación atribuido a las instituciones del sistema financiero en la Ley del Sistema financiero. Igualmente, se hará un análisis de la regulación en nuestro país de la libertad de contratar y la libertad de contratación, así como los límites de las mismas, regulados en la Constitución Política de 1993 y en el Código Civil de 1984. Finalmente, haciendo un análisis de la propia decisión del INDECOPI, desarrollaremos conceptos propios del derecho de defensa del consumidor, tales como la idoneidad de los servicios o productos ofrecidos a los consumidores, el derecho a la información de los consumidores, así como el deber de información de los proveedores.

Se ha elegido el presente expediente por cuanto, consideramos que es un tema que aún no resulta pacífico en nuestro medio, ello del estado de la cuestión advertido en nuestro país, dado que de las fuentes bibliográficas revisadas, se ha podido advertir que existe una fuerte resistencia a aceptar la decisión de INDECOPI en el presente caso, principalmente porque no se tiene en cuenta que los propios clientes financieros suscriben verdaderos convenios de compensación bilateral, autorizando a las entidades bancarias a realizar descuentos en sus cuentas bancarias, sean de haberes o no. Al no tener en cuenta que dicha autorización se ha realizado expresamente, existe aun una sensación de actuación arbitraria por parte de las entidades financieras, el cual no es tal, de acuerdo a nuestro análisis del caso.

II.

RELACIÓN DE LOS HECHOS MATERIA DE CONTROVERSIA

1. El 2 de julio de 2010, la señora **Pilar Ana Huaranga Acosta** (en adelante, la señora Huaranga) interpuso una denuncia ante la Comisión de Defensa del Consumidor del INDECOPI - Oficina Regional de Ica (en adelante la Comisión), por infracción de las normas de protección al consumidor, dirigida en contra del banco **Scotiabank Perú S.A.A.** (en adelante el Banco) y de la empresa **Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C.** (en adelante SCI), la denuncia se sustentó en las siguientes infracciones:

- i) **Métodos abusivos de cobranza** materializados en un cargo indebido en la cuenta de ahorros de la pensión de viudez de la denunciante.
- ii) **Falta de idoneidad del servicio** por realizar compensación sobre una cuenta de haberes de la denunciante, a pesar de estar prohibido por ley.
- iii) **Falta al deber de información**, por no entregar un duplicado de la documentación suscrita en la refinanciación del préstamo, y negarse a recibir el reclamo.

Las infracciones señaladas por la denunciante se encontraban reguladas, al momento de los hechos, en los artículos 5º literal b), 8º y 15º del Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor¹, aprobado por el Decreto Supremo N° 006-2009-PCM, publicado el 29 de enero de 2009.

¹ Véase los siguientes artículos del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 716 - Ley de Protección al consumidor.

Con referencia al Derecho de los consumidores a la Información véase el:

“Artículo 5º.- En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b) a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios;”

Con referencia a la Idoneidad del producto o servicio, véase el:

“Artículo 8º.- Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.”

Con referencia a la obligación del proveedor de brindar información suficiente, véase el:

“Artículo 15º.- El proveedor está obligado a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados. Tratándose de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, esta obligación se extiende a informar sobre sus ingredientes y componentes.

2. La denunciante señala que, el día 20 de mayo de 2010, el Banco descontó sin su autorización los importes de S/. 395.11 (Trescientos noventa y cinco con 11/100 Soles) y S/. 383.73 (Trescientos ochenta y tres con 73/100 Soles) de su cuenta de ahorros, a efectos de cobrarse la deuda que mantenía pendiente de pago con dicha entidad financiera, respecto de un crédito denominado Préstamo personal para empleados, otorgado a su favor por el importe de S/. 14,500 (Catorce mil quinientos con 00/100 Soles), el mismo que debía cancelarse en 48 cuotas de 430.00 Soles cada una.
3. Adicionalmente el día 24 de mayo de 2010, la denunciante realizó el refinanciamiento de dicha deuda ante la empresa SCI, la cual omitió entregarle copia de los documentos que suscribió para dicho efecto.
4. Una vez que la denunciante tomó conocimiento de los cargos efectuados en su cuenta de haberes, se acercó al Banco a presentar un reclamo, señalándosele en el mismo que no tienen un área de reclamos, frente a lo cual con fecha 31 de mayo de 2010, remitió Carta Notarial formalizando su reclamo, solicitando se le extorne el dinero cargado y se le entregue copia de la documentación suscrita con la empresa SCI para efectos del refinanciamiento de su deuda.
5. Con fecha 16 de junio de 2010, el Banco remitió Carta Notarial a la denunciante, atendiendo su reclamo, en la cual manifestó que los cargos realizados se han hecho en virtud del **derecho de compensación** que le asiste como entidad del sistema financiero, y agregando que la copia de la documentación suscrita debe ser solicitada directamente a la empresa SCI.
6. Con fecha 12 de julio de 2010, la Comisión de Defensa del Consumidor del INDECOPI - Oficina Regional de Ica, emitió la **Resolución N° 240-2010/ST-INDECOPI-ICA** por medio de la cual dispuso admitir a trámite la denuncia, tanto en contra del Banco, como contra la empresa SCI, corriéndole traslado de la misma a ambas entidades.

Está prohibida toda información o presentación que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.”

7. Al presentar sus descargos a la denuncia, el Banco manifestó que:
- i) Los descuentos cuestionados por la denunciante se realizaron a fin de dar por canceladas las cuotas pendientes de pago, correspondientes al Contrato de Préstamo Personal para Empleados que la señora Huaranga celebró el 8 de septiembre de 2007 por la suma de S/. 14,500 (Catorce mil quinientos con 00/100 Soles).
 - ii) Asimismo, manifestó el Banco que la denunciante le autorizó a cargar las cuotas del referido préstamo en cualquiera de sus cuentas, sin que se haya efectuado diferenciación alguna entre las mismas.
 - iii) Dicha autorización la realizó la denunciante mediante la firma de una **Carta de autorización** de la misma fecha, por lo que el Banco venía efectuando dichos cargos desde marzo de 2009.
8. Por su parte, la denunciada SCI, absolvió la denuncia en el siguiente sentido:
- i) Manifestó no mantener una relación de consumo con la denunciante, dado que no le brindó ningún servicio.
 - ii) Señaló que la Sra. Huaranga no había acreditado en su denuncia haber realizado la solicitud de una copia de los documentos supuestamente suscritos el día 24 de mayo de 2010, al realizar el refinanciamiento de su deuda.
 - iii) Finalmente, la denunciada SCI manifestó que, no obstante haber realizado la búsqueda, no pudo encontrar una copia del contrato de refinanciamiento suscrito con la Sra. Huaranga.
9. Con fecha 24 de septiembre de 2010, la Comisión de Defensa del Consumidor del INDECOPI expidió la **Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA** mediante la cual dispuso:
- (i) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco Scotiabank, por infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, referida a la idoneidad de los servicios prestados, al haberse acreditado que dicha entidad bancaria, efectuó la compensación de dos cuotas de la deuda de la Sra. Huaranga con cargo a su cuenta de ahorros en la cual percibía sus remuneraciones, pese a que el monto de dichas remuneraciones era inferior a cinco URP, imponiéndole como sanción una multa de 8,6 UIT y disponiendo como medida correctiva la devolución de los importes descontados indebidamente.

- (ii) Declarar fundada la denuncia interpuesta en contra de la empresa SCI por la infracción de los artículos 5º literal b) y 15º de la Ley de Protección al Consumidor, referidos al derecho de los consumidores de obtener información adecuada, y el deber de los proveedores de brindar la misma respectivamente, al no haberse verificado que dicha denunciada haya entregado a la Sra. Huaranga una copia de los documentos suscritos el día 24 de mayo de 2010, para el refinanciamiento de su deuda, imponiéndole como sanción una multa de 1 UIT.
- (iii) Adicionalmente, condenó a ambas denunciadas al pago de las costas y costos del procedimiento.

10. Con fecha 13 de octubre de 2010, el Banco denunciado apeló la **Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA**, en su recurso reiteró que se encontraba autorizado por la denunciante, para realizar el cargo en su cuenta de ahorros de las cuotas pendientes de pago de su préstamo, por lo que había actuado en ejercicio de una facultad expresa y previamente pactada, de acuerdo a la “**Carta Autorización / Descuento por Planilla**”, documento que había suscrito con la Sra. Huaranga.
11. Por su parte, la denunciada empresa SCI, igualmente apeló la decisión emitida por la Comisión, expresando como argumento que dicha resolución incurría en contradicción al sostener que la empresa denunciada, tenía responsabilidad por no haber entregado a la Sra. Huaranga una copia de los documentos suscritos con fecha 24 de mayo de 2010 al haber realizado el refinanciamiento de su adeudo, no obstante, no haberse acreditado que la Sra. Huaranga solicitara copia de dichos documentos. Asimismo, cuestionó la graduación de la sanción que le impuso la Comisión.
12. Con fecha 15 de diciembre de 2011 la **Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI**, expidió la **Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI**, por medio de la cual revocó la **Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA** en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Scotiabank Perú S.A.A. y, reformándola, la declaró Infundada, al haber establecido que la denunciante autorizó al Banco a realizar cargos en su cuenta de haberes a fin de pagar las cuotas pendientes de pago del crédito otorgado a su favor, y asimismo al no haberse acreditado que el banco

denunciado hubiera realizado descuentos indebidos en la cuenta de haberes de la denunciante.

13. Adicionalmente, la Sala confirmó la **Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA** en el extremo que declaró fundada la denuncia en contra de la empresa SCI, al no haberse verificado la entrega de los documentos suscritos por la denunciante el 24 de mayo de 2010, confirmando asimismo la multa ascendente a 1 UIT impuesta a la empresa denunciada.

14. Del expediente no se verifica que la resolución de la Sala haya sido cuestionada por alguna de las partes.



III.

IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

Luego de conocer los hechos que originaron la denuncia interpuesta por la Señora Huaranga, los argumentos de defensa de las empresas denunciadas, así como los argumentos que motivan las decisiones de ambas instancias del INDECOPI, podemos identificar los principales problemas de relevancia jurídica en el expediente materia de Informe.

El primer problema identificado es **el cambio de criterio de la Sala del INDECOPI**, en relación a cómo resolvió anteriores casos en los cuales una institución del sistema financiero había realizado una compensación con cargo a cuentas de remuneraciones de sus clientes, por lo que consideramos que se debe analizar si este cambio de criterio está contemplado en nuestro ordenamiento jurídico, y de ser así, analizar si este cambio era necesario y por tanto se encontraría justificado. Este análisis debe realizarse a la luz del Principio de Predictibilidad o Confianza Legítima, que constituye uno de los principios que informa el Derecho Administrativo en nuestro país, y con la finalidad de determinar si la actuación de la Sala se ha dado acorde con el referido principio.

Así, frente a las denuncias por compensaciones basadas en el artículo 132° de la Ley del Sistema Financiero, que establece el derecho de compensación para las entidades del sistema financiero; el criterio existente hasta antes de la expedición de la **Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI**, materia del presente Informe, era acoger las denuncias en virtud de la prohibición de compensar cuentas inembargables, emanada de la propia redacción del artículo 132° de la Ley del Sistema Financiero, el cual en su parte final establece que no pueden ser objeto de compensación los activos legalmente declarados intangibles, norma que se concuerda con lo establecido en el Artículo 1290° del Código Civil, que establece los supuestos de prohibición de la compensación, concordado a su vez con el inciso 6) del Artículo 648° del Código Procesal Civil, que establece que son inembargables las cuentas de remuneraciones y pensiones cuando no excedan las 5 URP's. La resolución administrativa, materia de Informe, considera que las normas precitadas no son aplicables al presente caso por cuanto el banco denunciado ha realizado cargos en la cuenta de remuneraciones de la denunciante, con su autorización expresa, encuadrándose dicho acto en una compensación convencional. A partir del cambio de criterio realizado por la Sala,

podemos identificar que los elementos que contiene esta decisión constituyen a su vez problemas jurídicos, cuyo análisis justificaría la decisión final de la Sala, y son los que se señalan a continuación.

Un problema jurídico relacionado al fondo de la nueva decisión del INDECOPI, consiste en determinar si, la compensación convencional invocada por el Banco denunciado en su defensa, implica que la misma deba adecuarse a las disposiciones de la compensación regulada en nuestro Código Civil, o en su defecto, al estar relacionada a un contrato de crédito suscrito con una entidad bancaria, debería encuadrarse como parte del derecho de compensación regulado por la Ley del Sistema Financiero. Adicionalmente, determinar si como consecuencia del tipo de compensación realizada por el banco denunciado, no correspondería aplicar las restricciones establecidas en el artículo 648 del Código Procesal Civil respecto a la afectación de las cuentas de haberes o remuneraciones que se encuentren por debajo de las 5 URP's.

Otro problema jurídico identificado consiste en determinar si en el presente caso, la denunciante, al autorizar al Banco a realizar cargos sobre los fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones, está actuando en el ejercicio de su autonomía de la voluntad, en el marco del derecho constitucional a la libertad de contratación, o si por el contrario no podríamos hablar de una voluntad plena en su condición de consumidora de servicios financieros, cuando la aceptación a compensar viene incorporada en cláusulas generales de contratación. Más aún si, en el presente caso, la Sala de INDECOPI recomendó implementar un mecanismo en el que el consumidor pueda efectivamente elegir si acepta la compensación o no.

Igualmente, consideramos un problema jurídico, determinar si la decisión final de la Sala del INDECOPI, en su condición de autoridad administrativa en materia de protección al consumidor, ha sido expedida garantizando una protección adecuada de los derechos de los consumidores, en armonía con la Constitución Política del Perú y el ordenamiento en materia de defensa y protección del consumidor, debiendo analizar este punto con referencia a la Idoneidad de los servicios brindados y la Información brindada por la entidad financiera denunciada.

IV.
ANÁLISIS Y TOMA DE POSICIÓN
SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

En el presente apartado se desarrollará un análisis sobre los problemas jurídicos identificados en la decisión emitida por la Sala del INDECOPI en el expediente materia de estudio. Para el análisis y toma de posición sobre los problemas jurídicos identificados se realizará, en primer lugar, una revisión de los antecedentes de la decisión materia de estudio, para lo cual se han elegido dos resoluciones previas emitidas por el INDECOPI en casos similares al presente, en donde las denuncias de los consumidores financieros fueron declaradas fundadas por la autoridad administrativa, en base a la prohibición legal de compensar deudas contra las cuentas de haberes de los clientes deudores inferiores a 5 unidades de referencia procesal (URP). Fundamentos que posteriormente fueron dejados de lado por la Sala de INDECOPI precisamente a partir del caso materia de Informe. Como siguiente punto se revisarán los principales fundamentos de las decisiones emitidas por la autoridad administrativa en el presente caso, tanto la decisión de la primera instancia, que declaró FUNDADA la denuncia, como la decisión final de la Sala de INDECOPI que declaró INFUNDADA la denuncia, revocando la decisión de la Comisión y cambiando de criterio respecto de sus propias decisiones. Finalizando este primer punto, se revisarán dos resoluciones emitidas por INDECOPI, posteriores a la resolución materia de Informe, en donde se aprecia que la autoridad administrativa ha mantenido el criterio por el cual declara Infundadas las denuncias por compensación de deudas bancarias, cuando ha existido una autorización expresa del cliente financiero.

En segundo lugar, se evaluará si el cambio de criterio realizado en el presente caso por la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, que conocía en segunda instancia administrativa los procesos sobre defensa del consumidor, constituye una vulneración al principio del derecho administrativo de predictibilidad o confianza legítima, o si por el contrario, dicho cambio de criterio se encuentra permitido por nuestras normas administrativas, y sí asimismo se encuentra justificado en la búsqueda de brindar una protección más amplia a los consumidores financieros que requieren acceso al crédito, validando el mecanismo de compensación utilizado por las entidades financieras para recuperar más eficientemente las deudas vencidas de sus clientes a través de la autorización de cargos en las cuentas bancarias, incluyendo a las de remuneraciones.

Como tercer punto, se hará una revisión de la figura de la Compensación en el derecho peruano, desde sus antecedentes históricos en el derecho romano, las derivaciones de dicha figura en las escuelas de derecho herederas del derecho romano, así como el antecedente más directo a nuestra regulación civil en esta materia, que sería el tratamiento dado a la compensación en el derecho alemán. Asimismo, revisaremos el tratamiento de la compensación en nuestro Código Civil, analizando las características y requisitos de la denominada compensación unilateral, así como la compensación bilateral o convencional. En este punto también analizaremos si, de acuerdo a las figuras de compensación convencional y autonomía privada, la denunciante, autorizó válidamente al Banco a realizar cargos en su cuenta de remuneraciones en el ejercicio de su autonomía privada, como concluye la Sala del INDECOPI. Finalmente se revisará el denominado derecho a la compensación atribuido a las instituciones del sistema financiero en la Ley del Sistema financiero.

En cuarto lugar, se revisarán algunos elementos propios del derecho de protección y defensa del consumidor relacionados al expediente materia de Informe, partiendo este análisis de considerar a este derecho como uno de los elementos del Estado Social de Derecho definido por la Constitución Política del Perú de 1993, así como el papel del INDECOPI en la protección y defensa del consumidor, para finalmente revisar el derecho de los consumidores a la idoneidad de los productos o servicios brindados por los proveedores, así como el derecho a la información por parte de los consumidores, y el deber de los proveedores de brindar una adecuada información en las relaciones de consumo, y asimismo se analizará el cumplimiento del deber de información por parte de las entidades denunciadas.

4.1 Decisión del INDECOPI

4.1.1 Antecedentes: Resoluciones emitidas por INDECOPI previas a la Resolución materia del presente caso

La **Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI**, emitida el 15 de Diciembre de 2011, materia del presente Informe, constituye un cambio en la orientación como la Sala especializada en derechos del consumidor del INDECOPI venía resolviendo, hasta ese momento, las denuncias interpuestas contra entidades financieras que compensaban deudas de los consumidores con los fondos existentes en sus cuentas bancarias. Previamente a la expedición de la Resolución materia de Informe, existía el criterio

opuesto, que amparaba las denuncias en este tipo de casos, como se podrá apreciar en las siguientes resoluciones:

4.1.1.1 Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI del 29 de enero de 2010, expedida en el Expediente N° 270-2008/CPC²

La denuncia materia del presente procedimiento fue interpuesta por la señora María Aurora Gonzales Espinoza en contra del Banco de Crédito del Perú, por la infracción a las normas de Protección al Consumidor, en tanto se le había realizado el descuento de los montos de S/. 719.70 y S/. 2,653.37 de la cuenta de ahorros que mantenía en dicha institución financiera, cuenta en la cual se le abonaban sus haberes. Por su parte la entidad financiera denunciada, al realizar sus descargos, manifestó que dichos descuentos los realizó con la finalidad de amortizar una deuda pendiente de pago, que la Sra. Gonzales mantenía proveniente de su tarjeta de crédito, argumentando que se encontraba facultado a realizar dichos cargos, en virtud del derecho de compensación financiera dispuesto en el **artículo 132° de la Ley N° 26702**, así como por el contrato suscrito con la Sra. Gonzales, por medio del cual se le facultaba de forma expresa a realizar dichos cargos en la cuenta bancaria de la denunciante, por los adeudos que mantuviera con la entidad bancaria denunciada.

En primera instancia administrativa, la Comisión de Protección al Consumidor declaró, infundada la denuncia contra el Banco al considerar que éste se encontraba autorizado a realizar los cargos por concepto de compensación en la cuenta de pago de haberes de la denunciante. Posteriormente, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, por medio de la **Resolución N° 0199-2011/SC2-INDECOPI**, revocó la resolución apelada y declaró **Fundada** denuncia, bajo el fundamento de que, la compensación realizada por el banco denunciado se hizo superando el límite permitido por ley. En el presente caso, la Comisión ha aplicado lo dispuesto en la Sentencia expedida por el Tribunal Constitucional recaída en el **Expediente N° 0691-2004-AA/TC**, la misma que proscribe el embargo en las cuentas bancarias de haberes. Mientras que la entidad financiera denunciada invocó el **Oficio N° 34376-2009-SBS**, expedido por la Superintendencia de Banca y Seguros, por medio del cual estableció respecto de las remuneraciones

² ALVITES, César. 2015. Los cambios de criterio en las resoluciones emitidas por INDECOPI en materia de Protección al Consumidor, con especial referencia a la aplicación del Principio de Protección de la Confianza Legítima. Trabajo Académico para optar el grado de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Derecho. Consulta: 05 de mayo de 2021. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9537>

percibidas por los trabajadores, que éstas, “pierden el carácter de remuneración al momento de transferirse a una cuenta de ahorros”.

El principal argumento de la Sala para amparar la denuncia fue que la consumidora financiera se encontraba amparada por lo dispuesto en el **Artículo 1290° del Código Civil de 1984**³ referente a la prohibición de realizar compensaciones sobre los créditos inembargables, en concordancia con lo dispuesto en el **inciso 6) del Artículo 648 del Código Procesal Civil**⁴, que establece como bienes inembargables a las remuneraciones y pensiones cuando las mismas se encuentren por debajo de las cinco (05) Unidades de Referencia Procesal. Mientras que respecto del exceso, es decir, aquellos montos que se encuentren por encima de las 5 URP, puede embargarse, y por ende compensarse, hasta una tercera parte del monto en exceso.

Asimismo, la Sala dispuso solicitar al Consejo Directivo del INDECOPI, a fin de que disponga la publicación de dicha resolución en el diario El Peruano, a fin de publicitar los criterios de INDECOPI frente a casos similares, con la finalidad de que las entidades del sistema financiero puedan anticipar el resultado de controversias análogas.

4.1.1.2 Resolución N° 2326-2011/SC2-INDECOPI, del 1 de setiembre de 2011, expedida en el Expediente N° 083-2010/CPC-INDECOPI-PIURA⁵.

En el presente caso se emplaza al Banco Continental S.A. por la denuncia realizada por Julio César Rojas León, por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, por cuanto de acuerdo a lo manifestado por el denunciante, el Banco le embargó el depósito realizado el 21 de enero de 2010 por AFP Horizonte en su cuenta de ahorros en moneda extranjera por Concepto de “Pensión Anticipada”, por una deuda derivada de un Contrato de Préstamo Personal “Contifácil” celebrado con el denunciante por el monto de S/. 6, 900.00, obligándose éste a cancelarlo en 36 cuotas de S/. 267.35.

³ Véase el **Artículo 1290 del Código Civil.- Prohibición de la compensación**

Se prohíbe la compensación:

(...)

3.- Del crédito inembargable.

(...)

⁴ Véase el **Artículo 648 del Código Procesal Civil**, el cual establece un listado de bienes inembargables, entre los cuales se encuentran:

(...)

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

⁵ ALVITES, César. 2015. Los cambios de criterio en las resoluciones emitidas por INDECOPI en materia de Protección al Consumidor.

El Banco denunciado al absolver la denuncia manifestó que el señor Rojas León, autorizó expresamente la realización de dichos cargos en su cuenta de ahorros. En el transcurso del Proceso INDECOPI, determinó que si bien el denunciante manifestó que se le habían embargado montos de dinero, a lo que se refería como conducta denunciada, era a una compensación realizada por el banco denunciado en su cuenta de pensiones, no un embargo.

La Comisión de Protección al Consumidor, declaró fundada la denuncia interpuesta por el Sr. Rojas León, al quedar acreditado que el Banco Continental S.A. realizó la compensación de la deuda que mantenía el denunciante, al cargar en su cuenta de pago de pensiones montos superiores al límite legalmente permitido equivalente a cinco Unidades de Referencia Procesal.

Posteriormente, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, **CONFIRMÓ** la resolución de primera instancia, mediante la **Resolución N° 2326-2011/SC2-INDECOPI**, del 01 de septiembre de 2011, en la cual dicho Colegiado estableció que, el Banco denunciado realizó una compensación indebida respecto de la deuda pendiente de pago del denunciante, al cargar montos correspondientes a las cuotas impagas, en su cuenta en la cual se le abonaba su pensión, precisando que dichos montos superaron el límite legalmente permitido.

Respecto a las dos resoluciones previamente revisadas, podemos advertir lo siguiente, en ambos casos la autoridad administrativa ha encuadrado la compensación realizada por las entidades bancarias, como una compensación financiera, regulada por la Ley del Sistema financiero. En estos casos no se ha contemplado la posibilidad que las partes suscribientes de los contratos financieros hayan pactado cláusulas de compensación bilateral, al amparo del Código Civil, lo que hubiera determinado que no aplique el límite legal de cinco unidades de referencia procesal para realizar la compensación. A partir de la resolución de la Sala de INDECOPI, materia del presente Informe, se analizan las compensaciones realizadas por los bancos, como compensaciones bilaterales o convencionales.

4.1.2 Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI, materia de Informe:

4.1.2.1 Fundamentos de la Comisión

Con fecha 24 de septiembre de 2010, la Comisión de Defensa del Consumidor del INDECOPI expidió la **Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA** mediante la cual:

- a) Declaró Fundada la denuncia interpuesta en contra de Scotiabank Perú S.A.A., por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, habiéndose acreditado que dicho banco efectuó una compensación de la deuda que la denunciante mantenía con dicha institución, realizando el cargo de dos cuotas en la cuenta bancaria en la cual percibía sus remuneraciones, no obstante la misma era inferior a 5 URP, sancionando con una multa de 8,6 UIT y ordenando como medida correctiva la devolución de los cargos indebidamente realizados.
- b) Declaró Fundada la denuncia contra la empresa SCI por la infracción de los artículos 5° literal b) y 15° de la Ley de Protección al Consumidor, al no acreditarse que la denunciada haya hecho entrega de una copia de los documentos suscritos con la denunciante el día 24 de mayo de 2010, al realizarse el refinanciamiento de su deuda, sancionando a la misma con una multa de 1 UIT.
- c) Condenó a ambas empresas denunciadas al pago de las costas y costos del procedimiento.

Los principales fundamentos de la Comisión fueron:

Respecto a la **idoneidad del servicio**, la Comisión señala que el artículo 8° del TUO de la Ley de Protección al Consumidor, vigente al momento de la denuncia materia del presente Informe, regulaba la idoneidad como un supuesto de responsabilidad frente a la administración de cargo de los proveedores, quienes son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y/o servicios que ponen a disposición de los consumidores, de acuerdo al cual, éstos deben ser entregados en las condiciones ofrecidas y acordadas expresa o implícitamente⁶. La Comisión asimismo señala que la norma citada contiene la presunción de una garantía implícita ofrecida por los proveedores, en virtud de la cual los productos o servicios que comercializa, deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. La idoneidad de los productos o servicios se evalúa en función de lo que esperaríamos un consumidor razonable de acuerdo a las condiciones en las cuales los adquirió.

⁶ Véase el primer párrafo del **Artículo 8° del TUO de la Ley de Protección al Consumidor**, el cual establece respecto a la responsabilidad de los proveedores, que estos deben responder “por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde. (...)”

Por tanto, existe una presunción *iuris tantum*, de acuerdo a lo establecido por la Comisión, por la cual un proveedor incurre en responsabilidad administrativa por la falta de idoneidad del producto que ofrece, responsabilidad de la cual, el proveedor podrá exonerarse sólo si logra probar haber actuado con la diligencia debida, o en su defecto, de acuerdo a lo señalado por la Comisión, si logra acreditar la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, por hecho determinante de un tercero o por negligencia de los consumidores⁷.

Señala que, si bien la denunciante dio su conformidad para que se efectuaran descuentos por planilla para ser pagado el préstamo que mantiene con dicha entidad bancaria, es necesario verificar si resulta razonable que se le descuente la totalidad de sus haberes, y si dicho descuento afectaría el deber de idoneidad en la prestación de los servicios del banco.

Señala que se evidencia que el 20 de mayo de 2010, el Banco descontó dos montos de S/. 395.11 y S/. 383.73 de la cuenta de ahorros de la denunciante, para ser pagadas las cuotas vencidas del préstamo personal que mantiene con el banco, sobre la remuneración mensual de S/. 767.60, siendo autorizado ello por la propia denunciante, lo cual le otorgaría a dicho acuerdo, la calidad de una compensación.

La Comisión asimismo invoca la **Resolución N° 199-2010/SC2-INDECOPI**, emitida por la Sala de Defensa de la Competencia 2 del Tribunal de INDECOPI, en un proceso similar, en la cual ha establecido que el derecho de compensación de las entidades bancarias, si bien es un derecho otorgado por ley, se encuentra prohibido sobre las remuneraciones, cuando estas no superen las cinco (05) unidades de Referencia Procesal (URP), dado que ello supondría desconocer la naturaleza de las remuneraciones, las cuales se encuentran protegidas por las normas que disponen su inembargabilidad. Agrega que tal posición guarda correspondencia con lo establecido por el Tribunal Constitucional, en la demanda de Amparo tramitada con el **Expediente N° 0691-2004-AA/TC**⁸, en el cual dicho tribunal resolvió que, las remuneraciones

⁷ Véase el segundo párrafo del **Artículo 8º del TUO de la Ley de Protección al Consumidor**, el cual dispone que: "El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor."

El presente párrafo fue incorporado por el Artículo 3º del Decreto Legislativo N° 1045 - Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor.

⁸ En el **Expediente N° 0691-2004-AA/TC** sobre Amparo, el Tribunal Constitucional resuelve la demanda interpuesta en contra de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, así como contra su ejecutor

inferiores a cinco URP's se encuentran protegidas frente a embargos, incluso cuando han sido depositadas en una cuenta bancaria, de conformidad con el artículo 648, inciso 6) del Código Procesal Civil.

Señala que, de lo resuelto previamente por la propia Sala del INDECOPÍ frente a una denuncia similar, se desprende que no está permitida la compensación bancaria, es decir, el cobro de una deuda impaga con cargo a sus cuentas de ahorro en las que perciban sus remuneraciones, cuando el monto de estas sea inferior a las cinco (05) unidades de referencia procesal (URP), debiendo aplicarse dicho criterio al caso materia de denuncia, por cuanto las remuneraciones de la denunciante no exceden el límite de 5 URP, el cual ascendía a la suma de mil ochocientos Soles a la fecha de la Resolución de la comisión, no resultando razonable que el Banco pueda disponer de la totalidad de los haberes de los consumidores. Agrega que, de descontarse el íntegro del sueldo de los consumidores, resulta muy probable que no puedan adquirir los bienes y servicios que consideren necesarios.

Incide en que, habiéndose verificado que los dos descuentos en la cuenta de ahorros de la denunciante se efectuaron respecto de una remuneración cuyo un monto es menor a 1,800 soles, el Banco ha infringido el deber de idoneidad en la prestación de sus servicios.

Precisa que, si bien la denunciante autorizó expresamente el descuento sobre sus remuneraciones, ello debe guardar concordancia con **los límites y prohibiciones** establecidas por ley, lo cual no vulnera el derecho de libre contratación de las partes, sino buscaría un equilibrio entre la protección adecuada de los consumidores y el derecho a cobrar los créditos a su favor de las entidades bancarias. Por lo que, considera que la denuncia debe ser declarada Fundada por infracción del deber de idoneidad regulado en el artículo 8 del TUO de la Ley de Protección al consumidor.

Respecto de la atención de reclamos, señala que los consumidores tienen el derecho a presentar un reclamo por inconformidad o insatisfacción con un servicio o producto,

coactivo y contra el Banco de Crédito del Perú, en la cual se demanda la inaplicación de una medida de embargo en forma de retención efectuada sobre una cuenta de ahorros del demandante, en la cual recibía sus remuneraciones, declarando El Tribunal Constitucional **FUNDADA** la demanda de amparo; y en ordenó que se deje sin efecto el embargo realizado sobre la cuenta de ahorros del demandante. El tribunal fundamenta que, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso 6) del artículo 648º del Código Procesal Civil, la remuneración mensual tiene la calidad de inembargable hasta el límite de las cinco unidades de referencia procesal (URP).

estando los proveedores obligados a atenderlo y dar respuesta en un plazo no mayor de 30 días, prorrogable por el mismo periodo cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, de conformidad con el **artículo 13 de la Ley Complementaria del Sistema de Protección al consumidor**⁹. La Comisión establece que la denunciante no ha acreditado que el Banco se negara a recibir su reclamo, por lo que declara Infundado dicho extremo.

Respecto del Derecho a la información, señala la Comisión que el **artículo 5, literal b) del TUO de la Ley de Protección al Consumidor**¹⁰, establece que los consumidores tienen derecho a recibir de los proveedores toda aquella información relevante que les permita tomar una decisión adecuada, mientras que el **artículo 15**¹¹ del mismo cuerpo normativo, establece que el proveedor está obligado a brindar información sobre los productos o servicios ofertados, estando prohibida toda información que induzca a error al consumidor, agregando que, en las relaciones de consumo, los consumidores no necesariamente cuentan con la información suficiente de los bienes y servicios que los proveedores ofertan en el mercado, que les permitan tomar las mejores decisiones, originando una asimetría informativa. Mientras que los proveedores suelen tener mayor y mejor información sobre los productos que ofrecen, por lo que se reconoce el derecho a la información que todo consumidor tiene, así como la obligación del proveedor poner a disposición información suficiente y relevante, asimismo incluye brindar una respuesta

⁹ Véase el Artículo 13º de la Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor, referente al **Servicio de atención de reclamos**, en la cual el legislador ha dispuesto que:

“Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo podrá ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que será puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.”

La presente Ley fue aprobada por el Decreto Legislativo Nº 1045, el 25 de junio del año 2008, y fue derogada con la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁰ Véase el **Artículo 5 del TUO de la Ley de Protección al Consumidor**, el cual establece una lista de derechos que tienen los consumidores, entre los cuales está regulado en su inciso b), el “Derecho a recibir de los proveedores la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios”.

¹¹ Véase el **Artículo 15 del TUO de la Ley de Protección al Consumidor**, el cual establece la obligación del proveedor “a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada, muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados (...)”.

Agregando que se encuentra proscrita “toda información o presentación que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos”.

clara y oportuna a los requerimientos de información de los consumidores, antes, durante o después de la adquisición de un servicio o producto, para poder realizar una adecuada decisión de consumo, conocer mayores detalles de los productos y enterarse de las razones que originaron un desperfecto o falta de idoneidad.

Respecto a la no entrega de la documentación suscrita con la empresa SCI, la Comisión recoge la contestación de la empresa denunciada, que señala que no tiene una relación de consumo con la denunciante, porque no le ha prestado ningún servicio. La Comisión señala que, para someter una controversia por infracción de las normas de protección al consumidor, es necesario que exista una relación de consumo efectiva o por lo menos potencial, en relación a lo cual, invoca el **artículo 3 del TUO de la Ley de Protección al consumidor** que establece que existen tres factores concurrentes que determinan la existencia de una relación de consumo: i) Un consumidor o usuario, ii) un proveedor; y, iii) un producto o servicio materia de transacción comercial.

La Comisión desestima la alegación hecha por la empresa SCI, en base a lo expresado por el Banco denunciado en la Carta Notarial remitida a la denunciante con fecha 11 de junio de 2010, documento en el que reconoce la refinanciación realizada por la denunciante y la empresa SCI, así como en base a lo señalado por la denunciada, mediante escrito del 9 de septiembre de 2010, en el cual reconoce haber suscrito un refinanciamiento con la denunciante en el mes de mayo de 2010, por lo que, habiéndose verificado la existencia del Contrato de refinanciación con la denunciante, sumado al hecho de que la empresa SCI no ha acreditado haber entregado copia de los documentos suscritos, la Comisión declara Fundada la denuncia contra la empresa SCI por infracción de los artículos 5, literal b, y 15 del TUO de la Ley de Protección al Consumidor, referente al deber de información.

Respecto a la solicitud de información de fecha 31 de mayo de 2010, dirigida al Banco por la denunciante, la Comisión declara Infundada la denuncia en dicho extremo, en tanto ha quedado establecido que el Banco cumplió con informar a la denunciante que debía dirigirse a la empresa SCI a recabar copia del contrato suscrito, dado que el refinanciamiento había sido suscrito con dicha empresa.

Respecto a la solicitud de información dirigida por la denunciante a la empresa SCI, la Comisión desestima este extremo, al no estar acreditado por parte de la denunciante haber presentado dicha solicitud a la empresa SCI.

Respecto a la graduación de la sanción, señala que la sanción debe ser igual o mayor al beneficio esperado por el infractor, de forma que la conducta sancionable no resulte más ventajosa que cumplir las normas infringidas, a fin de no propiciar tales infracciones. Existiendo diversos para determinar la gravedad de la sanción, como el beneficio ilícito o la probabilidad de detección de la infracción, ello de conformidad al artículo 41-A de la Ley de Protección al consumidor. Asimismo, señala que la escala de sanciones puede ser, según la gravedad de la infracción:

- i) Infracciones leves, desde amonestación hasta 20 UIT,
- ii) Infracciones graves, hasta 100 UIT,
- iii) Infracciones muy graves, hasta 300 UIT.

Señala que el criterio del beneficio ilícito es importante, pues permite analizar el beneficio esperado por el infractor, el cual se encuentra estrechamente vinculado a la expectativa de detección, agregando que no se castiga solo por el beneficio ilícito del infractor sino también por el daño potencial o efectivamente causado por la infracción. A partir de los criterios del beneficio ilícito y de la probabilidad de detección se determina una Multa base para la sanción, a cuya determinación final se aplican los demás criterios contemplados en el artículo 41-A de la Ley de Protección al consumidor.

Respecto a la infracción del deber de idoneidad del Banco, debe considerarse los montos compensados que ascienden a 778.84 Soles, equivalentes a 0.21 UIT, mientras que la probabilidad de detección se ve reducida significativamente debido a que en su gran mayoría los clientes de bancos desconocen sus derechos, así como las obligaciones de las entidades financieras. Añade que, dada la complejidad de las transacciones financieras, y la poca información que poseen los consumidores es bastante probable que no todas las infracciones sean denunciadas, estableciendo una probabilidad de detección del 50%, por lo que la multa base sería de 1557.68 Soles, equivalente a 0,43 UIT.

Considera como factor agravante el mercado afectado, puesto que la prestación de servicios financieros implica un alto grado de especialización de los proveedores, incrementando la asimetría informativa con los consumidores. Respecto al daño resultante, la infracción cometida perjudica a la denunciante, al descontarle la totalidad de su remuneración mensual, afectando su calidad de vida. Considera que sobre este factor agravante la multa debe multiplicarse por 20, deviniendo en 8,6 UIT.

Respecto a la infracción de la empresa SCI del deber de información, señala que esta perjudica económicamente a los consumidores, puesto que no le permite conocer en

cuanto se ha incrementado su deuda, ni los montos que debe pagar, incrementándose la asimetría informativa, fija una multa de 1 UIT para la empresa denunciada.

Respecto a las medidas correctivas estas tienen la finalidad de revertir los efectos de la conducta infractora, y debe otorgarse considerando la posibilidad real de cumplimiento, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto, por lo que, a fin de revertir los efectos de la conducta infractora, se ordena al Banco devolver a la cuenta de ahorros de la denunciando los montos indebidamente descontados.

4.1.2.2 Fundamentos de la Sala de INDECOPI

La **Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI**, fue expedida en segunda instancia administrativa el 15.12.2011, por la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI.

La resolución materia de análisis revocó la decisión arribada en primera instancia por la Comisión, la cual se plasmó en la **Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA**, revocándose por el Tribunal el extremo en el que se había declarado fundada la denuncia contra Scotiabank Perú S.A.A. El tribunal, reformando esta última, declaró Infundada la denuncia, estableciendo que en el procedimiento no se había acreditado que el banco denunciado hubiera realizado cargos indebidos en la cuenta de haberes de la Sra. Huaranga. Por otro lado, la Sala confirmó el extremo de la **Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA** que declara fundada la denuncia en contra de la empresa SCI, al no haber acreditado la empresa denunciada, en sus descargos, que efectivamente había entregado a la denunciante una copia de los documentos suscritos con la misma, el día 24 de mayo de 2010, con oportunidad del refinanciamiento de deuda realizado por ambas partes.

En sus fundamentos la Sala recoge los hechos señalados por las partes, en primer lugar, que la Sra. Huaranga denunció al Banco por los dos cargos indebidos que le realizó en su cuenta de haberes, mientras que el Banco en sus descargos afirmó estar autorizado por la denunciante para realizar los mismos, estableciendo la Sala que, en efecto la señora Huaranga autorizó al Banco a realizar dichos cargos, mediante la suscripción del

documento denominado “Carta Autorización/Descuento por Planilla”, citando textualmente un extracto de dicho documento¹²:

“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”.

Agrega la Sala que, en anteriores resoluciones ha establecido que nuestro ordenamiento prohíbe el derecho de compensación bancario frente a remuneraciones menores a Cinco (05) Unidades de Referencia Procesal (URP), ello en base a la aplicación concordada de las siguientes normas:

- a) El inciso 11) del 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, la cual regula en nuestro país el derecho de compensación bancario, dicha norma comprende a todas las entidades del sistema financiero.
- b) El artículo 1290° del Código Civil que establece la prohibición de compensar respecto de créditos inembargables.
- c) El artículo 648° del Código Procesal Civil, es cual establece una definición de los bienes inembargables, dentro de las cuales se considera a las remuneraciones que no excedan de las 5 URP, resultando el exceso embargable hasta una tercera parte.

Añadiendo que no existe una norma específica que por sí misma prohíba a las entidades del sistema financiero, de forma expresa, la compensación de sus acreencias contra remuneraciones o pensiones inferiores a 5 URP, sino que, se arriba a dicha conclusión

¹² Véase el fundamento 12 de la **Resolución Nº 3448-2011/SC2-INDECOPI** expedida por la Sala de INDECOPI en el caso materia de informe.

luego de un análisis concordado de leyes emanadas de cuerpos normativos distintos, los cuales tendrían, de acuerdo a la Sala, ámbitos de aplicación y fines diferentes.

Señala que en el presente caso se discute nuevamente el criterio asumido por la propia Sala en la Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI, situación que obliga al colegiado a reevaluar la posición anteriormente asumida, teniendo en consideración los efectos que la misma va a producir en el mercado crediticio, agrega que si bien el Principio de Predictibilidad, recogido en el Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que la autoridad administrativa debe garantizar al administrado que al resolver un caso será congruente con decisiones anteriores, también dicha autoridad puede apartarse de criterios anteriores, siempre que justifique su decisión.

Señala que, la prohibición de afectar remuneraciones inferiores a las 5 URPs, requiere diferenciar aquellos casos en donde el consumidor libre y voluntariamente conviene en afectar los fondos de sus cuentas bancarias de remuneraciones o pensiones para compensar sus obligaciones pendientes de pago con una institución del sistema financiero, de aquel otro supuesto en el cual un acreedor recurre al poder judicial para lograr una medida de embargo, sin conocimiento del deudor, que afecte los fondos de sus cuentas bancarias de remuneraciones o pensiones.

En el primer supuesto no debe existir una regla de prohibición absoluta, dado que el consumidor puede decidir libre y voluntariamente los cargos a su cuenta, frente a cualquier producto financiero, como préstamos hipotecarios o vehiculares, o tarjetas de crédito, siendo el cargo automático una facilidad para el consumidor. En relación a la figura de los cargos en cuenta, la Sala cita lo expresado por la abogada Ljubica Vodanovic al respecto, quien manifiesta que ésta es una figura “contractual” que constituye una práctica habitual entre las instituciones del sistema financiero, la misma que consiste en que, a medida que las cuotas de un determinado crédito se vayan venciendo, el monto de las mismas se descuenta directamente de las cuentas bancarias del obligado, agregando la que, esta figura no constituye una compensación, dado que no se realiza un cargo unilateral por la cuota pendiente de pago, sino que el mismo ha sido previamente autorizado por el cliente financiero, lo cual equivaldría a un pago. Asimismo, señala que, tratándose de un cargo autorizado, éste podría realizarse incluso sobre dinero considerado intangible siempre que sea de libre disposición del cliente, como sucede en el caso de las remuneraciones.

La Sala agrega que, cualquier restricción o limitación al ejercicio de la afectación voluntaria de sus cuentas bancarias o “cargos automáticos” podría acarrear efectos negativos en nuestro sistema financiero, como por ejemplo, una recuperación lenta de la cartera, una elevación de índices de morosidad, entre otras.

Señala que, en el caso de un embargo judicial, el consumidor ve imprevistamente afectadas sus remuneraciones, al dictarse esta medida *inaudita parte*, lo cual incide en la provisión de los ingresos del consumidor, pues impediría que pueda destinar dichos ingresos a cubrir sus necesidades o las de su familia, lo cual podría suponer un riesgo para propia subsistencia. Igualmente, se hallaría desprotegido el consumidor que no ha consentido una compensación a favor de la entidad del sistema financiero, pues la provisión de sus ingresos se vería afectada en la misma forma.

En este punto, la Sala realiza una distinción de dos supuestos concretos, como son el embargo y la compensación sin consentimiento de consumidor financiero, agregando que frente a los mismos si se encuentra justificada la protección existente en el sistema normativo peruano, brindando la condición de inembargable a las remuneraciones de los trabajadores. Añadiendo que, lo resuelto por el Tribunal Constitucional en el Expediente N° 0691-2004-AA/TC, que fue invocado en la resolución de primera instancia administrativa, se encuadraría en estos supuestos, tanto frente a un embargo judicial o frente a una compensación no consentida por el consumidor financiero, concluyendo, por tanto, que los alcances de la decisión del Tribunal Constitucional no son aplicables a los casos en los cuales el consumidor ha afectado voluntariamente sus remuneraciones.

Añade que la compensación, voluntaria y libremente decidida, constituye un acto de disposición patrimonial y todo consumidor tiene la libertad de disponer de su patrimonio, por lo que, las limitaciones a dicho ejercicio deben ser interpretadas de forma restrictiva, siendo que cuando un consumidor decide afectar sus remuneraciones está actuando en el marco de la autonomía privada constitucionalmente reconocida, y que una interpretación de la administración en sentido contrario validaría el no cumplimiento de obligaciones pactadas, generando una excepción a favor del deudor que incumple, lo cual, a su vez, incide en las condiciones de otorgamiento del crédito, lo cual además torna más costoso el crédito.

Agrega la Sala, que el derecho de compensación bancario es una medida diseñada para atenuar el riesgo crediticio, permitiendo que los créditos puedan ser colocados a

menores tasas de interés, mientras que, prohibir la compensación con cargo a haberes, incrementa el costo del crédito y puede derivar en la contracción de la oferta de créditos por parte de las entidades del sistema financiero.

La Sala, bajo esos criterios, considera necesario replantear el anterior criterio establecido en la Resolución N° 099-2010/SC2-INDECOPI, diferenciando el embargo sobre cuentas de haberes, de la afectación voluntaria de su remuneración o pensión por parte del consumidor, para cumplir con sus obligaciones a través de una compensación. Agrega que la prohibición de afectar remuneraciones y pensiones establecida en el artículo 648° del Código adjetivo, solo cobra sentido en el caso específico de embargos, mas no en la compensación libre y voluntariamente pactada con el consumidor.

Respecto a la libertad del consumidor para aceptar la compensación incorporada en cláusulas generales de contratación, la Sala recomienda a la SBS (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP) que evaluar la posibilidad una exigencia a las entidades que supervisa, en el sentido que los pactos de compensación no estén incluidos dentro las condiciones contractuales redactadas unilateral y previamente por las entidades del sistema financiero, sino que se utilicen formatos especiales que contengan **casilleros para marcar**, lo cual supondría que los consumidores financieros podrían decidir, de forma más gráfica, si están de acuerdo o no en pactar una compensación con las entidades bancarias.

Concluye que habiéndose verificado que la denunciante autorizó al banco a cobrar su deuda en su cuenta de remuneraciones, corresponde revocar la Resolución apelada expedida por la Comisión, declarando infundada la demanda en dicho extremo.

Respecto a la denuncia por la omisión en la entrega de la documentación suscrita con la Sra. Huaranga, la Sala se remite a lo señalado por la Comisión, la cual consideró responsable a la empresa SCI, estableciendo que *se había verificado que la señora **Pilar Ana Huaranga Acosta** y la empresa denunciada SCI realizaron la firma de un contrato de refinanciación de deuda, en virtud del cual la empresa denunciada SCI se comprometió a realizar algunas prestaciones en favor de la denunciante.* La Sala resalta el hecho de que la empresa denunciada SCI, en el procedimiento administrativo no ha acreditado con medio probatorio alguno, haber cumplido con entregar a la Sra. Huaranga copia de los documentos de refinanciamiento de deuda suscritos el día 24.05.2010.

En este punto la Sala hace referencia a la obligación que tienen todos los proveedores de brindar información completa y oportuna a los consumidores, precisando que, resulta necesario que los consumidores tengan un conocimiento oportuno de las condiciones pactadas, el número de cuotas, la oportunidad de pago de las mismas y el monto de cada de ellas, siendo que, dicha información debió brindarse a la denunciante de forma oportuna, es decir, al momento de la firma del contrato de refinanciamiento de deuda. En base a dichos fundamentos la Sala confirmó la **Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA**, emitida por la Comisión en primera instancia administrativa, en el extremo que declara fundada la denuncia de la Sra. Huaranga, por infracción de la Ley de Protección al Consumidor, artículos 5º literal b) y 15º, al no haberse acreditado en el procedimiento que la empresa denunciada haya entregado a la denunciante una copia del Contrato de refinanciamiento de deuda firmado el día 24.05.2010.

Respecto a la graduación de la sanción impuesta a la empresa denunciada SCI, ascendente a una (01) UIT, recoge las argumentaciones realizadas por la empresa SCI, la cual señala que los criterios para la determinación del monto impuesto, carecen de sustento objetivo, pues argumenta que si bien no entregó copia de los documentos de refinanciamiento suscritos, la Sra. Huaranga sí tenía conocimiento pleno de las condiciones pactadas en dicha documentación. La Sala resolvió que los criterios utilizados por la Comisión en este extremo, son los establecidos en el artículo 41A de la Ley de Protección al Consumidor, habiendo utilizado en el presente caso los criterios del beneficio obtenido por la empresa infractora, así como el daño ocasionado a la denunciante al haberle generado desconocimiento de las condiciones pactadas, los cuales son factores objetivos.

Agrega que la empresa SCI no ha acreditado que la denunciante tuviera conocimiento pleno de las condiciones pactadas en el contrato de refinanciamiento de deuda, resultando la misma una afirmación que no resulta suficiente para valorar el monto de la sanción impuesta.

Señala que, de acuerdo a los principios de razonabilidad y predictibilidad propios del procedimiento administrativo en nuestro ordenamiento jurídico, el monto de la sanción impuesto debe guardar congruencia con los montos de las multas establecidas en otros procedimientos similares, las cuales han sido hasta de 4 UIT, por lo que la sanción impuesta por la Comisión no corresponde a la conducta infractora, encontrándose la Sala impedida de reformarla en aplicación del principio *reformatio in peius* establecido en el artículo 237.3 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, por el cual, la

administración se encuentra prohibida de reformar la apelada en perjuicio del apelante, en este caso la empresa denunciada SCI, por lo que, confirma la sanción interpuesta.

Asimismo, confirma el pago de costas y costos del procedimiento administrativo, dado que la denunciada no ha fundamentado dicho extremo de su apelación.

4.1.3 Resoluciones emitidas por INDECOPI con posterioridad a la Resolución materia del presente caso:

4.1.3.1 Resolución N° 2483-2013/SPC-INDECOPI del 12 de setiembre de 2013 (Expediente N° 1468-2010/CPC).

La presente denuncia se dirige contra Scotiabank Perú S.A.A., por la señora Nelly Judith Herrera Nieva, por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, por cuanto el Banco realizó cargos en la cuenta de ahorros de la denunciante por la suma de S/. 1, 111.79, a fin de compensar una deuda pendiente de pago, originada en una tarjeta de crédito. En la cuenta donde se realizaron los cargos, la denunciante recibía sus remuneraciones. Al realizar sus descargos, la entidad denunciada señaló estar facultada para descontar las obligaciones que la denunciante mantuviera pendientes de pago, pudiendo realizar cargos en la cuenta de la denunciante, precisando que no se trataba de una compensación legal, sino de un descuento contractual¹³.

En primera instancia administrativa, la Comisión de Protección al Consumidor declaró infundada la denuncia interpuesta contra la entidad bancaria, al haberse acreditado que la denunciante facultó a la denunciada para que en caso de que mantuviera deudas pendientes de pago, el Banco procediera a cargar las mismas en sus cuentas de ahorros, inclusive aquella donde percibía sus haberes. Dicha decisión fue apelada por la denunciante, siendo que la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI, **Confirmó** la apelada al no haberse acreditado que el denunciado hubiera realizado un descuento indebido.

Como parte de los fundamentos de la Sala, ésta enumera y desarrolla brevemente los requisitos de la compensación legal, regulados por el artículo 1288 del Código Civil, es decir respecto a que las obligaciones deben ser recíprocas; así mismo líquidas y exigibles, y contener prestaciones fungibles y homogéneas. No obstante, no señala fundamento respecto a la compensación bilateral o convencional, que es la que habría

¹³ ALVITES, César. 2015. Los cambios de criterio en las resoluciones emitidas por INDECOPI en materia de Protección al Consumidor.

operado en este caso, limitándose a hacer referencia al débito automático, aplicado al presente caso, como una herramienta habitual de las entidades financieras, señalando que a diferencia de la compensación, (sin especificar que se refiere a la compensación legal), en el débito automático existe un acuerdo previo entre las partes. Consideramos que la Sala de INDECOPI pudo haber hecho referencia a la compensación convencional, diferenciándola de la legal, precisando que en el presente caso no existe una infracción a las normas de protección y defensa del consumidor, por cuanto las partes previamente habían pactado una compensación convencional.

4.1.3.2 Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI del 18 de Noviembre de 2013 (Expediente N° 118-2013/ILN-PS0)¹⁴.

En la presente denuncia, dirigida contra el Banco de Crédito del Perú por el señor Andrés Avelino Flores Venegas, por infracción al Código de Consumo, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de INDECOPI de Lima Norte, en primera instancia administrativa, declaró infundada la denuncia, en tanto la entidad financiera denunciada se encontraba expresamente facultada para realizar los descuentos al cliente. Habiendo cargado los montos de S/. 1,296.41 y S/. 1.04 de la cuenta de ahorros donde se le abonaban sus remuneraciones, a fin de compensar una deuda impaga que el cliente mantenía con el Banco denunciado.

Luego de apelada la resolución expedida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, la REVOCÓ y declaró fundada la denuncia. La Comisión consideró que el Banco denunciado sí se encontraba facultado a compensar la deuda de su cliente con cargo a su cuenta bancaria, en la cual percibía sus remuneraciones, siempre que ésta superara el límite de las cinco Unidades de Referencia Procesal. Es decir, la Comisión regresó al criterio anterior a la Resolución materia del presente Informe, **Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI**, en donde las denuncias por compensación de deudas bancarias eran amparadas en función a la prohibición de embargar, y compensar, contra cuantas bancarias de remuneraciones por debajo de las 5 URP, sin tener en consideración si se trataba de una compensación financiera, regulada en inciso 11) del artículo 132 de la Ley del Sistema financiero, o había operado una compensación convencional, pactada por las partes.

¹⁴ Ibid.

La decisión de la Comisión fue impugnada por el Banco denunciado por medio de un Recurso de Revisión, el cual fue resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, la cual, declaró **fundado** dicho recurso, en tanto la Comisión habría vulnerado el **Principio de Confianza Legítima**, toda vez que el denunciado actuó conforme a las pautas del mercado dictadas previamente por la autoridad administrativa, es decir por el propio INDECOPI, a través de la **Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI**, materia del presente Informe, la cual había establecido el criterio consistente en que, las entidades del sistema financiero podían realizar la compensación de las deudas de sus clientes, realizando cargos en las cuentas bancarias que estuvieran bajo administración de dichas entidades, siempre que los clientes hubieran autorizado ello previamente y de forma expresa. La Sala de INDECOPI declaró la nulidad de la Resolución impugnada emitida por la Comisión.

4.2 El cambio de criterio vigente, ¿Vulnera el Principio de Predictibilidad o Confianza Legítima?

La Sala ha señalado en la Resolución materia del presente Informe, que en la denuncia que resuelve, se pone en discusión el criterio asumido en la **Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI**, añadiendo que está obligada a reevaluar dicha posición no solo desde la legalidad de la conducta, sino además considerando los efectos de dicha resolución en el mercado crediticio, señalando que si bien el Principio de Predictibilidad establece que la autoridad administrativa al resolver un caso sea congruente con decisiones anteriores, también puede apartarse de criterios anteriormente establecidos siempre que fundamente su decisión.

El **Principio de predictibilidad o de confianza legítima**, se encuentra regulado en el numeral 1.15 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁵, el cual establece que las actuaciones de la

¹⁵ Véase el **Artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General**, en el cual se han establecido los **Principios del procedimiento administrativo**, entre los cuales nos interesa destacar el **Principio de predictibilidad o de confianza legítima**, regulado en su numeral 1.15, el mismo que establece que en sus últimos párrafos hace referencia a los antecedentes administrativos y a l cambio en la interpretación de las normas aplicables:

“1.15. (...) 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.

autoridad administrativa deben ser congruentes con las expectativas legítimas de los administrados, las cuales han sido razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

El Principio de Predictibilidad en los procedimientos administrativos se puede definir, como un principio general que informa a los administrados sobre las características del procedimiento, las cuales se entiende que no variarán en el decurso de procedimiento, de acuerdo a Pantigozo, este principio constituye una “máxima rectora que demanda el suministro de información a los ciudadanos sobre las secuencias del procedimiento, [y las] competencias administrativas” que deben regir en todos los procedimientos administrativos, asimismo hace referencia a lo resuelto previamente por la autoridad administrativa, es decir, implica que se esperen decisiones similares en procesos similares, por lo que también incluye información sobre “los criterios administrativos anteriores, que les permita a los administrados anticiparse y planificar sus actividades”¹⁶.

Ello, significaría en términos del derecho al consumidor, que los consumidores al interponer una denuncia por vulneración de sus derechos, pueden esperar un resultado predecible en la decisión final de la autoridad administrativa, en base, precisamente, a los criterios anteriores expedidos ante casos similares. Asimismo significaría que los proveedores denunciados por vulneración de los derechos de los consumidores, pueden esperar también decisiones similares a las adoptadas previamente en casos similares, como ocurrió con la **Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI**, del 18 de noviembre de 2013, emitida por la Sala especializada en protección al consumidor del INDECOPI en el Expediente N° 118-2013/ILN-PS0, en el que el Banco denunciado interpuso un recurso de Revisión argumentando que la decisión emitida en segunda Instancia por la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del INDECOPI, había vulnerado el principio de confianza legítima, al declarar fundada la denuncia interpuesta en su contra por haber realizado cargos en la cuenta de remuneraciones del denunciante, cuando los mismos se encontraban expresamente autorizados. La Sala

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.”

¹⁶ Pantigozo, Liliana. 2019. La inaplicación del Principio de Predictibilidad en los procedimientos administrativos por parte del INDECOPI ante los riesgos que enfrentan las entidades bancarias. Trabajo de investigación para optar el grado académico de Magíster en Derecho Bancario y Financiero. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Derecho, p. 14. Consulta: 08 de agosto de 2021. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14709>

revocó dicha decisión, pues consideró que “el denunciado actuó conforme a las pautas de mercado previamente dictadas por la autoridad administrativa respecto a la conducta imputada”¹⁷.

Respecto al principio de la confianza legítima, el autor nos refiere que lo establecido en el numeral 1.15 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General vigente, “asocia el principio de predictibilidad a la protección de la confianza legítima generada en el administrado”¹⁸, en donde el administrado puede tener la confianza no sólo que las reglas del procedimiento serán las establecidas previamente, sino también puede esperar una decisión final de la administración, que sea similar a la de otros casos con antecedentes similares.

En términos semejantes, nos señala Mazz, que la protección de la confianza legítima es una aplicación del principio de seguridad jurídica desde la perspectiva del administrado, quien válidamente puede esperar y confiar en que, a su actuación, así como a la actuación de las entidades públicas que emitirán una decisión final respecto de sus derechos, posiciones y relaciones jurídicas, se vincularán efectos jurídicos duraderos, previstos¹⁹. Dichos efectos jurídicos duraderos estarían en relación a la permanencia en el tiempo de los criterios que aplica la administración al resolver casos equivalentes, y su carácter de previstos, estaría en relación a que se espera que los criterios no cambien, y sean los mismos a los aplicados en casos previos de características similares.

No obstante, la obligación de la Administración de respetar los principios de predictibilidad y de confianza legítima, la propia norma contempla la posibilidad de que la autoridad administrativa decida apartarse de los antecedentes administrativos siempre que se trate de una resolución motivada, que explicita el cambio de criterio, al señalar al final del segundo párrafo del numeral 1.15 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley 27444 que, la autoridad administrativa es congruente con las legítimas expectativas de los administrados “salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos”.

¹⁷ Parte decisoria de la **Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI**, de fecha 18.11.2013, emitida por la Sala especializada en Protección al consumidor del INDECOPI.

¹⁸ Ibid, p. 19.

¹⁹ MAZZ, Addy. 2005. El principio de seguridad jurídica y las inversiones. Estudios de derecho tributario constitucional e internacional. Buenos Aires: Editorial Ábaco, p. 288. Citado en: Ibid, p. 19.

La posibilidad de variar los criterios anteriores expedidos por la administración, en este caso expedidos por la propia Sala, es legal, dado que está contemplada por la propia norma, y establece como requisitos que las razones que sustenten el cambio es explíciten por escrito, lo que en otros términos significa que, la resolución administrativa debe estar debidamente justificada, es decir no debe ser una resolución arbitraria.

De los fundamentos expedidos por la **Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI** podemos apreciar que cumple formalmente con justificar el cambio de criterio al declarar INFUNDADA la denuncia interpuesta por la Sra. Huaranga, considerando que dicho cambio generará efectos positivos en el mercado crediticio, por lo que la afectación al principio de predictibilidad estaría justificada, además de arreglado a derecho.

4.3 La Compensación en el Derecho Peruano

El siguiente problema jurídico materia de análisis está referido al tipo de compensación que ha operado en el presente caso, con la finalidad de identificarlo plenamente, se realizará un análisis de la regulación de la compensación en el Perú, tanto a nivel del Código Civil, como la compensación bancaria.

4.3.1 Antecedentes

Podemos afirmar que existen dos modelos de compensación entre los países herederos del derecho romano, representados por el derecho francés y el derecho alemán, al respecto nos manifiesta Osterling que: “en la legislación francesa la compensación opera de pleno derecho, por la simple coexistencia de dos obligaciones recíprocas entre el mismo acreedor y el mismo deudor”²⁰, en contrapartida a esta postura, en el derecho alemán, la compensación no se da de pleno derecho, “sino que debe ser opuesta por cualquiera de las partes, pero no necesariamente en juicio (...) sino también fuera de él.”²¹ Adicionalmente, un tercer modelo está representado por el derecho inglés, el cual “acepta la compensación solo como excepción opuesta a una demanda judicial”²², en este último caso resulta necesaria la existencia de un proceso judicial para invocar la compensación.

²⁰ OSTERLING, Felipe. 1967. ¿Cómo opera la compensación en el Derecho Civil Comparado? THĒMIS - Revista de Derecho; Primera Época Año 3 No 5, p. 48. Consulta: 02 de enero de 2021. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/12653/13208>

²¹ Idem, p. 48.

²² Idem, p. 48.

Estos modelos representan la forma como opera la compensación, en primer lugar, opera de pleno derecho, sin intervención de la voluntad de los involucrados, es la denominada compensación legal en la cual, basta la existencia de obligaciones recíprocas entre deudor y acreedor. En segundo lugar, tenemos la compensación denominada voluntaria, la cual puede ser invocada por cualquiera de las partes de una relación con obligaciones recíprocas, esta forma de compensación permite que la misma se dé tanto dentro de un proceso judicial como fuera del mismo. Y, en tercer lugar, una forma de compensación más restringida que permite su ejercicio únicamente al interior de un proceso judicial en el que el emplazado invoca la compensación como excepción al cobro en su contra.

La compensación se remonta al derecho romano, así Osterling nos refiere que “en el primer periodo del Derecho romano, (...) las partes podían extinguir las obligaciones recíprocas por compensación, siempre y cuando se pusieran de acuerdo para ello”²³. De donde podemos advertir, que en esta etapa inicial la compensación operaba previo acuerdo entre las partes, es decir, estábamos frente a una suerte de compensación convencional. Posteriormente, la compensación también se producía en vía de excepción, por declaración judicial. De este segundo momento, podemos advertir que además de la compensación pactada por las partes, existía la posibilidad de invocarla en un juicio, vía excepción, frente al cobro de una obligación incoada por quien además era deudor del emplazado, invocando este último el mecanismo de la compensación, para que finalmente sea el juez quien la aplique. Posteriormente, en un tercer periodo del derecho romano, Justiniano estableció que: “la compensación se producía *ipso jure* y, justamente esta expresión, es la que ha dado origen a la polémica en el Derecho moderno acerca de la forma como ella operaba.”²⁴ La polémica a la que hace referencia el autor citado, se remonta hasta nuestros días, e implica la existencia de dos concepciones marcadamente diferentes de cómo opera la compensación, y están representadas por la legislación francesa y la alemana antes referidas. Así, en el antiguo derecho francés se consideró que “la expresión *ipso jure* significaba que la compensación operaba de pleno derecho, por la simple coexistencia de las dos obligaciones recíprocas entre un mismo acreedor y un mismo deudor”²⁵, derivándose de dicha interpretación el modelo francés, recogido en el artículo 1290 del Código Napoleón, inspirando a distintas legislaciones tanto de Europa como de América Latina,

²³ Idem, p. 48.

²⁴ Idem, p. 48.

²⁵ Idem, p. 49.

entre ellos al Código Civil peruano de 1852, el cual recogía en sus artículos 2252 al 2263 dicho modelo de compensación.

En contraposición a la doctrina francesa, surge el derecho alemán, el cual reconocía “como plenamente eficaz (...) la declaración unilateral de compensación del deudor, de modo tal que el juez no ordenaba la compensación en el juicio promovido, sino que se limitaba a comprobar la compensación ya ejecutada mediante la declaración de uno de los deudores recíprocos”²⁶. Así, el Código Civil alemán de 1900 abandonó el sistema de compensación legal, estableciendo en su artículo 388 “la compensación se realiza por vía de declaración unilateral de voluntad, hecha por uno de los deudores. Esta declaración puede tener lugar en juicio o fuera de él, (...) una vez hecha esta declaración, ella tiene efecto retroactivo y la compensación opera desde el momento en que las dos deudas comenzaron a coexistir en condiciones de ser compensadas.”²⁷

Las normas establecidas por el Código Civil alemán han tenido acogida en diversas legislaciones de países europeos y latinoamericanos; entre ellos nuestro país, cuyo modelo fue recogido en el artículo 1294 del Código Civil peruano de 1936, el cual establecía que:

Artículo 1294 del Código Civil de 1936.-

Por la compensación se considerarán extinguidas las obligaciones exigibles, hasta donde respectivamente alcancen, desde que hayan sido opuestas la una a la otra. No tendrán lugar la compensación cuando el acreedor y el deudor la excluyan de común acuerdo.

Posteriormente, el artículo 1288 del Código Civil de 1984, recoge el mismo modelo de compensación, en el que una de las partes puede oponer a la otra la compensación extinguiendo obligaciones recíprocas hasta donde alcancen, siempre que las obligaciones cumplan ciertos requisitos. A diferencia del modelo alemán, la compensación regulada en nuestro ordenamiento jurídico no tiene efecto retroactivo, y por ende, no opera desde que las dos deudas comenzaron a coexistir, sino desde el momento en que es invocada por una de las partes.

²⁶ Idem, p. 50.

²⁷ Idem, p. 50.

4.3.2 Definición y función principal de la Compensación

El término compensación deriva del vocablo latino **compensare**, el que a su vez provienen de la expresión **pensare cum**, que literalmente podría traducirse como "pesar con", en el sentido de balancear una deuda con otra.

En nuestra doctrina nacional podemos citar a Osterling Parodi y Castillo Freyre, dichos autores han manifestado que, "la compensación es un medio extintivo de obligaciones que opera cuando una persona es simultánea y recíprocamente deudora y acreedora de la otra"²⁸, de donde podemos advertir la primera característica de esta figura del derecho civil, la cual opera como un mecanismo de extinción de obligaciones, en un supuesto en el que las partes intervinientes tienen recíprocamente la posición de deudor y acreedor entre sí. Este mecanismo de extinción de obligaciones, de acuerdo a los citados autores, puede realizarse "respecto de créditos líquidos, exigibles y de prestaciones fungibles entre sí"²⁹, las cuales son condiciones que han sido recogidas por el actual texto del Código Civil, y se desarrollarán líneas adelante.

Por su parte, Díez-Picazo señala que si bien "la compensación tiene su razón de ser en la conveniencia de simplificar el cumplimiento de las obligaciones de las partes, sustituyendo dos o más pagos con transferencias de fondos por una simple operación aritmética"³⁰, ello no sería la finalidad intrínseca, pues para el citado jurista español la finalidad intrínseca de la compensación, "no se encuentra tanto en la simplificación de las operaciones [sino] en el carácter objetivamente injusto y desleal del comportamiento de quien reclama un crédito, siendo al mismo tiempo deudor del demandado". Así se dice que es contrario a la buena fe pedir aquello mismo que luego ha de ser restituido"³¹, para Díez-Picazo, la función principal de la compensación, además de evitar un doble pago, sería la función de garantía, en el sentido que aplicando el mecanismo de la compensación, ambos acreedores van a ver satisfechos sus créditos, y no se expone a

²⁸ OSTERLING, Felipe y CASTILLO, Mario. 1999. Tratado de las obligaciones. Tercera Parte. Tomo IX. Biblioteca para leer el Código Civil. Volumen XVI. Primera edición. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, p. 20.

²⁹ Ibid.

³⁰ DIEZ-PICAZO, Luis. 1996. Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial. Volumen Segundo. Quinta Edición. Madrid: Civitas, p. 212. Citado por: Barchi, Luciano. 2013. El Ojo de Thundera: Cuando se ve más allá de lo evidente. La compensación y los créditos inembargables. En: Revoredo, Delia y otros (Editores). Homenaje a Manuel De la Puente y Lavalle. Tomo II. Lima: Instituto Peruano de Arbitraje, Estudio Ehecopar.

³¹ Ibid.

uno de ellos a pagar su obligación y quedarse sin cobrar la obligación a su favor por incumplimiento de su deudor.

En el mismo sentido “Caringella y De Marzo, señalan que la *ratio* de la compensación está, de un lado en la exigencia de economizar los medios jurídicos pues no tiene sentido un doble pago donde sea posible obtener los mismos efectos sin realizar alguna prestación; por otro lado, en la función de garantía de la posición acreedora (con la compensación automática se previene el riesgo que el acreedor cumplidor no reciba de la contraparte lo que le es debido)”³².

Salvat respalda la función de garantía de la compensación al señalar que “no sería justo ni equitativo, cuando una persona es a la vez deudora y acreedora de otra, obligarla a pagar para que después cobre lo que se le debe; el acreedor podría percibir su dinero, gastarlo y hasta caer en insolvencia, con demoras y perjuicios evidentes para su exdeudor que le pagó y quién sabe si podrá cobrar lo que a su vez se le debía; desde este punto de *vista*, la compensación llena una función de garantía”³³.

4.3.3 La Compensación en el Código Civil

El Código Civil de 1984, ubica a la compensación dentro del Libro VI sobre Las Obligaciones, definiéndola en la primera parte del **artículo 1288°** como un mecanismo de extinción de las obligaciones, estableciendo que las mismas para ser compensables deben cumplir con ser recíprocas, líquidas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas. Además, añade que las obligaciones se extinguirán recíprocamente hasta donde respectivamente alcancen, extinguiendo la primera obligación en su totalidad, y resultando exigible únicamente el saldo no cubierto de la segunda obligación. Siendo oponibles la una a la otra, desde el momento en que hayan sido opuestas, lo que significa que los efectos de la misma empezarán a surtir a partir de dicho momento.

³² Caringella y De Marzo, citados por: Barchi, Luciano. 2013. El Ojo de Thundera: Cuando se ve más allá de lo evidente. La compensación y los créditos inembargables. En: Revoredo, Delia y otros (Editores). Homenaje a Manuel De la Puente y Lavalle. Tomo II. Lima: Instituto Peruano de Arbitraje, Estudio Ehecopar.

³³ OSTERLING, Felipe y CASTILLO, Mario. 1999. Tratado de las obligaciones, p. 23.

Artículo 1288 del Código Civil de 1984.-

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.

Tal como señalamos en los antecedentes, nuestro ordenamiento civil ha recogido el sistema de compensación adoptado por el derecho prusiano y el derecho alemán, que propugna que la compensación no es obligatoria por el imperio de la ley, sino es voluntaria, al respecto Osterling y Castillo nos señalan que: *“la compensación constituye un medio voluntario extintivo de obligaciones, por considerar que su eficacia se produce o a instancia de parte...”*³⁴, lo cual significa, en un primer supuesto que, las obligaciones, siempre que cumplan los requisitos legales, se compensarán sólo por voluntad manifiesta de un sujeto en su condición de acreedor-deudor, mientras que en un segundo supuesto señalado por los autores citados, quienes señalan que la eficacia de la compensación se produce *“...en virtud del acuerdo entre los contratantes”*³⁵, haciendo referencia en este segundo supuesto a la compensación convencional, que opera por el acuerdo expreso entre las partes.

La compensación unilateral, al ser opuesta por una de las partes, requiere el cumplimiento de requisitos establecidos expresamente en el Código Civil, al respecto Castillo y Ágreda nos manifiestan que, para que las obligaciones se puedan extinguir por compensación unilateral, resulta necesario el cumplimiento de los establecidos en el precitado artículo 1288° del Código Civil de 1984, lo cual, a decir de los autores consultados, supone que las obligaciones compensables sean i) recíprocas entre sí, es decir que los diversos créditos existan entre los mismos sujetos, ii) que sean líquidas, lo cual implica que los sujetos de la relación obligatoria conocen con certeza la cuantía de su objeto, iii) que además sean exigibles, siendo la exigibilidad, aquella facultad que le asiste al acreedor de requerir, judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento forzoso de la obligación, y iv) que sean de prestaciones fungibles y homogéneas, lo cual exige que

³⁴ Ibid.

³⁵ Ibid.

ambas deudas se refieran a bienes u objetos intercambiables entre sí”³⁶. Los requisitos establecidos en el **artículo 1288 del Código Civil**, para que las obligaciones puedan ser compensadas, son los siguientes:

a) Que las obligaciones sean recíprocas

Por obligaciones recíprocas podemos entender a aquellas que se deben dos sujetos mutuamente, Crovetto Huerta nos dice al respecto que la reciprocidad supone: “la coexistencia de dos o más relaciones obligatorias con identidad de sujetos, de manera tal que quien es deudor en una de aquellas relaciones obligatorias sea a su vez acreedor en otra u otras obligaciones, y viceversa.”³⁷

Asimismo dicha reciprocidad implica que cada uno de los sujetos acreedor-deudor intervenga a título personal, o como nos manifiesta Crovetto, sean una parte sustancial de la relación y no mera parte material, “la reciprocidad supone que quienes trastocan sus posiciones en las obligaciones coexistentes sean necesariamente partes sustanciales y no meras partes materiales de los negocios involucrados [por lo que] no puede haber compensación (...) cuando un sujeto en una específica relación obligatoria actúa a título personal, y en otra (...) actúa como representante de un tercero”³⁸.

b) Que las obligaciones sean líquidas

Respecto a la liquidez de las obligaciones, ésta se refiere a una obligación clara e indiscutible en su monto o cuantía, al respecto señala Díez-Picazo: “Son líquidas aquellas obligaciones no solamente claras e indiscutidas en orden a su existencia, sino, además, determinadas en su cuantía, así como aquellas otras en las que la determinación de la cuantía [se puede obtener de] una operación aritmética de carácter simple”. Así, una obligación será líquida cuando la cuantía de la prestación se encuentra determinada o la misma puede obtenerse de un cálculo simple, y además la obligación es conocida por ambas partes, no existiendo discusión respecto a la misma. Por el contrario, una obligación ilíquida será aquella cuyo monto o cuantía no se ha determinado aún, e implique utilizar mecanismos de determinación complejos.

³⁶ Castillo, Mario y Agreda, Jorge. 2010. Comentarios sobre la posibilidad de compensar créditos de una cuenta de remuneraciones. En: Análisis Laboral, N° 394, Abril.

³⁷ Crovetto, Janfer. 2003 Compensación. En: Código Civil comentado por los 100 mejores especialistas. Tomo VI – Derecho de Obligaciones. Lima: Gaceta Jurídica.

³⁸ Ibid.

Por su parte Osterling y Castillo nos manifiestan que, respecto a la liquidez de una deuda que ésta se presenta cuando las partes intervinientes de una relación obligatoria conocen con certeza la existencia de la obligación y el monto de su cuantía, así, precisan que la liquidez “supone dos condiciones de la obligación, a saber, certeza en cuanto a su existencia y determinación de su cuantía”³⁹.

c) *Que las obligaciones sean exigibles*

Una obligación resulta exigible cuando su plazo de vencimiento ha sido cumplido y la misma puede ser requerida por su acreedor, al respecto, Crovetto afirma que una obligación es exigible cuando el plazo otorgado al deudor para el cumplimiento de su obligación “ha transcurrido en su integridad y en consecuencia, al simple requerimiento del acreedor, el deudor deberá realizar la prestación que es objeto de la obligación”⁴⁰, lo que significaría que, la exigibilidad de una obligación surge en el momento que el plazo para su cumplimiento se ha vencido.

Para Osterling y Castillo la exigibilidad de una obligación consiste en aquella prerrogativa propia del acreedor, por la que está en condiciones de “requerir [a su deudor], judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento forzoso de la obligación”. Por lo que podríamos afirmar, de acuerdo a lo señalado por los juristas citados que la exigibilidad de las obligaciones es un requisito medular para la posibilidad de oponer la compensación unilateral⁴¹, en tanto la compensación unilateral implica la extinción de dos obligaciones, siendo que quien opone la compensación no puede esperar extinguir su obligación si la de su contraparte aún no está vencida.

d) *Que las obligaciones sean fungibles y homogéneas*

Señala Crovetto, que al concepto de fungibilidad le subyace la idea de reemplazable, sustituible, intercambiable, y entendemos que, tanto fungibilidad como homogeneidad suponen equivalencia, por lo que, desde su punto de vista no existe una diferencia conceptual entre ambos términos, lo que significaría que su inclusión en el artículo 1288 del Código Civil, obedece más que a la intención de listar las características de las

³⁹ OSTERLING, Felipe y CASTILLO, Mario. 2009. La compensación. Revista Vox Iudex. Octubre, año II, n° 3. Trujillo: Corte Superior de Justicia de la Libertad, pp. 49-71. Consulta: 15 de enero de 2021. www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/141_142_Compensacion_FOP_MCF.pdf

⁴⁰ CROVETTO, Janfer. 2003 Compensación.

⁴¹ OSTERLING, Felipe y CASTILLO, Mario. 2009. La compensación, p. 5.

prestaciones, a la voluntad de incidir en la necesidad de que ambas obligaciones sean de contenido equivalente⁴².

Por su parte, Osterling y Castillo consideran que el Código Civil incurrió en un evidente error de redacción al establecer el requisito de la fungibilidad y la homogeneidad, dado que dicha redacción está refiriéndose a las prestaciones y no a su objeto. Los citados autores señalan que para determinar el grado de semejanza se compara el objeto de una prestación con otro, por lo que la condición de fungible se le debe aplicar al objeto y no a la prestación⁴³. Es decir, quienes deben ser fungibles y homogéneos entre sí, son los bienes u objetos de ambas prestaciones “no bastando que dichos objetos sean fungibles únicamente respecto a sí mismos”⁴⁴.

4.3.4 Momento a partir del cual opera la Compensación

El **artículo 1288 del Código Civil**, ha establecido que la compensación unilateral opera en el momento en que es requerida por una de las partes, es decir desde el momento en que el sujeto deudor-acreedor la opone a su contraparte, ello a diferencia de la compensación legal, que es propia del modelo francés, como lo explican Osterling y Castillo, “en el Derecho Francés, la compensación se produce de pleno derecho, esto es, por la simple coexistencia de dos obligaciones recíprocas entre el mismo acreedor y el mismo deudor, respecto de objetos fungibles entre sí, líquidos y exigibles”⁴⁵, de donde tenemos que, nuestro Código Civil excluye la compensación legal, dado que en nuestro ordenamiento la misma no se da por la sola existencia de las dos obligaciones recíprocas, sino que es necesario que una de las partes la oponga a la otra.

Respecto al momento en que surten los efectos de la compensación, nuestro Código Civil se ha apartado del modelo alemán que retrotrae los efectos de la compensación al momento en que surgen las obligaciones, al respecto Osterling y Castillo manifiestan, “en nuestro sistema jurídico, la compensación se produce cuando alguno de los sujetos de la relación obligatoria, o ambos, optan por invocarla. En consecuencia, parece lógico que su eficacia se verifique a partir de entonces y no antes. La retroactividad podría deteriorar las relaciones económicas que las partes desean que subsistan. Sólo ellas saben si deben o no oponer la compensación”⁴⁶.

⁴² CROVETTO, Janfer. 2003 Compensación.

⁴³ OSTERLING, Felipe y CASTILLO, Mario. 2009. La compensación, p. 5.

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ OSTERLING, Felipe y CASTILLO, Mario. 1999. Tratado de las obligaciones, p. 33.

⁴⁶ Ibid, p. 42.

4.3.5 La Compensación convencional y la autonomía privada

En el expediente materia de Informe, el principal argumento de defensa del Banco denunciado fue que los cargos realizados en la cuenta de remuneraciones de la denunciante habían sido expresamente autorizados por la Sra. Huaranga, mediante una Carta de autorización, ello significaría que entre dichas partes habría operado una compensación convencional o contractual.

Como ya se ha señalado previamente, nuestro ordenamiento jurídico civil contempla dos tipos de compensación: unilateral y convencional. En el primer supuesto, la compensación opera por la sola voluntad de una de las partes obligadas, es decir, sin que sea requisito el asentimiento de la contraparte, únicamente lo que exige la ley en este supuesto es que se cumplan los requisitos establecidos. Mientras que, en el supuesto de la compensación convencional, de acuerdo a Osterling y Castillo, ésta opera por el acuerdo entre acreedor y deudor, configurándose como un medio bilateral, o convencional, de extinción de obligaciones⁴⁷.

La compensación convencional se encuentra contemplada en nuestro ordenamiento jurídico en el artículo 1289 del Código Civil, esta forma de compensación no estaba contemplada en el Código Civil de 1936. La norma actual establece que:

Artículo 1289 del Código Civil de 1984.-

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.

Una diferencia importante entre la compensación convencional y la unilateral, consiste en que, ya no es necesario el cumplimiento de los requisitos previstos establecidos en el Código Civil para la compensación unilateral, en su lugar, las condiciones las establecen las propias partes contratantes. La única condición en este caso sería la existencia de dos deudas recíprocas para poder compensarlas, por lo que de acuerdo al código sustantivo, las obligaciones deben ser recíprocas, pues la compensación exige que estemos en presencia del deudor de una obligación que sea al mismo tiempo

⁴⁷ OSTERLING, Felipe y CASTILLO, Mario. 1999. Tratado de las obligaciones, p. 23.

acreedor en otra obligación, y de un acreedor que tenga a su vez la condición de deudor en aquella otra, mientras que los requisitos de liquidez, exigibilidad y fungibilidad de las obligaciones ya no serían una exigencia legal. En su lugar, las condiciones que operarían en esta modalidad de compensación serían las que ambas partes pacten de común acuerdo.

Al respecto, en la resolución materia del presente Informe la Sala de INDECOPI fundamentó que, en el caso que los consumidores decidan que las remuneraciones que perciben puedan ser utilizadas para atender aquellas obligaciones pendientes con una entidad financiera, ellos estarían actuando en el marco de la autonomía privada, la cual es un derecho que goza de reconocimiento constitucional. Manuel De la Puente y Lavalle manifiesta respecto a la autonomía privada, que: “De acuerdo con la teoría normativista, la autonomía privada es concedida a la persona por expresa delegación del ordenamiento jurídico [en nuestro caso, la Constitución Política de 1993], el cual, para no entorpecer el tráfico económico-jurídico, confía a los particulares la autorregulación de sus intereses, dentro de los cauces que señala dicho ordenamiento”⁴⁸.

Por su parte, Osterling y Castillo, nos señalan que conforme a los principios generales de los contratos, la compensación convencional, se basa en la autonomía de la voluntad de ambas partes, la cual implica la libertad de contratar, establecida en el numeral 2.14° de la Constitución de 1993, así como la libertad contractual⁴⁹, recogida en el numeral 62° de dicha Constitución, siendo que, esta última “habilita a las partes suscribientes a establecer el contenido del contrato, con la única restricción de que aquello estipulado en el contrato no atente contra las normas de orden público”⁵⁰.

Respecto a la libertad de contratar y a la libertad contractual, el inciso 14) del artículo 2 de la Constitución Política de 1993, establece el derecho a contratar como uno de los derechos fundamentales de la persona:

⁴⁸ De la Puente y Lavalle, Manuel. 1996. La libertad de contratar. Lima: THEMIS-Revista De Derecho, Nº 33, 7-14, p. 8. Consulta: 16 de julio de 2021. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/11856>

⁴⁹ Ibid, p. 155.

⁵⁰ Ibid.

Derechos fundamentales de la persona

Artículo 2º de la Constitución Política.-

Toda persona tiene derecho:

(...)

14. A contratar con fines lícitos, siempre que no se contravengan leyes de orden público.

Por su parte, De la Puente y Lavalle manifiesta que, “el primer concepto que recoge el artículo 62 de la Constitución Política del año 1993, es la declaración de que la libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato”, lo cual, de acuerdo al jurista, constituiría una nueva versión de lo que ya había sido dispuesto por el legislador en el artículo 1354º del Código Civil de 1984, de acuerdo al cual, las partes contratantes pueden determinar libremente el contenido del contrato, siempre que lo pactado por éstas no sea contrario a normas de carácter imperativo⁵¹. La Constitución Política de 1993 señala en su artículo 62, referente a la **Libertad de contratar**:

Libertad de contratar

Artículo 62 de la Constitución Política.-

La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. Los conflictos derivados de la relación contractual sólo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley. (...)

Entendemos que la garantía contenida en la citada norma constitucional, al ser un derecho fundamental, es oponible a todos los terceros, y el Estado a través de sus instituciones, al igual que con otros derechos fundamentales, debe velar por su defensa, lo cual estaría en armonía con lo afirmado por la norma en el sentido que los términos

⁵¹ De la Puente y Lavalle, Manuel. 1996. La libertad de contratar, p. 8.

contractuales no pueden ser objeto de modificación por parte del Estado, “por medio de leyes u otras disposiciones”.

De acuerdo a lo señalado por De la Puente y Lavalle, en el sentido que la citada norma constitucional del año 1993, constituye una nueva versión de lo legislado en el Código Civil de 1984 en su numeral 1354º, podemos apreciar que esta norma puntalmente establece:

Artículo 1354º del Código Civil de 1984.-

Las partes pueden determinar libremente el contenido del contrato, siempre que no sea contrario a norma legal de carácter imperativo.

De las normas precedentemente citadas podemos concluir, que en efecto las partes tienen la libertad de contratar y asimismo tienen la libertad de determinar el contenido de los contratos que suscriben, con la limitación de que no pueden celebrar contratos que no tengan fines lícitos, así como tampoco pueden pactar en contra de normas de orden público o normas imperativas.

En el caso materia de Informe, las partes han pactado que el Banco puede efectuar descuentos en la cuenta bancaria de la denunciante, lo cual ha sido recogido por la Sala en sus fundamentos, lo pactado entre las partes ha sido realizado en el ejercicio de los derechos establecidos tanto en la norma constitucional como en la norma civil. La denunciante, al cuestionar los descuentos realizados por el Banco, no ha invocado la vulneración de una norma de orden público o de carácter imperativo.

La Comisión, declaró Fundada la denuncia en tanto consideró que se había vulnerado la prohibición de compensar cuentas inembargables contenida en el Artículo 1290º del Código Civil, concordada con el inciso 6) del Artículo 648º del Código Procesal Civil, que establece que son inembargables las cuentas de remuneraciones y pensiones cuando no excedan las 5 URP's. Sin embargo, dicha decisión no está referida a la vulneración de las referidas normas por lo pactado entre las partes, sino a la actuación de la denunciada al compensar deudas vencidas sobre fondos menores a 5 URP's, tomado como base lo resuelto en la Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI, expedida por la Sala el 29 de enero de 2010, en el Expediente N° 270-2008/CPC.

Dicha Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI, fue criticada duramente por Ezcurra y Valencia-Dongo, considerando que la misma, en lugar de hacer un bien a los consumidores, termina afectándolos, al respecto señalan: “Nuestra opinión, sin embargo, es que INDECOPI se equivocó. (...) lo único que ha logrado INDECOPI es determinar que la remuneración de los consumidores/trabajadores depositada en un Banco, valga menos. Y su remuneración ahora vale menos por la simple razón de que el consumidor/trabajador, ahora ya no podrá usar dichos depósitos para obtener crédito”⁵², bajo el criterio de que un bien que no puede servir de garantía pierde valor.

Precisamente la omisión de la Comisión, consiste en no advertir que existía un acuerdo vinculante entre las partes, con cuya aplicación, no estaríamos en el ámbito del Derecho de compensación bancario, sino en el ámbito de la Compensación bilateral o convencional, por lo que no correspondía la aplicación de las normas concordadas de la Ley de Sistema financiero (artículo 132, inciso 11), el Código Civil (artículo 1290) y el Código Procesal Civil (artículo 648, inciso 6). En su defecto correspondía aplicar las reglas pactadas entre las partes.

4.3.6 El Derecho de Compensación Bancario

En nuestro ordenamiento jurídico igualmente se encuentra regulada la figura de la compensación en la Ley del sistema financiero, en la cual el legislador ha optado por nombrarla expresamente como **el derecho de compensación**, así en el inciso 11) del artículo 132° de la denominada Ley del sistema financiero, ha incluido el derecho de compensación de las entidades bancarias, como una forma de atenuar los riesgos del ahorrista, en dicha norma se establece un listado de distintos mecanismos con dicha finalidad, señalando expresamente, que los mismos se dan en aplicación del artículo 87° de la Constitución Política del año 1993, el cual, entre otras cosas, expresa que “la ley establece las obligaciones y los límites de las empresas que reciben ahorros del público”, el referido **Artículo 132 de la Ley 26702**, señala que es una forma de atenuar los riesgos del ahorrista, el derecho de compensación de las empresas pertenecientes al sistema financiero, entre sus acreencias y los activos que el deudor mantenga en poder de dichas empresas, hasta por el monto de aquellas. Facultando a las empresas

⁵² Ezcurra, Huáscar y Valencia-Dongo, 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 Núm. 10: Tomo 2. Consulta: 25 de enero de 2021. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13676>

bancarias y afines a compensar las deudas a su favor con cargo a las cuentas bancarias del deudor. Este supuesto no necesita del consentimiento del ahorrista o consumidor financiero.

La norma establece asimismo la obligación de las empresas bancarias de devolver el exceso resultante luego de efectuada la compensación, a la masa del deudor, si hubiere.

El derecho de compensación de las entidades bancarias, reguladas en la norma precitada, constituye, a nuestro entender, una forma de compensación unilateral regulada por el artículo 1288 del Código Civil, dado que, de acuerdo al texto de la norma, la misma puede ser aplicada unilateralmente por las entidades bancarias. Si bien no se hace referencia a los requisitos establecidos en el código sustantivo, se entiende que confluyen los mismos, como por ejemplo la exigibilidad de la obligación del deudor.

La última parte de la referida norma establece una restricción a la compensación bancaria, al establecer expresamente que, *“No serán objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho”*, lo cual constituye una restricción al ejercicio de la compensación unilateral y protege los ahorristas de no verse privados, bajo este mecanismo, de la totalidad de sus fondos, cuando estos corresponden a remuneraciones o pensiones, frente a la compensación unilateral de las instituciones del sistema financiero. Esta restricción debe ser concordada con lo regulado en el artículo 1290° del Código Civil que dispone que se encuentra prohibida la compensación sobre créditos inembargables, remitiéndonos esta última norma a su vez al Artículo 648° inciso 6) del Código Procesal Civil, que señala que constituyen bienes inembargables las remuneraciones y pensiones cuyo monto sea inferior a las cinco Unidades de Referencia Procesal (URP), siendo embargable el exceso hasta una tercera parte.

La Sala del INDECOPÍ ha fundamentado que la decisión del Tribunal Constitucional en el Expediente N° 0691-2004-AA/TC encuadra en el supuesto del embargo o la compensación no consentida, es decir, la compensación unilateral, debiendo aplicarse en dicho caso la restricción proveniente de las normas citadas en el párrafo precedente. Añade que, los alcances de la decisión del Tribunal Constitucional relativa a la compensación unilateral, no deben ser extendidos a situaciones donde el consumidor libre y voluntariamente ha decidido afectar su remuneración, en otras palabras, la referida decisión del Tribunal Constitucional no alcanza a la compensación bilateral o convencional.

Estamos de acuerdo con lo decidido por la Sala, son dos escenarios diferentes, por un lado, la compensación unilateral, que se produciría sin aviso, incoada por una de las partes de la relación obligacional, y la cual tiene que cumplir con los requisitos establecidos en la ley y someterse a las restricciones de la misma, como la de no poder compensar en cuentas de remuneraciones sobre saldos menores a 5 URP's. Del otro lado, la compensación convencional, en el que las partes han establecido que la compensación se puede dar, incluso por debajo de los límites señalados para la compensación unilateral.

4.4 Derecho de Protección al Consumidor

La denuncia realizada por la señora Huaranga contra Scotiabank Perú S.A.A. y contra la empresa SCI, se enmarca dentro del derecho de protección al consumidor, por lo que, el análisis desde el punto de vista de los derechos del consumidor no puede ser ajeno al presente estudio.

4.4.1 La Protección al Consumidor y el Estado Social de Derecho

La defensa y protección al consumidor, como todos los demás aspectos de nuestro ordenamiento jurídico, tiene su origen y fundamento en la Constitución Política del Estado, y no podría ser de otra manera, en tanto la Constitución es la norma de mayor jerarquía, la cual establece todos los principios sobre los cuales se desarrollarán el ordenamiento jurídico y las instituciones estatales. El artículo 65 de la Constitución Política de 1993, establece la defensa de los intereses de los consumidores disponiendo de manera expresa que:

Protección al consumidor

Artículo 65 de la Constitución Política .-

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

La norma constitucional establece como principios la defensa por parte del Estado de los derechos de los consumidores, así como su obligación de garantizar el derecho a la información de los mismos, constituyendo esta disposición uno de los pilares en los cuales se asienta el régimen económico de la Constitución de 1993, además de la libre iniciativa privada y la libre competencia de los agentes económicos, las cuales se encuadran en el modelo económico social de mercado⁵³.

La inclusión de los derechos de los consumidores en una norma de rango constitucional, en nuestro país, no se ha dado por primera vez con la Constitución Política de 1993 sino con la del año 1979, la cual en su artículo 110 establecía la defensa de los intereses de los consumidores:

Artículo 110 de la Constitución de 1979.-

El régimen económico de la República se fundamenta en principios de justicia social (...) El Estado promueve el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción y de la productividad, (...) fomenta los diversos sectores de la producción y defiende el interés de los consumidores.

Al amparo de la Constitución de 1979 se dieron las primeras normas en defensa de los derechos de los consumidores, no obstante, la configuración actual de la protección de los derechos de los consumidores tiene su basamento en el contexto del Estado Social de Derecho, el cual nace con la constitución vigente, así, el artículo 58 de la misma establece:

Artículo 58º de la Constitución Política de 1993.-

La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura

⁵³ Dirección de la Autoridad Nacional de protección del consumidor del INDECOPI. 2020. Manual sobre la Protección y Defensa del Consumidor, en: MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS. Código de Protección y Defensa del Consumidor y Normas Complementarias. Lima, diciembre, p. 23.

En referencia al artículo 58 de la Constitución Política de 1993, el Tribunal Constitucional ha señalado que “la iniciativa privada es libre y que se ejerce en una economía social de mercado, sienta las bases de principios axiológicos que fundamentan el orden público económico de la Constitución y que garantizan que éste se desenvuelva en forma integrada y racional. El Estado y cada uno de los poderes que lo conforman tienen el deber constitucional de actuar en consonancia con tales principios, de forma tal que, en ningún caso, se pierda de vista que el propósito último de los principios de la Constitución económica es el bienestar general (artículo 2, inciso 1), en dignidad (artículo 1) y en igualdad (artículo 2, inciso 2)”⁵⁴.

César Landa, citado por Machuca (2015), al referirse al modelo de economía social de mercado, nos informa que la finalidad de este consiste en “ofrecer un bienestar social mínimo para todos los ciudadanos a través de las reglas del mercado”⁵⁵. En este modelo de economía social, de acuerdo al propio Landa, la iniciativa privada tiene un papel preponderante en el funcionamiento del sistema.

Asimismo, citando a KRESALJA y OCHOA, Machuca nos refiere que la economía social de mercado se ha implementado en una gran cantidad de países a nivel mundial, como por ejemplo los miembros de la Unión Europea, este modelo implica que: “el mercado y la competencia no deben ser concebidos como privilegio de los empresarios, sino como elementos para garantizar la libertad de los consumidores”⁵⁶, dado que un mercado en competencia va a ofrecer mayores alternativas a los consumidores, los cuales pueden libremente elegir el producto o servicio que deseen adquirir.

Consideramos importante resaltar que, el Estado y todas las entidades que lo conforman, tienen el deber de actuar en consonancia con los principios establecidos en la Constitución, siendo el propósito último de estos principios la persona, la cual es destinatario directo de los artículos 1º y 2º de la Constitución. Así por ejemplo, cuando la Constitución señala en su artículo 65º que el Estado defiende los intereses de los consumidores, podemos entender, la razón por la cual, instituciones como el INDECOPI ejercen la protección y defensa de los intereses de los consumidores, porque han

⁵⁴ TRIBUNAL CONSTITUCIONAL DEL PERÚ. 2005. EXP. N.º 0005-2005-CC/TC. Sentencia: 18 de noviembre. Consulta 23 de julio de 2021. <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/00005-2005-CC.pdf>

⁵⁵ MACHUCA, Jorge. 2015. El rol del regulador bancario en materia de protección al consumidor. Tesis para optar al grado de magíster. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, p. 20. Consulta: 25 de julio de 2021. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/143604>

⁵⁶ Ibid, p. 21.

recibido de la Constitución el encargo de velar por ello, teniendo como principios el bienestar general, la dignidad y la igualdad de las personas, en esos términos nos lo manifestó el maestro De la Puente y Lavalle en el año 1995, a propósito de la ley de protección al consumidor: “el artículo 65 de la Constitución encomienda al Estado la defensa del interés de los consumidores y usuarios y, en tal sentido, debe entenderse que el Decreto Legislativo N° 716 es la expresión de esa defensa.”⁵⁷

4.4.2 El INDECOPI y el Código de Protección y Defensa del Consumidor

En nuestro país, la defensa y protección de los derechos de los consumidores ha sido encargada al INDECOPI, “entidad que, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, [se le ha atribuido la competencia] para verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”⁵⁸.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual ha sido constituido como un organismo público que goza de personería jurídica de derecho público interno, teniendo para ello, autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa, encontrándose adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, de conformidad con el Decreto Legislativo N° 1033 - Ley de Organización y Funciones del INDECOPI. Dicho cuerpo normativo, establece en su artículo 2.1, literal d) como funciones del INDECOPI las siguientes:

“d. Proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información [puesta a su disposición] en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo”.

Mientras que la norma especializada es el Código de Protección y Defensa del Consumidor, promulgado por la Ley N° 29571, el cual, según nos refiere Durand (2016), “regula las relaciones entre consumidores y proveedores, fijando los derechos y las obligaciones que les corresponden a cada uno, así como el rol que debe desempeñar

⁵⁷ De la Puente y Lavalle, Manuel. 1995. Las cláusulas generales de contratación y la protección al consumidor. Lima: THEMIS-Revista de Derecho, N° 31, 15-22, p. 21. Consulta: 17 de julio de 2021. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/11503>

⁵⁸ Dirección de la Autoridad Nacional de protección del consumidor del INDECOPI. 2020. Manual sobre la Protección y Defensa del Consumidor, p. 24.

la autoridad de consumo⁵⁹, en este caso INDECOPI, el cual debe garantizar, de acuerdo al autor, una adecuada protección de los derechos de los consumidores.

De acuerdo a Durand (2016) el Código en materia de protección al consumidor, “pretende establecer un texto normativo de carácter integral”, el mismo que ha sido elaborado por el legislador orientado no sólo a una función sancionadora que “castigue y sancione a modo de defensa, sino que tenga también carácter preventivo, de promoción y educación del consumidor” por lo que, a decir del autor, resulta más apropiado referirse a una función de **protección** de los derechos de los consumidores⁶⁰, la cual tendría un espectro más amplio que la sola defensa de dichos derechos.

Asimismo, nos ha manifestado Durand (2008) que el propósito de las normas de protección de los derechos de los consumidores tiene como finalidad proteger a éstos “de la asimetría informativa en la que suelen encontrarse dentro del mercado”⁶¹ en relación con los proveedores. Por su parte el Código de Protección al consumidor establece como uno de los principios rectores de la protección y defensa del consumidor al Principio de corrección de la asimetría informativa, señalando que lo que propugna es corregir las distorsiones generadas por esta, la cual suele colocar en situación de desventaja a los consumidores, así el **Artículo V del Título Preliminar** del código, establece una lista de Principios en los cuales se sustenta la protección y defensa de los consumidores, entre los cuales se encuentra el **Principio de Corrección de la Asimetría**, el cual establece que las normas que componen la protección al consumidor tienen por finalidad “corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre proveedores y consumidores, [colocando] a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros”⁶².

La corrección de las distorsiones generadas por la asimetría informativa tiene como correlato que los consumidores tienen derecho “a recibir información adecuada para una adecuada decisión de compra. [La cual debe ser] suficiente y verdadera, no sólo aquella

⁵⁹ DURAND, Julio. 2016. El código de protección y defensa del consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. Revista de Actualidad Mercantil. Núm. 4. Consulta: 26 de mayo de 2021. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/14958>

⁶⁰ Ibid, p. 95.

⁶¹ DURAND, Julio. 2008. El Derecho del Consumidor como disciplina jurídica autónoma. Lima: Asamblea Nacional de Rectores. p. 152.

⁶² Véase el **Artículo V del Título Preliminar** del Código de protección y defensa del consumidor.

estrictamente necesaria, sino por el contrario se trata de brindar información que vaya más allá de las expectativas del consumidor y que a la vez sea suministrada en forma pertinente, tanto por la forma como por la oportunidad en la que es proporcionada”⁶³

4.4.3 El Derecho a la Información y la Idoneidad de los Productos

El propio Durand (2016) nos expresa que las normas actuales en materia de defensa y protección de los consumidores, “señalan una serie de obligaciones de los proveedores para garantizar el respeto del derecho del consumidor. En este sentido las dos principales obligaciones [de los proveedores de bienes y/o servicios] giran en torno al Derecho a la Información y la Idoneidad de los Productos”.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor establece en su artículo 18, que por idoneidad podemos entender la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe⁶⁴, dicha expectativa de los consumidores está en función a lo que el proveedor le hubiera ofrecido, a la publicidad e información transmitida, a las condiciones y circunstancias propias de la transacción, así como en función a las características y naturaleza del producto o servicio.

Esta idoneidad se evalúa en base a aquello ofrecido por los proveedores, ya sea a través de la publicidad del producto, o al momento de realizar la transacción mediante las condiciones contratadas, tiene relación asimismo con la información transmitida a los consumidores, y con la naturaleza o características de aquello que ha sido materia de la transacción. Por su parte el artículo 19 del mismo cuerpo normativo establece la

Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.- 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.

⁶³ Ibid.

⁶⁴ Véase el **Artículo 18º** del Código de protección y defensa del consumidor.

responsabilidad de los proveedores por la idoneidad de los productos o servicios ofrecidos:

Al respecto, Espinoza (2016) nos manifiesta que la idoneidad debida se concretiza en que los productos y servicios brindados por cualquier proveedor, deben responder a las expectativas de un consumidor razonable, las cuales son generadas en función de la información puesta a disposición del consumidor. Añade que una forma efectiva de cubrir las expectativas de los consumidores, “se da a través de la garantía, que no es más que la asunción de responsabilidad del proveedor frente al consumidor, en caso el producto o servicio no satisfaga las expectativas antes mencionadas”⁶⁵.

El **Artículo 20º** del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁶⁶, 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 garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

Así, de acuerdo al numeral a) de la citada norma, una garantía es legal cuando por disposición del ordenamiento jurídico, la comercialización de un producto o la prestación de un servicio no está permitida sin el cumplimiento de la referida garantía. Tampoco está permitido pactar en contra de una garantía legal, entendiéndose que la misma se encuentra incluida en los contratos de consumo, así no se la señale expresamente. Finalmente, la norma establece que una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una garantía implícita.

Por su parte el numeral b) de la citada norma establece como garantía explícita a aquella derivada de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor, y sea como una cláusula de contrato, en el etiquetado de los productos, en la publicidad, o en cualquier otro medio que permita probar específicamente lo ofrecido al consumidor. La norma establece que una garantía explícita no puede ser desplazada por una implícita.

Finalmente, respecto a las garantías implícitas, el numeral c) de la norma bajo comentario, dispone que estas se presentan cuando, ante el silencio del proveedor o la ausencia de disposición en el contrato, se entiende que un determinado producto o

⁶⁵ ESPINOZA, Juan. 2012. Derecho de los Consumidores. Segunda Edición. Lima: Rodhas, p. 211.

⁶⁶ Véase el **Artículo 18º** del Código de protección y defensa del consumidor.

servicio cumple con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos, pudiendo considerarse los usos y costumbres del mercado.

Mientras que respecto al Derecho a la Información los proveedores están obligados, de acuerdo a lo que nos manifiesta Durand (2016)⁶⁷, a:

- Brindar al consumidor toda aquella información relevante a fin de que pueda tomar una decisión de consumo adecuada, así como para realizar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios contratados.
- Ofrecer información veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en el idioma del consumidor.
- Evaluar la información a brindar, evitando generar confusión al consumidor al suministrarle información excesiva o muy compleja, de acuerdo a la naturaleza del producto o servicio contratado.
- Omitir aquella información que induzca a error al consumidor.

En el caso materia de Informe, la Sala ha evaluado la Idoneidad en el servicio prestado por la denunciada, concluyendo que no se ha vulnerado la idoneidad del mismo, por cuanto los descuentos materia de denuncia han sido realizados en el contexto de un acuerdo, estando el Banco expresamente facultado para ello, decisión con la que estamos de acuerdo pues en efecto, ha existido una autorización expresa por parte de la denunciante, lo cual configuraría que entre las partes se ha dado una compensación bilateral o convencional que se rige por los propios términos pactados.

Respecto al deber de Información de la entidad denunciada, la Sala se ha pronunciado únicamente respecto de la empresa SCI, sancionándola por incumplir con dicho deber al no haber entregado una copia de la información suscrita con la denunciante en el momento de haber realizado una refinanciación de sus deudas. No obstante, consideramos que pudo haber realizado un análisis del deber de Información respecto del Banco denunciado, por cuanto de los medios probatorios ofrecidos no queda del todo claro que la denunciante haya tenido la suficiente Información, respecto a la compensación bilateral, al momento de suscribir el Contrato de Crédito con el banco, más aún, si de las cartas de Autorización que el Banco ofrece como medio probatorio se puede apreciar que las mismas están dirigidas a la empresa donde trabajaba la denunciante, autorizándole a ésta a realizar los descuentos en la planilla de pago de la denunciante.

⁶⁷ DURAND, Julio. 2016. El código de protección y defensa del consumidor, retos y desafíos. p. 102.

En ningún extremo de la Carta de Autorización (Figura N° 1), se autoriza a Scotiabank Perú S.A.A. a realizar los descuentos en la cuenta de haberes de la denunciante, en principio porque la misma está dirigida a la empresa EPS EMAPICA, no al Banco, en segundo lugar, del tenor de la misma, quien está autorizada a los descuentos de la planilla, es la empleadora. Dicha autorización expresa si consta como parte del Contrato de Crédito suscrito entre ambas partes, siendo innegable que la autorización existe, pero no en función al documento que ha servido de sustento a la resolución de la Sala.



Figura N° 1.- Carta de autorización para descuento por planilla.

ANEXO 1



CARTA AUTORIZACIÓN / DESCUENTO POR PLANILLA

SOLICITANTE
 Lima, 25 de Mayo de 2010

Señores EPS EMAPICA (nombre de la Institución / Empresa)
Cosmo creyme 487 (Dirección)

EPS. EMAPICA S.A.
 HORA: 2:15 pm
 25 MAY 2010
 FIRMA: 
 SECRETARIA
 OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Presente.-

Ref. Crédito Personal / Descuento por Planilla

Estimados señores:

En virtud del CONVENIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS PERSONALES PARA EMPLEADOS, celebrado entre ustedes y el SCOTIABANK PERÚ S.A.A. cuyos términos y condiciones declaro aceptar, quien suscribe la presente ha solicitado a través suyo la concesión de un préstamo personal al SCOTIABANK PERÚ S.A.A. hasta por el monto de S/. 250.42.

En tal sentido, 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, 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. Dicho descuento debe tener prioridad sobre cualquier compromiso de deuda que asuma y/o adquiera con posterioridad al crédito que el SCOTIABANK PERÚ S.A.A. me haya otorgado y consecuentemente, por ningún motivo deberán ustedes prorratear el pago de cuotas por compromisos que contraiga con terceros después de suscrito el presente documento.

Asimismo, deberán abstenerse de otorgarme adelantos de mi remuneración que puedan afectar el normal cumplimiento del pago de mis cuotas.

Del mismo modo, en caso de suspensión o extinción de mi relación laboral (cese, despido, renuncia, fallecimiento jubilación o invalidez permanente) 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 de cualquier otro beneficio al que tuviera derecho.

Finalmente, dejo expresa constancia que si por cualquier razón ustedes no realizarán oportunamente los descuentos autorizados mediante la presente, ello no afectará mi obligación crediticia frente al SCOTIABANK PERÚ S.A.A., la que continuará vigente hasta su total cancelación.

Atentamente,


 (FIRMAS)
 Empleado: Huancos Acosta Pilo Ana Cónyuge: _____

V.
CONCLUSIONES

1. El cambio de criterio realizado por la Sala de INDECOPI, se encuentra contemplado por la propia normativa en derecho administrativo, no se vulnera el Principio de predictibilidad o de confianza legítima, por cuanto la norma permite apartarse de criterios anteriores siempre que dicho apartamiento sea debidamente sustentado.
2. La compensación, además de evitar el doble pago frente a obligaciones mutuamente recíprocas, cumple una función de garantía del pago, por la cual, un acreedor-deudor tiene la garantía que su obligación va a ser satisfecha.
3. En el caso materia de Informe, ha operado una compensación bilateral o convencional, por lo que no corresponde aplicar las normas referidas al derecho de compensación bancaria, por tanto, tampoco corresponde aplicar el artículo 1920 del Código Civil que prohíbe la compensación de los créditos inembargables.
4. Los supuestos de compensación financiera, es decir, aquellos no pactados por el consumidor y la entidad financiera, al igual que en el caso de los embargos, siguen gozando de la protección del sistema normativo, resultando no compensables cuando los ingresos del consumidor están por debajo de los límites legales.
5. Las reglas de la compensación operada en el caso materia de Informe, se dan de acuerdo a lo pactado por las partes en el Contrato de Crédito suscrito entre las mismas, constituyendo una compensación bilateral o convencional, al amparo del artículo 1289 del Código Civil.
6. La Sala ha evaluado la Idoneidad en el servicio prestado por la denunciada, concluyéndose que no se ha vulnerado la idoneidad del mismo, por cuanto los cargo en la cuenta de remuneraciones de la denunciante habían sido expresamente autorizados mediante la suscripción del Contrato de Crédito con la entidad denunciada.

7. La Sala debió haber realizado un análisis del deber de Información respecto del Banco denunciado, por cuanto de las cartas de Autorización que el Banco ofrece como medio probatorio se puede apreciar que las mismas están dirigidas a la empresa donde trabajaba la denunciante, autorizándole a ésta a realizar los descuentos en la planilla de pago de la denunciante, en la cual en ningún extremo se autoriza a Scotiabank Perú S.A.A. a realizar los descuentos en la cuenta de haberes de la denunciante.

8. La autorización expresa a favor del Banco si consta como parte del “Contrato de Crédito” suscrito entre ambas partes, siendo innegable que la autorización existe, pero no en función al documento denominado “Carta de Autorización/Descuento por planilla” que ha servido de sustento a la resolución de la Sala.



VI. BIBLIOGRAFÍA

1. ALCÁNTARA, Olga.
2020 Criterios orientadores de la incorporación de condiciones generales en los contratos financieros y la tutela del consumidor peruano. *Prolegómenos*, 23(45).
Consulta: 16 de julio de 2021.
<https://doi.org/10.18359/prole.4285>
2. ALVITES, César.
2015 Los cambios de criterio en las resoluciones emitidas por Indecopi en materia de Protección al Consumidor, con especial referencia a la aplicación del Principio de Protección de la Confianza Legítima. Trabajo Académico para optar el grado de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Derecho. Consulta: 05 de mayo de 2021.
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/9537>
3. ASAMBLEA CONSTITUYENTE
1979 Constitución Política del Perú. Lima, 07 de julio.
4. BARCHI, Luciano
2013 El Ojo de Thundera: Cuando se ve más allá de lo evidente. La compensación y los créditos inembargables. En: REVOREDO, Delia y otros (Editores). Homenaje a Manuel De la Puente y Lavalle. Tomo II. Lima: Instituto Peruano de Arbitraje, Estudio Echeconpar.
5. CASTILLO, Mario; AGREDA, Jorge.
2010 *Comentarios sobre la posibilidad de compensar créditos de una cuenta de remuneraciones.* En: *Análisis Laboral*, N° 394, Abril.
6. CONGRESO CONSTITUYENTE DEMOCRÁTICO
1993 Constitución Política del Perú. Lima, 29 de diciembre.

7. CONGRESO DE LA REPÚBLICA
1996 Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Lima, 6 de diciembre.

8. CONGRESO DE LA REPÚBLICA
2010 Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Lima, 2 de septiembre.

9. CROVETTO, Janfer.
2003 Compensación. En: Código Civil comentado por los 100 mejores especialistas. Tomo VI – Derecho de Obligaciones. Lima: Gaceta Jurídica.

10. DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel.
1995 Las cláusulas generales de contratación y la protección al consumidor. Lima: THEMIS-Revista de Derecho, N° 31, 15-22. Consulta: 17 de julio de 2021.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/11503>

11. DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel.
1996 La libertad de contratar. Lima: THEMIS-Revista De Derecho, N° 33, 7-14.
Consulta: 16 de julio de 2021.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/11856>

12. DIEZ-PICAZO, Luis.
1996 Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial. Volumen Segundo. Quinta Edición. Madrid: Civitas, p. 212. Citado por: BARCHI, Luciano. 2013. El Ojo de Thundera: Cuando se ve más allá de lo evidente. La compensación y los créditos inembargables. En: REVOREDO, Delia y otros (Editores). Homenaje a Manuel De la Puente y Lavalle. Tomo II. Lima: Instituto Peruano de Arbitraje, Estudio Echeconpar.

13. DIRECCIÓN DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI
2020 “Manual sobre la Protección y Defensa del Consumidor”, en: MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS. Código de Protección y Defensa del Consumidor y Normas Complementarias. Lima, diciembre.

14. DURAND, Julio.
2016 El código de protección y defensa del consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. Revista de Actualidad Mercantil. Núm. 4. Consulta: 26 de mayo de 2021.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/14958>
15. DURAND, Julio.
2008 El Derecho del Consumidor como disciplina jurídica autónoma. Lima: Asamblea Nacional de Rectores.
16. EZCURRA, Huáscar y VALENCIA – DONGO, 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 Núm. 10: Tomo 2. Consulta: 25 de enero de 2021.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13676>
17. ESPINOZA, Juan.
2012 Derecho de los Consumidores. Segunda Edición. Lima: Rodhas.
18. INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI.
2010 Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI del 29 de enero de 2010, expedida en el Expediente N° 270-2008/CPC.
19. INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI.
2011 Resolución N° 2326-2011/SC2-INDECOPI del 1 de Septiembre de 2011, expedida en el Expediente N° 083-2010/CPC-INDECOPI-PIURA.
20. INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI.
2013 Resolución N° 2483-2013/SPC-INDECOPI del 12 de Septiembre de 2013, expedida en el Expediente N° 1468-2010/CPC.
21. INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI.

- 2013 Resolución N° 3092-2013/SPC-INDECOPI del 18 de Noviembre de 2013, expedida en el Expediente N° 118-2013/ILN-PS0.
22. LÓPEZ, David.
- 2018 La Compensación Bancaria en cuenta de remuneraciones: Desde la olvidada Garantía Legal al Abuso del Derecho. Trabajo Académico para optar el Título de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Derecho. Consulta: 05 de enero de 2021. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13888>
23. MACHUCA, Jorge
- 2015 El rol del regulador bancario en materia de protección al consumidor. Tesis para optar al grado de magíster. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Consulta: 25 de julio de 2021. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/143604>
24. MARAVÍ, Alfredo.
- 2013 Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. Revista de Actualidad Mercantil; Núm. 2; 31-41. Consulta: 13 de enero de 2021. <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/92142>
25. MAZZ, Addy. 2005. El principio de seguridad jurídica y las inversiones. Estudios de derecho tributario constitucional e internacional. Buenos Aires: Editorial Ábaco, p. 288. Citado en: Pantigozo, Liliana. 2019. La inaplicación del Principio de Predictibilidad en los procedimientos administrativos por parte del INDECOPI ante los riesgos que enfrentan las entidades bancarias. Trabajo de investigación para optar el grado académico de Magíster en Derecho Bancario y Financiero. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Derecho. Consulta: 07 de agosto de 2021. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14709>
26. MINISTERIO DE JUSTICIA
- 1993 Resolución Ministerial N° 10-93-JUS, Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil. Lima: 23 de abril.
27. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

- 2017 Decreto Supremo N° 006-2017-JUS – Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima: 20 de marzo.
28. OSTERLING, Felipe.
- 1967 ¿Cómo opera la compensación en el derecho civil comparado? THÈMIS - Revista de Derecho; Primera Época Año 3 No 5; 47-53. Consulta: 02 de enero de 2021.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/12653/13208>
29. OSTERLING, Felipe y CASTILLO, Mario.
- 1999 Tratado de las obligaciones. Tercera Parte. Tomo IX. Biblioteca para leer el Código Civil Volumen XVI. Primera edición. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
30. OSTERLING, Felipe y CASTILLO, Mario.
- 2009 La compensación. Revista Vox Iudex. Octubre, año II, n° 3. Trujillo: Corte Superior de Justicia de la Libertad, pp. 49-71. Consulta: 15 de enero de 2021.
www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/141_142_Compensacion_FOP_MCF.pdf
31. PANTIGOZO, Liliana
- 2019 La inaplicación del Principio de Predictibilidad en los procedimientos administrativos por parte del INDECOPI ante los riesgos que enfrentan las entidades bancarias. Trabajo de investigación para optar el grado académico de Magíster en Derecho Bancario y Financiero. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Derecho. Consulta: 08 de agosto de 2021.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14709>
32. PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS (PCM)
- 2009 Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor. Lima, 29 de enero.
33. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
- 2008 Decreto Legislativo N°1033 - Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, Lima, 25 de junio.

34. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
1984 Decreto Legislativo N° 295, Código Civil. Lima, 25 de julio.
35. TRIBUNAL CONSTITUCIONAL DEL PERÚ.
2004 Expediente N° 0691-2004-AA/TC. Sentencia: 28 de junio, fundamento 5.
Consulta 16 de mayo de 2021.
<https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00691-2004-AA.html>
36. TRIBUNAL CONSTITUCIONAL DEL PERÚ.
2005 EXP. N.° 0005-2005-CC/TC. Sentencia: 18 de noviembre. Consulta 23 de julio de 2021. <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/00005-2005-CC.pdf>

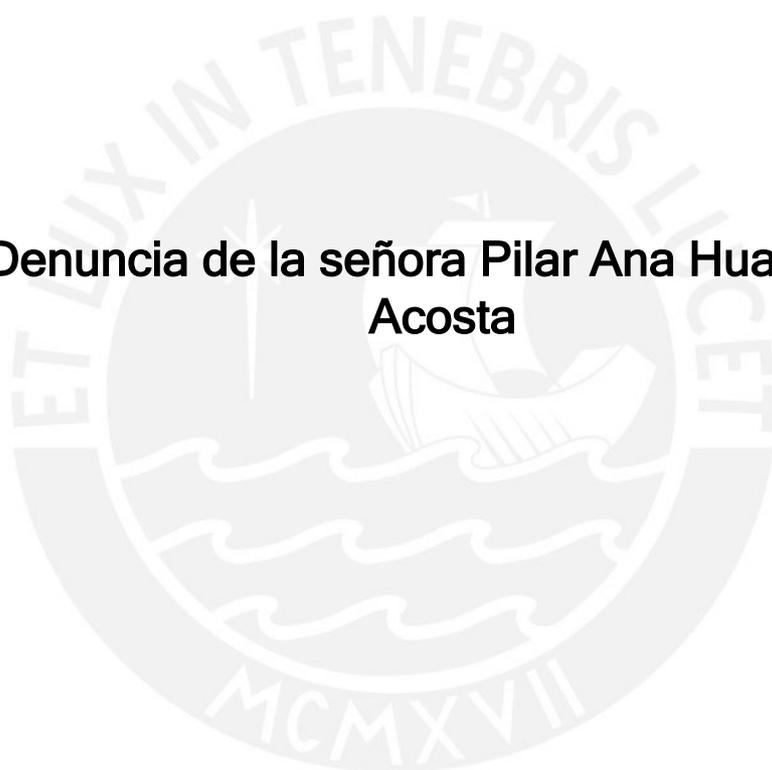


PRINCIPALES PIEZAS DEL EXPEDIENTE

N° 067-2010//CPC-INDECOPI-ICA



**Denuncia de la señora Pilar Ana Huaranga
Acosta**



E- 2316

000001

02 JUL 2010

SUMILLA : DENUNCIA ADMINISTRATIVA

SEÑORES: COMISIÓN DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI.

1.- EL DENUNCIANTE.

LA ASOCIACION CIVIL DEFENSORIA DEL VECINO, con RUC 20494728541, con domicilio real y procesal en la Calle Salaverry N° 274, del Cercado de Ica, Con Personería Jurídica inscrita en el Asiento A-1 de la Partida N° 11043003 del Libro de Asociaciones de los Registros Públicos de Ica, inscrita con expediente de Asociación N° 041-2009-AC/CPC en el Registro de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, debidamente representada por su Presidente del Consejo Directivo JUAN BAUTISTA ROMERO CONTRERAS, identificado con DNI 21490085; es una Sociedad Civil sin fines de lucro cuyo objetivo primordial es proteger y defender a los consumidores y usuarios, como se establece estatutariamente, según lo establecido por la Ley de Protección al Consumidor y Ley N° 27846. En ese contexto, somos una Asociación registrada en la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI. En la presente denuncia actuamos en representación de nuestra asociada PILAR ANA HUARANGA ACOSTA usuaria de la Entidad Denunciada.

2.- LAS ENTIDADES DENUNCIADAS.

SCOTIABANK PERÚ S.A.A. (en adelante el BANCO o SCOTIABANK), con domicilio en la Calle Bolívar N° 160 del Cercado, Distrito, Provincia y Región Ica, donde se le notificará.
SERVICIOS, DE COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C. (en adelante SCI) – con domicilio en la Av. San Martín N° 168 segundo piso del Cercado de Ica.

3.- PETITORIO.

INTERPONEMOS DENUNCIA en la VIA ADMINISTRATIVA en contra de SCOTIABANK y SCI, POR:

- Métodos abusivos de cobranza materializados en: CARGO INDEBIDO EN LA CUENTA DE AHORROS DE PENSIÓN DE VIUDEZ.

- Falta de idoneidad del servicio: POR REALIZAR COMPENSACIÓN SOBRE CUENTA DE HABERES, A PESAR DE ESTAR IMPEDIDA POR LEY.
- Falta al deber de información materializada: POR NO ENTREGAR DUPLICADO DE LA DOCUMENTACIÓN SUSCRITA EN LA REFINANCIACIÓN DEL PRÉSTAMO, Y NEGARSE A RECIBIR NORMALMENTE EL RECLAMO,

Solicitamos ordenar a la Entidades Denunciadas:

- a.- Revertir los efectos de la conducta infractora y en consecuencia la devolución de las sumas cobradas indebidamente más intereses de ley.
- b.- Sancione con todo el rigor de la Ley a las Entidades Denunciadas imponiéndoles una multa ejemplarizadora.
- c.- En aplicación del Art. 7° y 27° lit. "e" del D. Leg. 807 sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, ordene a las Entidades Infractoras el pago de las **COSTAS Y COSTOS** del proceso.

4.- HECHOS.

- a.- Nuestra asociada, es usuaria de la Entidad Denunciada SCOTIABANK por tener una cuenta de ahorros N° 163-0007076, exclusivo para recibir sus pensiones de viudez, así mismo tiene un préstamo pendiente de pago.
- b.- Con fecha 24 de mayo del 2010, la usuaria por indicación del SCOTIABANK se acercó a refinanciar su deuda en la Empresa SERVICIOS, COBRANZA E INVERSIONES S.A.C. (SCI), suscribiendo los contratos y demás documentos, no le entregaron el duplicado suscrito.
- c.- Con fecha 27 de mayo del 2010 al momento de retirar de su cuenta de ahorros, se da con la sorpresa que sin autorización alguna, el SCOTIABANK con fecha 20 de mayo del 2010, cargó y se cobró dos cuotas de S/. 395.11 y S/. 383.73.
- d.- Con fecha 28 de mayo el SCOTIABANK se negó a recibir el escrito normal de reclamo, es más en la Entidad Denunciada no existe oficina ni personal para reclamos¹.

¹ En este punto solicitamos a la Comisión de Protección del Consumidor del INDECOPI – ICA que dirija un oficio a la SBS a fin de que ponga en su conocimiento el incumplimiento por parte de la denunciada respecto a la Circular G-110-2003.

e.- Con fecha 31 de mayo del 2010 mediante Carta Notarial se procedió a formalizar el reclamo, solicitando el duplicado de la última documentación suscrita, así como el extorno de los cargos efectuados.

f.- Con fecha 16 de junio del 2010 el SCOTIABANK mediante carta notarial contesta reconociendo los cargos, negando el reclamo argumentando el derecho de compensación del que gozan las entidades financieras; en cuanto al duplicado de la documentación suscrita indican que la usuaria debe acercarse al SCI en la brevedad posible, efectuada la visita no le entregaron documentación alguna.

5. SOBRE EL INCUMPLIMIENTO AL DEBER DE INFORMACIÓN Y LA FALTA DE IDONEIDAD DEL SERVICIO.

La Ley de Protección al Consumidor establece el derecho a la información que tienen los consumidores. Por una parte, en el artículo 5º inciso b) se regula el derecho que tienen los consumidores a recibir de los proveedores toda la información necesaria sobre las características de los productos y servicios que desean adquirir, a fin de que puedan adoptar una decisión adecuada. Por otro lado, en el artículo 15º se regula la obligación que tiene el proveedor de consignar en forma veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos o servicios que oferte en el mercado, de modo que no se le induzca a error.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal, mediante Resolución N° 288-2000/TDC-INDECOPI precisó que la obligación de informar de los proveedores debe entenderse como la obligación de poner en conocimiento toda la información relevante para efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada decisión de consumo o un uso correcto de los bienes y servicios que han adquirido.

La Ley de Protección al Consumidor parte del supuesto de que los proveedores de bienes y servicios, debido a su organización empresarial y a su experiencia en el mercado, suelen adquirir y utilizar de mejor manera que los consumidores la información relevante sobre los diversos factores involucrados en los procesos productivos y de comercialización. En este sentido, las normas de la Ley de Protección al Consumidor se orientan a proteger a los

consumidores de la asimetría informativa en la que suelen encontrarse dentro del mercado.

De acuerdo a lo establecido en los artículos anteriormente mencionados, para realizar una decisión adecuada de consumo, un consumidor requiere conocer toda la información relevante sobre el producto o servicio que desea adquirir o que ya adquirió (en los casos de contratos de tracto sucesivo). Por ello, los proveedores se encuentran obligados a brindarles información clara, oportuna y adecuada, y, en particular, a brindar información veraz que no induzca a error a los consumidores respecto de la calidad del bien o servicio que adquieren.

Es así que con fecha 31 de mayo nuestra asociada presentó un reclamo al SCOTIABANK, el cual fue contestado con fecha 16 de junio del 2010, sin dar realmente una respuesta real al escrito de nuestra representada.

Cabe indicar que la Circular N° G-110-2003 emitida por la Superintendencia de Banca y Seguros dispone lo siguiente:

"Atención de reclamos:

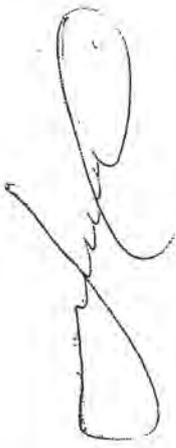
4.1. Las empresas deberán contar con áreas encargadas de atender los reclamos de los usuarios. Dichas áreas deberán resolver la situación de los reclamos y enviar la respuesta a los usuarios en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido presentados (...)."

De lo anterior, se puede apreciar que la entidad financiera tenía un plazo de treinta días para dar respuesta a los reclamos planteados por la denunciante. Sin embargo, esta respuesta fue emitida en forma no conforme a ley, pues solo se limitó a señalar que el cobro o cargo indebido realizado a la cuenta de nuestra representada correspondía a la consolidación de los saldos acreedores registrados en dicha cuenta, con los saldos deudores que presentaría nuestro representado por concepto de un préstamo personal; cuestión que ya era conocida desde antes del reclamo y que justamente motivo al mismo, pues esta deuda no podía afectar la cuenta de haberes de nuestra asociada, en tanto esta es intangible. En ese sentido, se deberá declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta contra el SCOTIABANK, por infracción a los artículos 5° literal b) y 15° de la Ley de Protección al Consumidor.

Asimismo, la Entidad Financiera ha incumplido con su obligación de informar al consumidor respecto AL COBRO INDEBIDO EN SU CUENTA, puesto que –al margen que en este caso particular por tratarse de una cuenta de remuneraciones no debió ser cobrada– nuestra asociada tomó conocimiento de este hecho recién con fecha 27 de mayo cuando quiso hacer un retiro, encontrándose con la sorpresa que el 20 del mismo mes se le había cobrado sin su conocimiento ni autorización previa los importes indicados en la introducción de esta denuncia.

Como su Despacho bien sabe, no están permitidos cargos en cuenta de remuneraciones por obligaciones de otras acreencias, sin informar previamente de tal hecho al consumidor y solamente cuando el contrato lo permite en forma expresa.

En ese sentido, se deberá declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta contra el SCOTIABANK, por infracción a los artículos 5º literal b) y 15º de la Ley de Protección al Consumidor.



En lo que respecta a la falta de idoneidad del servicio, y tal como se indicó en el punto 4 referido a la HECHOS, el BANCO al haber cobrado bajo la figura de la compensación la supuesta deuda por concepto de préstamo personal, sin tener en consideración los límites establecidos en el Art. 648º inciso 6 del Código Procesal Civil² pues los fondos por concepto de remuneraciones son inembargables hasta el límite de cinco Unidades de Referencia Procesal (URP) incurrido en la infracción a los derechos de los consumidores, en la modalidad de falta de idoneidad en el servicio, vulnerando lo establecido en el artículo 8º del Decreto Legislativo 716 .

6. DE LOS METODOS ABUSIVOS DE COBRANZA.-

De la relación de los hechos que anteceden se desprende que SCOTIABANK y/o en la empresa encargada de sus cobranzas morosas SCI también ha actuado contraviniendo las disposiciones de protección al consumidor, al usar métodos de cobranza abusivos prohibidos por ley y que afectan el normal desenvolvimiento de las actividades de nuestra asociada.

² Artículo 648º: 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." (subrayado es nuestro)

Ello debido a que – sin perjuicio de la falta de idoneidad en el servicio prestado por el Banco - ante la deuda pendiente de pago con nuestra asociada, se ha valido de los depósitos realizados en la cuenta de haberes o remuneraciones que son de naturaleza intangibles para presionar y con ello además entorpecer su normal desenvolvimiento, ya que al no haber podido hacer uso de sus depósitos en cuenta dejó de cumplir con obligaciones esenciales para su subsistencia, entre otros.

7. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

Sustentamos nuestra denuncia en los artículos 5º inciso b y d 8º, 15º y 24º -A del T.U.O. del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor; y los demás que resulten aplicables.

8.- MEDIOS PROBATORIOS QUE ANEXO

A efectos de acreditar los actos infractorios que se denuncia, cumplimos con adjuntar los siguientes medios probatorios:

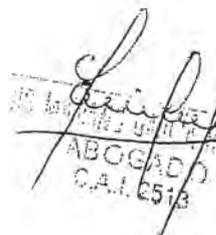
- a.- Copia del la legalización notarial del Libro de Registros de Padrón de Socios de la DEFENSORIA DEL VECINO. ✓
- b.- Copia de la ficha N° 16 del Registro de padrón de Socios. ✓
- c.- Copia de la vigencia de poder de los Registros Públicos de Ica. ✓
- d.- Copia del documento de identidad del representante legal de la Asociación. ✓
- e.- Copia del documento de identidad de la usuaria. ✓
- f.- Copia del Boucher de movimiento de la cuenta de ahorros de fecha 27 de mayo 2010. ✓
- g.- Copia de la Carta Notarial remitida al SCOTIABANK de fecha 28 de mayo del 2010, entregado con fecha 31 de mayo del 2010. ✓
- h.- Copia del cronograma histórico de pagos. ✓
- i.- Copia de la Carta Notarial recibida con fecha 16 de junio del 2010 ✓

POR TANTO:

A Ud. Señores de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI acceder la presente Denuncia, en su oportunidad declararla fundada.

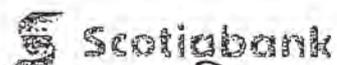
9.- PRIMER ITEM.- Cumplo con adjuntar el pago del arancel correspondiente.

Ica, julio 02 del 2010.


ABOGADO
C.A.L. 2513

DEFENSORA DEL VECINO

JUAN B. ROMERO CONTRERAS
PRESIDENTE



0367 3712 27/05/2010 22:02:22
 v1.0.01.300 8149****

 CONS. MOVIM. DE AHORROS : 163-0007***

SALDO ACTUAL : S/ 0.55
 SALDO DISPONIBLE : S/ 0.55

FECHA	REF.	IMPORTE
→ 20/05/10	PAGO DE CUOTA	395.11-
→ 20/05/10	PAGO DE CUOTA	383.73-
20/05/10	TBK-PAGO PLANILLAS	767.00
30/04/10	TRANSFERENCIA SEG D	5.47-
22/04/10	RETIRO EFECTIVO SOL	50.00-
22/04/10	RETIRO EFECTIVO SOL	200.00-
22/04/10	RETIRO EFECTIVO SOL	500.00-
22/04/10	TBK-PAGO PLANILLAS	767.00
31/03/10	TRANSFERENCIA SEG D	5.47-
26/03/10	RETIRO EFECTIVO SOL	760.00-
26/03/10	TBK-PAGO PLANILLAS	760.15
12/03/10	RETIRO EFECTIVO SOL	50.00-
27/02/10	TRANSFERENCIA SEG D	5.47-
25/02/10	RETIRO EFECTIVO SOL	700.00-
25/02/10	TBK-PAGO PLANILLAS	760.15

 DESDE EL 7 DE JUNIO SE APLICARA EL 1% POR
 CONVERSION DE MONEDA A COMPRAS O RETIROS
 EN EL EXTRANJERO QUE NO SEAN EN DOLARES.

CARTA NOTARIAL.

Ica, 28 de Mayo 2010

000008
SCOTIABANK S.A.A.
(en calidad de Compañía)
31 MAYO 2010
RECIBIDO
V.B.

LA NOTARIA NO ASUME RESPONSABILIDAD DEL CONTENIDO, FIRMAS, IDENTIDAD, O AUTENTICIDAD DE LOS DOCUMENTOS QUE SE PRESENTAN EN SU OFICINA. D. LEY. N° 1049

28 MAY 2010

SEÑORES : SCOTIABANK.

Calle Bolívar N° 160 Plaza de Armas – Ica.

ASUNTO : Reclamo de cobros indebidos y solicita copia de contrato y plan de pagos de refinanciación.

De mi consideración:

Mediante la presente que les llegará por vía notarial para fines LEGALES, en razón de la negativa de recepción de mi reclamo mediante carta normal, la suscrita, PILAR ANA HUARANGA ACOSTA, identificada con DNI 21450462, ahora domiciliada en la Calle Bolívar N° 156 Distrito de Salas Guadalupe, celular 9565757730, Provincia y Región Ica, molesto su atención para presentar los siguientes reclamos:

1.- Con fecha 24 de mayo del 2010 me acerqué a refinanciar mi crédito ante la empresa SERVICIOS DE COBRANZAS E INVERSIONES, suscribiendo los contratos y demás documentos, lo cual no me entregaron el duplicado con forme es mi derecho, solicito que inmediatamente me hagan llegar copia original de todos los documentos suscritos de buena fe; por otro lado dicha service no tuvo en cuenta los adeudos actualizados.

2.- Con fecha 27 de mayo al recabar el reporte de mi cuenta de ahorro en el SCOTIABANK donde me depositan la pensión de viudez, me doy con la sorpresa que con fecha anterior a la firma de la refinanciación SIN MI AUTORIZACIÓN el Banco con fecha 20 de mayo del 2010 procedió a hacerse pago de dos cuotas de S/. 395.11 y S/. 383.73 respectivamente; solicito el inmediato extorno y abono a mi cuenta.

Agradeciendo de antemano la atención a la presente.

Atentamente.


DNI 21450462

ADJUNTO: - Copia de mi DNI.

-Copia del reporte de mi cuenta de ahorros.

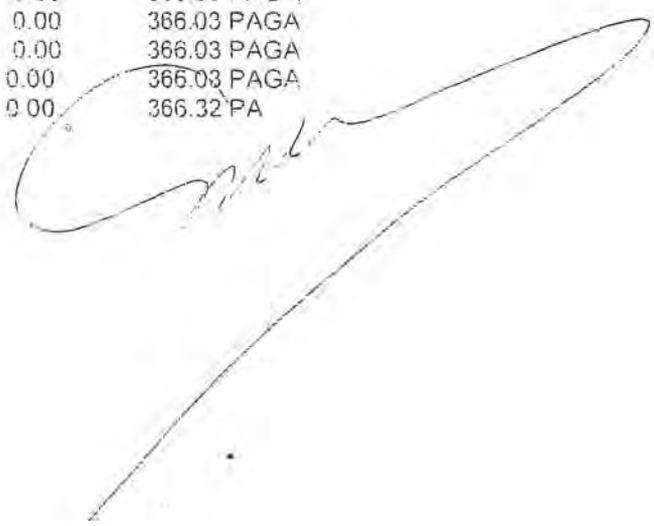
CERTIFICACION
LA VUELTA 

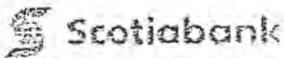
1	5/01/08	12390.00	20.60	0.00	0.00	366.03	PAGA
2	5/02/08	12395.33	9.61	0.00	0.00	366.03	PAGA
3	5/03/08	12207.35	8.85	0.00	0.00	366.03	PAGA
4	5/04/08	12006.00	9.30	0.00	0.00	366.03	PAGA
5	5/05/08	11812.70	8.86	0.00	0.00	366.03	PAGA
6	5/06/08	11611.54	9.00	0.00	0.00	366.03	PAGA
7	5/07/08	11412.86	8.56	0.00	0.00	366.03	PAGA
8	5/08/08	11206.42	8.68	0.00	0.00	366.03	PA +
9	5/09/08	11002.21	8.53	0.00	0.00	366.03	PAGA
10	6/10/08	10795.23	8.37	0.00	0.00	366.03	PAGA
11	5/11/08	10585.43	7.94	0.00	0.00	366.03	PAGA
12	5/12/08	10368.08	7.78	0.00	0.00	366.03	PAGA
13	5/01/09	10147.86	7.86	0.00	0.00	366.03	PAGA
14	5/02/09	9929.22	7.70	0.00	0.00	366.03	PAGA
15	5/03/09	9707.61	6.80	0.00	0.00	366.03	PAGA
16	6/04/09	9470.09	7.58	0.00	0.00	366.03	PA +
17	5/05/09	9246.41	239.12	111.21	23/07/09	366.03	PAGA
18	5/06/09	9007.29	234.19	115.86	21/08/09	366.03	PAGA
19	6/07/09	8773.10	237.38	112.85	21/08/09	366.03	PAGA
20	5/08/09	8535.72	244.40	106.23	28/08/09	366.03	PAGA
21	5/09/09	8291.32	243.95	106.65	15/09/09	366.03	PAGA
22	5/10/09	8047.37	250.84	100.15	22/10/09	366.03	PAGA
23	5/11/09	7796.53	250.71	100.28	26/11/09	366.03	PAGA
24	5/12/09	7545.82	257.46	93.91	17/12/09	366.03	PA +
25	5/01/10	7288.36	257.63	93.75	20/05/10	366.03	PAGA
26	5/02/10	7030.73	261.15	90.43	20/05/10	366.03	PAGA
27	5/03/10	6769.58	273.69	78.60	26/05/10	366.03	PAGA
28	5/04/10	6495.89	268.45	83.55	26/05/10	366.03	PAGA
29	5/05/10	6227.44	274.86	77.50	26/05/10	366.03	PAGA
30	5/06/10	5952.58	275.85	76.57	26/05/10	366.03	PAGA
31	5/07/10	5676.73	282.12	70.65	26/05/10	366.03	PAGA
32	5/08/10	5394.61	283.46	69.39	26/05/10	366.03	PA +
33	6/09/10	5111.15	4.09	0.00	0.00	366.03	PAGA
34	5/10/10	4826.09	3.50	0.00	0.00	366.03	PAGA
35	5/11/10	4530.61	3.51	0.00	0.00	366.03	PAGA
36	6/12/10	4235.37	3.28	0.00	0.00	366.03	PAGA
37	5/01/11	3936.10	2.95	0.00	0.00	366.03	PAGA
38	5/02/11	3631.01	2.81	0.00	0.00	366.03	PAGA
39	5/03/11	3323.49	2.33	0.00	0.00	366.03	PAGA
40	5/04/11	3007.38	2.33	0.00	0.00	366.03	PA +
41	5/05/11	2691.36	2.02	0.00	0.00	366.03	PAGA
42	6/06/11	2369.84	1.90	0.00	0.00	366.03	PAGA
43	5/07/11	2046.18	1.48	0.00	0.00	366.03	PAGA
44	5/08/11	1715.24	1.33	0.00	0.00	366.03	PAGA
45	5/09/11	1381.60	1.07	0.00	0.00	366.03	PAGA
46	5/10/11	1043.41	0.78	0.00	0.00	366.03	PAGA
47	5/11/11	700.15	0.54	0.00	0.00	366.03	PAGA
48	5/12/11	352.67	0.26	0.00	0.00	366.32	PA

cargador automatico
cargador automatico

Estanislao Davila Garcia

ESTANISLAO DAVILA GARCIA
GERENTE DE AGENCIA





Ica, 11 de Junio de 2010

000010
NOTARIA
RINO BARRIEVO CUELLAR
19 JUN. 2010
RECEPCIONADO
Firma:

Señora
PILAR ANA HUARANGA ACOSTA
Calle Bolivar N° 156, distrito de Salas – Guadalupe, Ica.
Ciudad.-

Ref. : Carta notarial recibida el 31-05-2010

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted en atención a su carta notarial de la referencia, mediante la cual manifiesta su reclamo por las razones que indica en dicha misiva.

Al respecto, debemos indicarle que realizadas las verificaciones pertinentes y conforme fluye de su propia carta usted ha celebrado un contrato de refinanciación con la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. (SCI), entidad autorizada por nuestro representado para dichos actos. En ese sentido, es pertinente que a la brevedad posible usted se apersona a dicha empresa –con quien ya coordinamos su pronta atención- a fin de regularizar los términos del refinanciamiento celebrado.

Cabe recordarle que su crédito fue originalmente concedido en el marco de un convenio de Descuento por Planillas auspiciado con su empleadora EMAPICA, pero que a solicitud de su persona dicha empresa dejó de hacerle los descuentos con el compromiso que usted realizaría los pagos directos a nuestro representado de acuerdo al cronograma pertinente; hecho que no ha venido cumpliendo conforme lo refleja el cronograma histórico que en copia adjuntamos a la presente carta.

Es por esta razón por la que eventualmente el sistema automático de cobranza de nuestro representado realizó los cargos respectivos en su cuenta N°163-0007076 para efectuar el pago de sus cuotas vencidas; acto absolutamente lícito realizado en más de una oportunidad y siempre al amparo del derecho de compensación del que gozan las entidades financieras.

Sin otro particular, le renovamos nuestra consideración y estima personal, reiterándole se sirva apersonarse a las oficinas de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. (SCI) para el fin antes indicado.

Atentamente

SCOTIABANK PERÚ S.A.A.

TO E. DÁVILA GARCÍA
encia, Ica

NORA LUCIA BARRIO DE MENDOZA GUADAMOS
FUNCIONARIA DE NECOCIOS

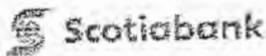
NO SE HA ACUMERADO EL DOCUMENTO
DE LA PRESENTE, FIRMADO POR
CAROLINA M. GONZALEZ GARCIA
ART. 102 . D. LEG. N° 10011

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO
RECORRIDO EN ESTA NOTARIA

NOTARIA
RINO BARRIEVO CUELLAR



Descargos de Scotiabank Perú S,A,A,



03 AGO 2010
RECIBIDO
 Hora: 15:43
 Firma: [Signature]
 INDECOPI-ICA

40

Expediente N° 067-2010/0

12 pagos

SEÑORES:
COMISIÓN REGIONAL DEL INDECOPI.
 Att. Secretaría Técnica de Ica.

SCOTIABANK PERÚ S.A.A., representado por su apoderado **JOSÉ LUIS GUSTAVO VALDIVIESO MORÓN**, identificado con D.N.I. N° 21405716, con domicilio habitual en calle Bolívar N° 160, Ica; en el procedimiento de Denuncia presentada por doña **PILAR ANA HUARANGA ACOSTA**, con respecto dicen:

En el plazo concedido por Resolución N° 253-2010/ST-INDECOPI-ICA notificada a nuestra parte el 26-07-2010, cumplimos con presentar nuestro descargo a la denuncia formulada y admitida por Resolución N° 240-2010/ST-INDECOPI-ICA del 12-07-2010, en los términos siguientes:

1. La cliente reconoce expresamente la existencia de una obligación frente a nuestra institución.
2. La cliente solicitó, gestionó, obtuvo y disfruta de un *Préstamo Personal Para Empleados* por la suma de Catorce Mil Quinientos y 00/100 Nuevos Soles (S/.14,500.00), el mismo que se obligó a cancelar en 48 cuotas de S/.430.00 cada una. Como anexo se adjunta el contrato de crédito, cronograma de pagos y autorización expresa e irrevocable de cargo en su cuenta de ahorros donde se depositan sus remuneraciones.
3. Sobre la cuenta N° 5244625-000-01, se le venían abonando sus haberes y en dicha cuenta se cargaban también sus cuotas hasta el 07.03.09. Transcribimos el movimiento de la cuenta.

Movimientos del Histórico

Cuenta: 12424177 HUARANGA ACOSTA, PILAR ANA

FECHA	DESCRIPCION	IMPORTE
2/01/09	PAGO PLANILLA	366.03
5/01/09	PAGO DE CUOTA	366.03- 104
7/03/09	PAGO DE CUOTA	366.03- 104
7/03/09	PAGO PLANILLA	366.03 522

4. Dado que en su carta de autorización (cuarto párrafo) autoriza que en caso de extinción de su relación laboral se descuente de los beneficios sociales, remuneración impaga, CTS y/o de cualquier otro beneficio que tuviera derecho. Por tal motivo, a partir de Marzo del 2009 el Banco ha venido descontando la cuota con cargo a la cuenta N° 0007076-163-14.

5. Respecto a lo informado por la cliente mencionando que con fecha 24.05.2010 se acercó a refinanciar su deuda con SCI, será conveniente requerir a dicha entidad la confirmación de lo indicado.

6. Respecto a la negativa del Banco a recibir su escrito, la cliente no ha presentado pruebas al respecto.

7. En el numeral 6 de la Sección I. del Contrato de Crédito, las partes libremente pactamos lo siguiente:

"EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para que en caso de incumplimiento pueda retener todos los saldos acreedores que pudieran existir en las cuentas que EL CLIENTE mantenga en EL BANCO, así como todo valor en custodia que tenga o pudiera tener en EL BANCO, para cubrir el importe que resultare de la utilización del crédito otorgado, autorizando a EL BANCO en forma inmediata e irrevocable a cargar en dichas cuentas y en cualquier otra cuenta que mantenga EL CLIENTE y/o su cónyuge en EL BANCO, aún cuando ellas no tengan provisión suficiente de fondos, los saldos deudores de El CLIENTE originados por el presente contrato, sin necesidad de previo aviso, así como realizar, cuando sea necesario, la correspondiente operación de cambio de monedas al tipo de cambio vigente en EL BANCO a la fecha de la operación antes señalada."

8. Cabe referirse además a la autorización que la cliente suscribió a favor del Banco en ocasión del préstamo que se le concedió; la misma que indica lo siguiente:

"En tal sentido, mediante la presente AUTORIZO expresamente y en forma irrevocable a ustedes para que, se sirvan proceder a amortizar y/o cancelar el crédito concedido por el Scotiabank Perú S.A.A. que se menciona en el párrafo anterior, descuenten de mi remuneración semanal, quincenal o mensual, la suma correspondiente de conformidad con el plan de pagos, proporcionados por el ..."

9. Adicionalmente al derecho de compensación que la Ley General del Sistema Financiero concede a las entidades financieras, como se aprecia en los párrafos precedentes, las partes pactamos que en caso la cliente mantuviera deuda exigible frente al Banco ella misma nos autorizaba a cargar dicha deuda en cualquiera de sus cuentas, sin que se haya efectuado diferenciación alguna entre las mismas.

10. Es pertinente diferenciar entre lo que es la compensación legal y un cargo contractual. El primero es un derecho de origen legal, la facultad de cobrar una deuda vencida, aplicando a la misma los activos (saldos) que el cliente mantenga en el Banco y regulada por la Ley a través del artículo 132, inciso 11, de la Ley General del Sistema Financiero. La segunda es una facultad de origen contractual –basada en la autonomía de la voluntad–, que es el derecho de las partes a determinar lo que más conviene a sus intereses. El principio citado es aplicable incluso en los contratos por adhesión donde la posibilidad de negociación es limitada, puesto que el cliente siempre tiene la opción de acudir a otra entidad que ofrezca los mismos servicios. No obstante, como es de conocimiento de INDECOPI -, los contratos bancarios son previamente autorizados por nuestro ente regulador la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

11. Cabe precisar que si bien la compensación y el cargo contractual tienen como mismo efecto el pago de una deuda contra un fondo, mantienen una diferencia: Mientras el primero se aplica sin intervención de la voluntad de una de las partes, el segundo es consensuado y se aplica por acuerdo previo de las partes. Por ejemplo: Si el cliente nos imparte una orden o autorización de que carguemos cada mes su recibo de luz en una cuenta, poco importará el monto de dicho recibo respecto de los fondos que recibe en el mismo, puesto que el Banco debe cumplir tal orden/autorización, pues proviene de la voluntad del cliente. El cargo contractual tiene entonces la misma naturaleza, la de una orden/autorización nacida de la voluntad del cliente para efectuar el cargo.

12. En consideración a lo antes expuesto, el Banco se ha limitado a efectuar el cargo de su deuda exigible, conforme a las autorizaciones y facultades contractuales antes mencionadas.

13. Existe inclusive, reiterada jurisprudencia de INDECOPI que refiere que no existe mejor persona que el propio consumidor para decidir respecto de sus intereses, haciéndolo

mediante los términos contractuales a los que se obliga. En la Resolución N° 154-2010/TNDECOPI-PIU emitida en el Expediente N° 280-2009/CPC-INDECOPI-PIU, se resuelve un caso similar al que ahora nos ocupa, declarando Infundada la denuncia por cuanto la denunciante se había obligado en base a ciertos términos que permitían al Banco denunciado efectuar los cargos que efectivamente efectuó.

14. Conviene al derecho de nuestro representado dejar expresa constancia que la cuenta de ahorros de la cliente no es exclusivamente destinada a recibir sus remuneraciones, sino que es una cuenta de ahorros que puede recibir toda clase de depósitos.

15. Advertimos que en el texto de la denuncia en forma errónea se está utilizando indistintamente el término “compensación” e “inembargabilidad”. El artículo 648° inciso 6 del Código Procesal Civil señala que los fondos por concepto de remuneraciones son inembargables hasta el límite de 5 URP. Sin embargo, La compensación no es un embargo; y la remuneración, una vez depositada en una cuenta bancaria pasa a ser un activo más, integrante del patrimonio del titular, con el carácter de libre disponibilidad

ANEXOS y MEDIOS PROBATORIOS

- a) Solicitud de crédito de fecha 08-09-2007, suscrita por la cliente. ✓
- b) Contrato de Crédito celebrado por la cliente con nuestro representado el 08-09-2007. ✓
- c) Carta autorización/Descuento por planilla, de fecha 08-09-2007, suscrita por la cliente. ✓

POR LO EXPUESTO: En nombre de nuestro representado solicitamos tener por efectuado nuestro descargo en la forma expuesta, con arreglo a ley.

Ica, 03 de Agosto del 2010.

SCOTIABANK PERÚ

J.L.G. VALDIVIESO MORÓN
APODERADO

J.L.G. VALDIVIESO MORÓN
ABOGADO
EG. C.A.I. 2050

Fecha: 08.09.2007

Producto que Deseo

Sistema Personal

Computadora
 Teléfono
 Celular
 Otro

Prestamos con Garantía

Garantía Liquida
 Garantía Hipotecaria
 Otros

Préstamo Inmobiliario

Mivivienda
 Hipotecario
 Otros

Datos Personales

Apellido Paterno: **HUARANGA** Apellido Materno: **ACOSTA** Nombres: **PAAR Ana**
 DNI: **70100000** N° de Doc. identidad: **21450462** N° de R.U.C.: **—**
 Fecha Nacimiento: **12 10 1960** Sexo: **M**
 Estudios: Secundaria Técnica Universitaria Post Grado Nivel alcanzado: **—** Egresado Incompleto: Titulado Grado Académico: **—**
 Estudios: **LOS CEREZOS URB. LAS MERCEDES** Distrito: **ICA** Provincia: **ICA** Departamento: **ICA** Teléfono / Anexo: **9757730 406156**
 Situación de vivienda: Propia Familiar Alquilada Monto Alquiler US\$: **—**
 Estado Civil: Soltero Casado Viudo Divorciado Conviviente N° de Dependientes / especificar: **—**
 Domicilio: Domicilio Trabajo

Profesión / Ocupación: **SECRETARIA EJECUTIVA** Empresa: **EPS EMAPICA S.A.**
 Empresa: **EMPRESA MUNICIPAL AGUA POTABLE Y ALC.** N° R.U.C.: **20147626712** Antigüedad de la Empresa: **—**
 Distrito: **ICA** Provincia: **ICA** Departamento: **ICA** Teléfono / Anexo: **231322**
 Antigüedad Laboral: Años **05** Meses **08** Ingreso Neto Mensual US\$: **238.00**
 Trabajo anterior: **HOSPITAL EL CARMELO** Antigüedad: Años **04** Meses **—**

Apellido Paterno: **—** Apellido Materno: **—** Nombres: **—**
 N° de Doc. identidad: **—** N° R.U.C.: **—**
 Fecha Nacimiento: **—** Sexo: **M**
 Estudios: Secundaria Técnica Universitaria Post Grado Nivel alcanzado: **—** Egresado Incompleto: Titulado Grado Académico: **—**
 Distrito: **—** Provincia: **—** Departamento: **—** Teléfono / Anexo: **—**
 Profesión / Ocupación: **—** Empresa: **—**
 N° R.U.C.: **—** Antigüedad de la Empresa: **—**
 Antigüedad Laboral: Años **—** Meses **—** Ingreso Neto Mensual US\$: **—**
 Antigüedad: Años **—** Meses **—**

Apellidos y Nombres	Teléfono 1 (no celular)	Teléfono 2 (no celular)	Vinculo
GOMEZ GUTIERREZ TILAR	224429		LABORAL
SALVADOR YADAO MARGARITA	262804		LABORAL

¿Es usted o persona del banco, o mantiene vinculo de consanguinidad y/o afinidad con algún director o empleado?
 Si, ¿cómo y vinculo de la persona vinculada?

¿Tiene propiedades o obligaciones?
 (1) Inmuebles (2) Vehículos (3) Acciones (Cotización en Bolsa)

Especificaciones	Valor Comercial	Dirección o Marca / Modelo / Año / Placa	En Hipoteca o Prenda	Cuota Mensual	N° Cuotas por pagar
	US\$		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	US\$	
	US\$		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	US\$	

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

Cuentas Bancarias: Ahorros y Cuentas Corrientes

Banco	Tipo de Cuenta	N° de Cuenta
LA RURAL	<input checked="" type="checkbox"/> Ahorro <input type="checkbox"/> Cta. Cte.	001-700-0
SCOTIABANK	<input checked="" type="checkbox"/> Ahorro <input type="checkbox"/> Cta. Cte.	163-0007076

Datos Crediticios Tipo: (1) Tarjeta Crédito (2) Préstamo Personal (3) Línea de Crédito

Tipo	Banca Institución	Plazo (meses)	Saldo Pendiente o Línea de Crédito	Cuota Mensual
2	CAJA RURAL	48	US\$ 3,640.07 / 4,588.63	US\$ 154.76
			US\$	US\$

Detalle del producto que deseo

Importe/Línea: **14,500.00** Plazo: **48 MESES** Plazo de Gracia: _____
 Cuotas al año: **12** Día de pago: _____
 Desgravamen: **SI** A (Titular) B (Titular + Conyuge) C (Mayores de 70 años)
 Tipo de Automotor marca - modelo / Hipotecario: _____ Valor del bien: _____ Cuota inicial: _____

o Interno del Banco / Datos de mi Cliente

Datos de Cliente		Datos de Venta	
Identificación BT	12424177	Cod. Empresa	102
Agencia del cliente	300	Cod. Vendedor	10899
de planilla en Scotiabank	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> No	Cod. Establecimiento	_____

del Producto Aprobado

Tipo de Hipotecario: Bien futuro Bien terminado Primera vivienda Segunda vivienda Terreno Campo / playa
 Tipo de Inmueble: _____ Nombre del Propietario del Bien / Proyecto Inmobiliario: _____ Teléfono: _____
 Tipo de Inmueble / predio: Casa Departamento Terreno Otro: _____
 Ubicación: _____ Distrito: _____ Zona Referencial: _____
 Tipo de garantía: Sin garantía Líquida Hipotecario Fondos mutuos Prenda Aval Acciones
 Pagar por: Titular/Conyuge/Empresa: _____ RUC DOI: _____ N° de Cta. Cte.: _____ N° de Cta. BT: _____
 Dirección: _____ Distrito: _____ Provincia: _____ Departamento: _____ Teléfono / Anexo: _____

Moneda	Importe / Línea Aprobada	Comisión de evaluación y gestión de créditos	Total	Plazo	Tasa
US\$	12,300	90	12,390	48	16%

car crédito en cuenta

Del cliente: Cheq. gerencia Cta. Cte. US\$ N° de cuenta: **5244625** Nombres establecimiento / constructor: _____
 Del establecimiento / constructor: Cta. Interna Ahorros S/. N° de cuenta: **5244625**

Descuento de planilla

Descuentos **Tea: 18%** CANCELAR DEUDA: **CAJA RURAL**
Caja Rural S.A. de d.e. de d.e., adjuntar comprobante de pago con fele. (Descuento por planilla) Tea sujeta a conformidad

FDN / Rep. de Ventas	FDN / Rep. de Ventas	Ger. Zonal / Mesa de Decisiones
	 JUAN R. LURODT Gerente de Agencias	 PATRICIA PRETEL LLANOS Analista de Créditos

[Signature]
 [Stamp: Oficina de Atención al Cliente]
 [Stamp: 2023-08-10]

CONTRATO DE CRÉDITO

Conste por el presente documento el Contrato de Préstamos Personales que celebran, de una parte, SCOTIABANK P.E.A.A., con RUC N° 20100043140, a quien en adelante se le denominará EL BANCO, y de la otra parte EL CLIENTE, cuyas generales de Ley, conjuntamente con los de su cónyuge, quien interviene a fin de prestar su consentimiento a los términos y condiciones del presente contrato, aparecen en la solicitud de crédito, en adelante LA SOLICITUD.

CLÁUSULAS GENERALES APLICABLES A LOS CRÉDITOS MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO

A solicitud de EL CLIENTE, EL BANCO ha acordado otorgarle un crédito, cuya modalidad, importe, plazo, intereses, comisiones y gastos se detallan en la HOJA RESUMEN, que debidamente suscrita por las partes forma parte integrante del presente contrato (HOJA RESUMEN).

Como facilidad para el pago y/o transferencia del presente crédito y sin que ello implique novación, EL BANCO podrá requerir a EL CLIENTE, la emisión y suscripción de un pagaré incompleto a la orden de EL BANCO, el que podrá ser prorrogado o renovado por este último con su simple indicación en el título valor y sin que tales prórrogas o renovaciones puedan considerarse tampoco como una novación de la obligación principal.

En caso EL CLIENTE entregue a EL BANCO un pagaré emitido de forma incompleta de acuerdo con lo señalado en el párrafo precedente, EL CLIENTE declara haber obtenido de EL BANCO una copia del mencionado título valor, así como un documento con instrucciones para su llenado. Frente al incumplimiento de las obligaciones a cargo de EL CLIENTE, EL BANCO queda facultado a completar el pagaré antes indicado, por el monto que resulte de las obligaciones vencidas y no vencidas que EL CLIENTE mantenga frente a EL BANCO, incluidos los intereses compensatorios y moratorios producto del financiamiento, cualquiera sea la moneda en que hubiera sido pactada. EL CLIENTE manifiesta expresamente a su derecho a incluir en el mencionado pagaré una cláusula que limite su transferencia, renunciando expresamente a su derecho a negociar libremente el referido título valor. EL CLIENTE declara que EL BANCO ha puesto en su conocimiento los mecanismos de protección que la ley permite para la emisión o aceptación de títulos valores incompletos.

Los importes que no sean cancelados a EL BANCO en las oportunidades debidas, de conformidad con lo establecido en el artículo 1249° del Código Civil, devengarán por todo el tiempo que demore su pago, los intereses compensatorios, moratorios, comisiones y gastos, así como las comisiones y gastos establecidos para los procesos de cobranza extrajudicial o judicial que se detallan en la HOJA RESUMEN y que se apliquen para las operaciones de crédito a las que se refiere el presente contrato.

El interés moratorio será exigible sin necesidad de que EL CLIENTE sea constituido en mora o requerido en pago, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 1333° del Código Civil.

En el caso que EL CLIENTE incumpliese con el pago de una o más cuotas del crédito a que se refiere el presente contrato, en el caso de dos consecutivas o tres alternadas en caso de la Línea de Crédito, sus intereses, comisiones, gastos o tributos, y en el caso del seguro al que se refiere la cláusula novena, sean éstas consecutivas o no, EL BANCO, podrá dar por vencidos los plazos otorgados a EL CLIENTE, completar y si corresponde protestar el pagaré a que se refiere la cláusula segunda, por el saldo adeudado, más los intereses, comisiones y gastos que sobre el mismo se hubieran devengado, los cuales se encuentran señalados en la HOJA RESUMEN, a fin de iniciar las acciones judiciales pertinentes.

EL CLIENTE podrá realizar pagos anticipados de los saldos del crédito a que se refiere el presente contrato, íntegramente total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago, deduciéndose asimismo los costos derivados del presente contrato, siempre y cuando los pagos anticipados sean equivalentes como mínimo a las cuotas.

EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para que en caso de incumplimiento pueda retener, todos los saldos acreedores que pudieran existir en las cuentas que este último mantenga en EL BANCO, así como todo valor en custodia que tenga o pudiera llegar a tener en EL BANCO, para cubrir el importe que resultare de la utilización del crédito otorgado, autorizando a EL BANCO en forma inmediata e irrevocable a cargar en dichas cuentas y en cualquier otra cuenta que mantenga EL CLIENTE y/o su cónyuge en EL BANCO, aún cuando ellas no tengan provisión suficiente de fondos, los saldos deudores de EL CLIENTE originados por el presente contrato, sin necesidad de previo aviso y como a realizar, cuando sea necesario, la correspondiente operación de cambio de monedas al tipo de cambio vigente en EL BANCO a la fecha de la operación antes señalada.

EL CLIENTE declara que se le han absuelto todas las dudas y que ha sido efectiva y previamente informado de las tasas de interés, comisiones y gastos que sean aplicables al crédito materia del presente contrato, de acuerdo con lo señalado en el TARIFARIO vigente de EL BANCO, el mismo que es exhibido al público en todas sus oficinas y cuyo detalle pertinente, EL CLIENTE declara conocer y aceptar. Los montos antes mencionados, que constan en la HOJA RESUMEN, podrán ser debitados automáticamente de cualquiera de las cuentas que mantenga EL CLIENTE en EL BANCO, aún cuando las mismas mantengan suficiente provisión de fondos o no.

EL CLIENTE reconoce y acepta que cuando las condiciones del mercado así lo ameriten y sin necesidad de intervención, autorización previa o confirmación posterior por su parte, se realizará:

La modificación y/o establecimiento de nuevas tasas de interés, comisiones y gastos aplicables (incluyendo la prima de seguro referida en la cláusula novena). Dichas modificaciones entrarán en vigencia a los quince (15) días calendario de comunicadas a EL CLIENTE mediante los mecanismos de comunicación establecido en la presente cláusula.

La modificación de cualesquiera de las condiciones en el crédito materia del presente contrato diferentes a las tasas de interés, comisiones y gastos. Dichas modificaciones entrarán en vigencia a los treinta (30) días calendario de comunicadas a EL CLIENTE mediante los mecanismos de comunicación establecidos en la presente cláusula.

En caso los cambios impliquen una modificación del cronograma, EL BANCO emitirá un cronograma con las nuevas condiciones en la oportunidad que corresponda.

Las partes acuerdan que se utilizarán como mecanismos de comunicación la publicación en cualquiera de los medios de comunicación que EL BANCO tenga a su disposición, avisos escritos al domicilio de EL CLIENTE y/o comunicados en televisión y/o radio y/o periódicos y/o mensajes por medios electrónicos y/o avisos en sus locales y/o página web y/u otros medios que EL BANCO cuente a su disposición. En dichas comunicaciones se indicará de manera expresa que EL CLIENTE podrá dar por concluido el presente contrato conforme a lo señalado en el mismo y no será exigible la comunicación previa, cuando la modificación sea favorable para EL CLIENTE. La permanencia y continuación en el uso de los servicios por parte de EL CLIENTE, significará su total aceptación a las referidas modificaciones, por lo que de no estar conforme con ellas, EL CLIENTE deberá manifestarlo por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles de recibida la comunicación y/o tomado conocimiento de la misma, cesando en ese caso el servicio no aceptado, previo pago de lo adeudado y demás obligaciones directa o indirectas que EL CLIENTE mantenga.

Queda expresamente convenido, que EL BANCO podrá o no otorgar el presente crédito, dependiendo de la evaluación crediticia que efectúe a LA SOLICITUD de EL CLIENTE. En caso de otorgarlo, podrá reducir el monto solicitado, variar la fecha de pago y demás condiciones, sin necesidad de comunicación previa al cliente, pudiendo modificar posteriormente las tasas de interés, comisiones o gastos detallados en la HOJA RESUMEN, de acuerdo con los mecanismos establecidos en la cláusula anterior.

SEGURO DE DESGRAVAMEN

Las partes acuerdan que EL BANCO queda autorizado para contratar y mantener vigente un seguro de vida que cubra el riesgo de incumplimiento en el pago de las obligaciones de EL CLIENTE por causa de muerte o invalidez permanente, hasta por la cobertura máxima que EL BANCO convenga con una Compañía de Seguros a su satisfacción y que consta en la HOJA RESUMEN, por cuenta y costo de EL CLIENTE, sin asumir responsabilidad alguna si no pudiese contratar o mantener vigente dicha póliza. Si en oportunidad del siniestro, la póliza no existiera o se encontrase vencida o no resultase aplicable al hecho o situación siniestrada, EL BANCO hará valer su derecho contra la masa hereditaria conforme a Ley. Lo propio hará si EL CLIENTE asegurado fuese excluido de los beneficios del seguro, por cualquier causa prevista en la respectiva póliza, sea por limitaciones, restricciones o condiciones de EL CLIENTE no haya cumplido; las mismas que declara conocer y se obliga a cumplir. Queda precisado que en virtud de lo acordado en la presente cláusula, la póliza de seguro contratada para EL CLIENTE queda transferida a favor de EL BANCO, sin que para ello sea necesario otra formalidad adicional a la firma de este contrato.

EL CLIENTE asegurado autoriza a la Compañía de Seguros contratada por EL BANCO, en caso de fallecimiento, acceder a la historia clínica en el momento que lo requiera. En caso de incumplimiento a lo indicado en la presente cláusula, EL CLIENTE asegurado perderá todo tipo de derecho de indemnización.

En caso EL BANCO acepte una póliza de vida endosada, que brinde cobertura y plazo similares o mayores a la que se emita por EL BANCO, EL CLIENTE se compromete a mantener vigente dicha póliza hasta que cumpla con el pago íntegro de las obligaciones asumidas con EL BANCO. En defecto a lo antes indicado, EL CLIENTE autoriza a EL BANCO, de forma irrevocable a efectuar el pago correspondiente a las primas de dicha póliza y a cargar la totalidad de tales pagos en cualquier cuenta(s) vigente(s) que mantenga EL CLIENTE y/o su cónyuge en EL BANCO; de lo contrario autoriza a efectuar el sobregiro correspondiente. EL BANCO se reserva el derecho de aceptar o no el endoso, previo pago de los gastos y/o comisiones establecidas que por el estudio y administración de pólizas se le aplicaran a los endoseros pudieran establecer en su TARIFARIO vigente.

EL CLIENTE declara haber recibido previamente toda la información referente al seguro detallado en los numerados precedentes, incluyendo el nombre de la Compañía de Seguros, los riesgos cubiertos, monto de la prima, exclusión de riesgos y el plazo para realizar los reclamos. Asimismo, declara haber recibido conforme el Certificado de Seguro correspondiente.

Las partes fijan como sus domicilios los que aparecen consignados para cada una de ellas en LA SOLICITUD y en los registros de EL BANCO, donde se dirigirán todas las comunicaciones y/o notificaciones judiciales o extrajudiciales a las que hubiera lugar. EL CLIENTE se obliga a comunicar por escrito a EL BANCO cualquier cambio de domicilio, el mismo que deberá estar ubicado dentro del área urbana de esta ciudad.

En caso contrario todas las comunicaciones y/o notificaciones cursadas a EL CLIENTE en el domicilio registrado en el presente contrato, serán válidas y surtirán todos los efectos legales. Las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Jueces, Cortes y Tribunales de esta ciudad, en caso de cualquier controversia derivada de la interpretación y/o ejecución del presente contrato.

CLÁUSULAS ESPECIALES APLICABLES A LOS CRÉDITOS MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO

CONTRATO DE LÍNEA DE CRÉDITO

1. Constituye una línea de crédito revolvente de libre disponibilidad.

2. Para las utilidades bajo la citada línea de crédito, EL BANCO proporcionará a EL CLIENTE, una Chequera Especial, con la cual podrá emitir órdenes de pago sobre la cuenta corriente especial denominada «Línea de Crédito» a la cual se registrarán las utilidades hasta por el importe aprobado y según la moneda de la línea de crédito otorgada.

3. Queda claramente establecido que EL BANCO no aceptará sobregiros en la línea de crédito. Asimismo, EL BANCO podrá suspender la utilización de la línea de crédito, en los casos que EL CLIENTE incumpla con el pago oportuno de las obligaciones a su cargo, según los estados de cuenta referidos en la cláusula décimo octava.

4. La línea de crédito será cancelada por EL CLIENTE a través de los pagos mensuales que realizará en la misma moneda de la línea de crédito, el décimo día de cada mes, por los importes que EL BANCO indique en los estados de cuenta a que se refiere la cláusula décimo octava, por concepto de capital, intereses, seguro de crédito, comisión de mantenimiento y tributos correspondientes que constan en la HOJA RESUMEN.

5. EL CLIENTE deberá efectuar los pagos efectuados, directamente a la cuenta corriente abierta para tal fin, la misma que se indica en LA SOLICITUD, o bajo la modalidad que EL BANCO previamente le indique.

6. El plazo de la línea de crédito es anual, renovable en forma automática por periodos iguales, siempre y cuando EL CLIENTE haya cumplido en pagar sus cuotas en la forma y en los plazos establecidos, y reúna o mantenga las condiciones establecidas en EL BANCO para tal efecto.

7. EL BANCO enviará mensualmente a EL CLIENTE, un Estado de Cuenta Corriente Especial Línea de Crédito, en el cual se detallarán los saldos de la línea de crédito utilizados y adeudados por este último, el saldo disponible de la línea de crédito y el monto de las cuotas a pagar mensualmente.

8. Las partes acuerdan que la(s) fecha(s) de corte a los efectos de la emisión de tales Estados de Cuenta, podrá(n) modificarse en cualquier momento, de acuerdo con lo señalado en el numeral (ii) de la cláusula séptima del presente contrato. EL BANCO dará por conforme y aceptada dicha modificación, si EL CLIENTE no formula observaciones específicas por escrito al mismo, debidamente sustentadas, dentro de los 5 días calendario siguientes a su recepción.

Queda entendido que si EL CLIENTE no recibe el estado de cuenta mensual dentro de los 5 días calendario siguientes a la fecha de corte fijada, deberá reclamarlo a EL BANCO por escrito dentro de los 2 días hábiles posteriores, sumiéndose que lo ha recibido si no lo reclama dentro de dicho plazo.

CONTRATO DE CRÉDITO PERSONAL

El desembolso del crédito se realizará de acuerdo a lo indicado por EL CLIENTE en LA SOLICITUD, no siendo necesaria ninguna conformidad posterior de EL CLIENTE.

Si el crédito concedido se destinó a financiar la compra de bienes o servicios, EL BANCO no asume ninguna responsabilidad por la calidad, cantidad y otras características de las mercaderías o servicios que se venden y/o prestan en el establecimiento afiliado elegido por EL CLIENTE de acuerdo a lo indicado en LA SOLICITUD. EL BANCO tampoco se responsabiliza por el tiempo, ni efectiva entrega, ni por la negativa de devolución o cambio de bienes y/o servicios adquiridos, ni por ningún incumplimiento en que dicho establecimiento pudiera incurrir frente a EL CLIENTE. Para estos efectos deberá entenderse directa y exclusivamente con el establecimiento afiliado, su responsabilidad para EL BANCO. Estas situaciones no alteran, modifican ni suspenden las obligaciones que EL CLIENTE asume frente a EL BANCO en virtud del presente contrato.

El crédito otorgado será cancelado mediante cuotas mensuales, que incluyen el interés compensatorio, comisiones, gastos, seguros y tributos que EL BANCO aplique para este tipo de operaciones según lo señalado en la HOJA RESUMEN, en el plazo indicado en un cronograma de pagos del crédito (el «Cronograma»), que será computado a partir del desembolso del crédito.

EL CLIENTE deberá efectuar el pago de las referidas cuotas, en efectivo, en la misma moneda del crédito, los días y meses señalados en el Cronograma, y en caso resultar feriado no laborable, el inmediato día útil anterior a éste, por los importes que EL BANCO indique conforme al cronograma de pagos a que se refiere la cláusula vigésimasegunda.

Las partes acuerdan que EL BANCO le remitirá mensualmente a EL CLIENTE un estado de situación del préstamo y de que este último se encuentre debidamente informado de la situación del crédito materia del presente contrato.

EL BANCO pondrá a disposición de EL CLIENTE el Cronograma, en el cual se detallará el número de cuotas a pagar, el monto mensual de las mismas, la tasa de interés compensatorio a aplicarse, así como las comisiones, gastos, seguros y otros.

Dicho Cronograma formará parte de la HOJA RESUMEN y su modificación regirá de acuerdo con lo señalado en el numeral (ii) de la cláusula séptima del presente contrato.

Intervienen en el presente contrato EL FIADOR y en su caso, su cónyuge (en adelante, según corresponda, EL/LOS FIADORES) cuyas generales de ley aparecen en LA SOLICITUD, con el objeto de responder solidariamente por el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones asumidas por EL CLIENTE en virtud del otorgamiento del crédito personal a que se refiere el presente contrato, o que se deriven de éste, de conformidad con el artículo 183° y siguientes del Código Civil.

EL/LOS FIADORES deja/n expresa constancia que su fianza es de plazo indeterminado, además de solidaria, es indivisible e ilimitada, o sea que cubre capital, intereses compensatorios y moratorios, tributos de haberlos, comisiones, gastos y cualquier otra obligación de cargo de EL CLIENTE.

EL/LOS FIADORES se obliga/n a intervenir como tales en las prórrogas o refinanciaciones que EL BANCO pudiere otorgar a EL CLIENTE, dejando expresa constancia que aún cuando no intervenga en dichas operaciones de crédito queda entendido que está en la voluntad de las partes que EL/LOS FIADORES y EL CLIENTE habrán de responder como una sola persona frente a EL BANCO hasta la total cancelación de las obligaciones derivadas del crédito personal antes mencionado, o que se deriven de ellas sin reserva, ni limitación alguna, hayan intervenido o no en las mencionadas prórrogas o refinanciaciones.

En perjuicio de lo anterior, EL/LOS FIADORES se obliga/n a suscribir como avalista/s el pagaré a que se refiere la cláusula segunda.

/LOS FIADORES autorizan a EL BANCO para que en caso de incumplimiento pueda retener y/o aplicar a la amc
ción y/o cancelación de lo adeudado, todos los saldos acreedores que pudieran existir en las cuentas
antenga/n en EL BANCO, así como todo valor en custodia que tenga o pudiera llegar a tener en EL BANCO, p
brir el importe adeudado, sin necesidad de previo aviso.

CLIENTE declara aceptar la totalidad de los términos y condiciones del presente contrato y de haber leído, sus
y recibido LA HOJA RESUMEN al momento de la suscripción del mismo.

declaro(amos) que los datos suministrados en la solicitud, que se efectúa con arreglo al Art. 179 del D.L. 26702
jurídicos y autorizo(amos) a SCOTIABANK PERÚ S.A.A. verificarlos de considerarlo conveniente; asimismo deb
e nuestras cuentas el importe de tasación y demás gastos que ocasione la presente solicitud.

ICA, CE de SEPTIEMBRE de 2,007

[Handwritten signature]
Escritorio Y.
C.B.D. 110877



[Handwritten signature]
Firma del Titular
DR. ANA HUARANGA ACOSTA
D.N.I. 21450462



Firma del Cónyuge

[Handwritten signature]
JUAN R. LLIRODT.
Gerente de Agencia
por el Banco

[Handwritten signature]
Lucía de Nieri
por el Banco

Firma del Aval/Fiador

Firma del Aval/ Fiador

CARTA AUTORIZACIÓN / DESCUENTO POR PLANILLA

CITANTE

08 de SEPTIEMBRE de 2007

res EPS EMAPICA S.A. (nombre de la Institución / Empresa)

CALLE CASTROVIRREYNA 487 / ICA (Dirección)

ente.-

Crédito Personal / Descuento por Planilla

imados señores:

virtud del CONVENIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS PERSONALES PARA EMPLEADOS, celebrado entre ustedes y el SCOTIABANK PERÚ S.A.A. cuyos términos y condiciones declaro aceptar, quien suscribe la presente ha solicitado a través suyo la concesión de un préstamo personal al SCOTIABANK PERÚ S.A.A. hasta el monto de S/ 14,500.00 x 48 MESES (S/ 430.00)

En tal sentido, 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, 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. Dicho descuento debe tener prioridad sobre cualquier compromiso de deuda que asuma y/o adquiera con posterioridad al crédito que el SCOTIABANK PERÚ S.A.A. me haya otorgado y consecuentemente, por ningún motivo deberán ustedes prorratear el pago de cuotas por compromisos que contraiga con terceros después de suscrito el presente documento.

Asimismo, deberán abstenerse de otorgarme adelantos de mi remuneración que puedan afectar el normal cumplimiento del pago de mis cuotas.

Del mismo modo, en caso de suspensión o extinción de mi relación laboral (cese, despido, renuncia, fallecimiento, jubilación o invalidez permanente) **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 de cualquier otro beneficio al que tuviera derecho.

Finalmente, dejo expresa constancia que si por cualquier razón ustedes no realizarán oportunamente los descuentos autorizados mediante la presente, ello no afectará mi obligación crediticia frente al SCOTIABANK PERÚ S.A.A., la que continuará vigente hasta su total cancelación.

Atentamente,



EPS. EMAPICA S.A.

Maximo Ramos Peña
JEFE DE LA OFICINA RR.HH.

(FIRMAS)

Empleado: Pedro Arto Huarcaya Acosta Cónyuge:

Domicilio: CALLE LOS CEREZOS A-01 URB. LAS MERCEDES ICA
CANCELA DEUDA: CAJA RURAL

D.N.I.: 21450462

* Empleados Sector Público Ley 27209, D.S. 003-97-TR, sus complementarias y modificatorias
Empleado Actividad Privada D.S. 003-97-TR sus complementarias y modificatorias.



**Declaración de Rebeldía de la empresa
Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C.**

DENUNCIANTE : PILAR ANA HUARANGA ACOSTA
DENUNCIADOS : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C.
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DECLARACIÓN DE REBELDÍA

Ica, 4 de agosto de 2010

VISTA: la Resolución 253-2010/ST-INDECOPI-ICA del 23 de agosto de 2010, mediante la cual se otorgó a Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C., una prórroga de tres (3) días hábiles para presentar sus descargos, y siendo que a la fecha dicho plazo ha vencido; la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica; **HA RESUELTO:** declarar rebelde a Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C., de conformidad con lo establecido en el artículo 26 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹.

Ello, sin perjuicio de poder apersonarse al presente procedimiento sujetándose al estado en que éste se encuentre. Cabe indicar que la Comisión podrá tener en consideración sus descargos presentados en forma tardía, si lo estima apropiado y razonable, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 223.3 del artículo 223 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General².



Gianfranco Mejía Trujillo
Secretario Técnico

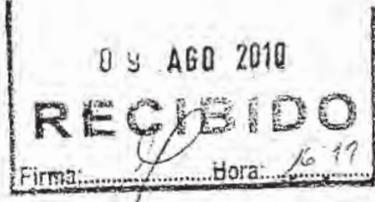
GMT/rhv

¹ Decreto Legislativo 807.-
"Artículo 26.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado."

² Ley del Procedimiento Administrativo General.-
"Artículo 223.- Contestación de la reclamación
(...)
223.3 En el caso de que el reclamado no cumpla con presentar la contestación dentro del plazo establecido, la administración podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo."



**Escrito para mejor resolver de la empresa
Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C.**



Exp. 240-2010/ST-INDECOPI-ICA
Esc. 02
Sum. Para mejor resolver

SEÑORES SECRETARIA TECNICA DE LA COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI DE ICA

SERVICIOS, COBRANAS E INVERSIONES SAC, en adelante SCI, con Registro Unico de Contribuyentes No 20462527137, en los seguidos por Pilar Ana Huaranga Acosta, a Usted atentamente decimos:

Que, para mejor resolver solicitamos a su Despacho tener presentes los siguientes argumentos:

Se nos imputa concretamente dos cargos:

- No hemos entregado copia del contrato de refinanciación ni de los demás documentos suscritos el 24 de mayo de 2010.
- No hemos entregado copia del contrato de refinanciación ni de los demás documentos suscritos el 24 de mayo de 2010 pese a que lo informado por SCOTIABANK mediante carta de fecha 16 de junio de 2010.

Ambos cargos se basan en realidad en un solo hecho, el mismo que no han ocurrido por lo que la denuncia debería ser declarada, alternativamente, infundada o improcedente.

INEXISTENCIA DE RELACIÓN DE CONSUMO.

1. El Texto Unico Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor se aplica, como es natural, a todas aquellas relaciones de consumo, lo que excluye a relaciones de otro tipo (por ejemplo relaciones comerciales que no implican consumo, relaciones civiles, etc.). Este criterio es seguido de manera uniforme por INDECOPI y es correcto, porque no tiene ningún sentido aplicar legislación referida a situaciones originadas en una relación de consumo cuando tal relación no existe.
2. En ese sentido, existe relación de consumo cuando un consumidor adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final, un producto o servicios proporcionados por un proveedor. En el presente caso, SCI no le ha prestado ningún servicio al denunciante y menos aún le hemos entregado algún bien, motivo por el cual no ha existido relación de consumo.
3. En ese orden de ideas, las obligaciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor solo son aplicables a las partes que integraron la relación de consumo (de un lado los consumidores o usuarios y de la otra el proveedor), pero no a los terceros; por lo tanto SCI **nunca ha tenido relación de consumo** con la denunciante y, en consecuencia, no nos son aplicables las disposiciones del Texto

Unico Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor; ahora bien, dado que INDECOPI solo puede pronunciarse sobre las consecuencias derivadas de relaciones de consumo, no puede amparar la denuncia formulada.

NO SE HA ACREDITADO LA SUPUESTA INFRACCIÓN

1. Sin perjuicio de lo expuesto, aún en el caso que la legislación de protección al consumidor fuera aplicable, lo que la denunciante alega es que nos requirió copia de determinada documentación y que la misma no fue proporcionada por nuestra parte. Sin embargo, la denunciante no ha presentado ningún medio probatorio que acredite que su dicho, es decir, no ha adjuntado ningún documento con el que pueda acreditar que nos requirió copia del contrato de refinanciación ni de los demás documentos suscritos el 24 de mayo de 2010.
2. Esto es importante porque la carga de probar que se requirió la documentación señalada le corresponde a la denunciante, y **al no haber probado su afirmación corresponde declarar infundada la denuncia, en aplicación supletoria del artículo 200 del Código Procesal Civil.**
3. Sin perjuicio de lo expuesto, solicitamos tener presente lo siguiente: la denunciante señala que el SCOTIABANK le remitió una carta el 16 de junio de 2010 diciéndole que debía acudir a SCI; pues bien, si al día siguiente, esto es el 17 de junio de 2010 la denunciante nos hubiera solicitado la documentación, el plazo para entregar la misma habría vencido el día 17 de julio de 2010 pero la denuncia fue presentada el 02 de julio de 2010.
4. Por lo tanto, aún en el caso negado que la denunciante hubiera presentado un pedido de información, **la denuncia habría sido presentada antes de que hubiera vencido el plazo legal** para responder señalado en la primera disposición de los anexos del Texto Unico Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor, **hecho que determina que la denuncia sea improcedente.**

Por tanto:

A la Secretaría, sírvase tener presente lo expuesto y proveer con arreglo a ley.

OTROSÍ DIGO: Que, acompañamos copia del presente escrito.

Lima, 09 de agosto de 2010



JEFE DE OFICINA
SERVICIO NACIONAL DE INDECOPI

**Segunda Carta de Autorización suscrita
por la denunciante**



CARTA AUTORIZACIÓN / DESCUENTO POR PLANILLA

SOLICITANTE

Lima, 25 de mayo de 2010Señores EPS EMAPICA (nombre de la Institución / Empresa)Castro Reyna 487 (Dirección)Presente.-

Ref. Crédito Personal / Descuento por Planilla

Estimados señores:

En virtud del CONVENIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS PERSONALES PARA EMPLEADOS, celebrado entre ustedes y el SCOTIABANK PERÚ S.A.A. cuyos términos y condiciones declaro aceptar, quien suscribe la presente ha solicitado a través suyo la concesión de un préstamo personal al SCOTIABANK PERÚ S.A.A. hasta por el monto de S/. 280.42.

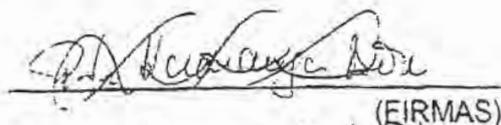
En tal sentido, mediante la presente **AUTORIZO** expresamente y en forma irrevocable a ustedes para que, a fin de amortizar y/o cancelar el crédito concedido por el SCOTIABANK PERÚ S.A.A. que se menciona en el párrafo anterior, descuenten de mi remuneración semanal, quincenal o mensual, la suma correspondiente, de conformidad con el plan de pagos, proporcionado por el SCOTIABANK PERÚ S.A.A. Dicho descuento debe tener prioridad sobre cualquier compromiso de deuda que asuma y/o adquiera con posterioridad al crédito que el SCOTIABANK PERÚ S.A.A. me haya otorgado y consecuentemente, por ningún motivo deberán ustedes prorratear el pago de cuotas por compromisos que contraiga con terceros después de suscrito el presente documento.

Asimismo, deberán abstenerse de otorgarme adelantos de mi remuneración que puedan afectar el normal cumplimiento del pago de mis cuotas.

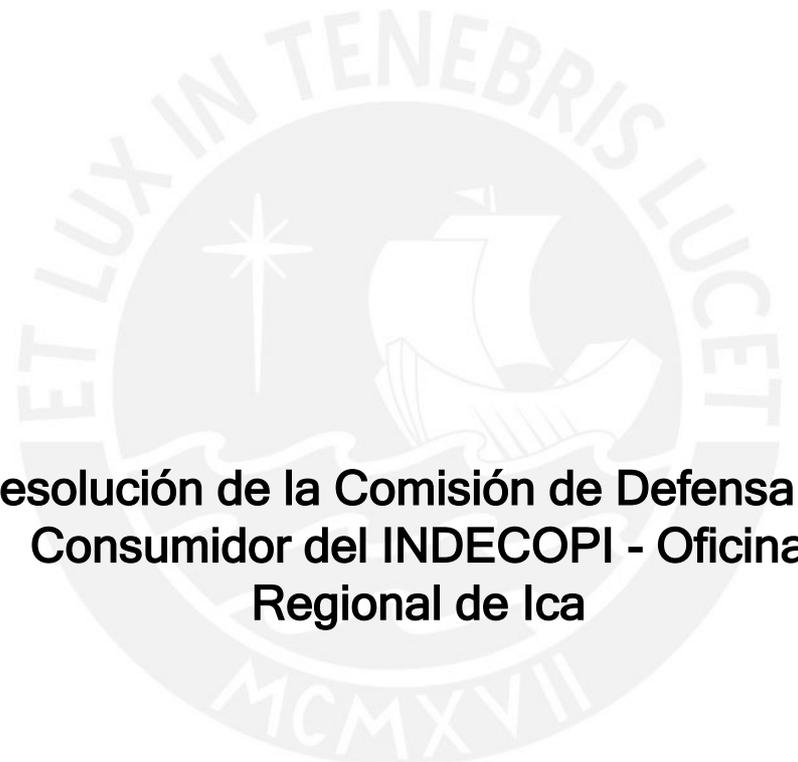
Del mismo modo, en caso de suspensión o extinción de mi relación laboral (cese, despido, renuncia, fallecimiento jubilación o invalidez permanente) AUTORIZO expresamente y en forma irrevocable a ustedes para que el monto pendiente de pago al SCOTIABANK PERÚ S.A.A. en virtud del crédito concedido, sea descontado de mi: beneficios sociales, remuneración impaga, CTS y/o de cualquier otro beneficio al que tuviera derecho.

Finalmente, dejo expresa constancia que si por cualquier razón ustedes no realizarán oportunamente lo descuentos autorizados mediante la presente, ello no afectará mi obligación crediticia frente al SCOTIABANK PERÚ S.A.A., la que continuará vigente hasta su total cancelación.

Atentamente,


(FIRMAS)Empleado: Huaranga Acosta Pibí Ana Cónyuge: _____Domicilio: Bolvas 156 Guadalupe IcaD.N.I.: 21450462

* Empleados Sector Público Ley 27209, D.S. 003-97-TR, sus complementarias y modificatorias.
Empleado Actividad Privada D.S. 003-97-TR, sus complementarias y modificatorias.



**Resolución de la Comisión de Defensa del
Consumidor del INDECOPI - Oficina
Regional de Ica**



DENUNCIANTE : PILAR ANA HUARANGA ACOSTA
 DENUNCIADOS : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.¹
 SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C.²
 MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 IDONEIDAD
 INFORMACIÓN
 ATENCIÓN DE RECLAMOS
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 MULTA
 ACTIVIDAD : SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUMILLA: en el procedimiento iniciado por la señora Pilar Ana Huaranga Acosta contra Scotiabank del Perú S.A.A. y Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. por infracción de las normas de protección al consumidor, la Comisión ha resuelto:

- 17
- (i) declarar fundada la denuncia presentada por la señora Pilar Ana Huaranga Acosta en contra de Scotiabank Perú S.A.A. por infracción del artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, pues ha quedado acreditado que el denunciado efectuó la compensación de la deuda de la denunciante con cargo a la cuenta de ahorros donde percibe sus remuneraciones, a pesar de no encontrarse permitida dicha operación;
 - (ii) declarar infundada la denuncia presentada por la señora Pilar Ana Huaranga Acosta en contra de Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción del artículo 13 de la Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor, toda vez que no ha quedado acreditado el hecho denunciado;
 - (iii) declarar fundada la denuncia presentada en contra de Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. por infracción de los artículos 5 literal b y 15 de la Ley de Protección al Consumidor respecto de la entrega de las copias del contrato de refinanciación y de los otros documentos suscritos el 24 de mayo de 2010, debido a que no ha quedado acreditado que le entregó dichos documentos a la denunciante en la fecha indicada;
 - (iv) declarar infundada la denuncia presentada por la señora Pilar Ana Huaranga Acosta en contra de Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 5 literal b y 15 de la Ley de Protección al Consumidor respecto de la atención de la solicitud del 31 de mayo de 2010 presentada por la denunciante, debido a que le informó que el contrato de refinanciación fue suscrito con la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C.;

¹ RUC 20100043140.

² RUC 20462527137.



- (v) declarar infundada la denuncia presentada por la señora Pilar Ana Huaranga Acosta en contra de Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. por presunta infracción de los artículos 5 literal b y 15 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que la denunciante no ha acreditado haberle presentado una solicitud referida a la entrega de un copia del contrato de refinanciación y de los otros documentos suscritos por ella el 24 de mayo de 2010;
- (vi) ordenar a Scotiabank Perú S.A.A. como medida correctiva que, dentro del plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a la cuenta de ahorros de la denunciante los montos indebidamente descontados, ascendentes a S/. 767,00;
- (vii) ordenar a los denunciados el pago de las costas y costos del presente procedimiento a la denunciante.

SANCIÓN:	Scotiabank Perú S.A.A.	8,6 UIT
	Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C.	1 UIT

Ica, 24 de setiembre de 2010

I. ANTECEDENTES

I.1 Los hechos materia de denuncia

1. El 2 de julio de 2010, la señora Pilar Ana Huaranga Acosta (en adelante, **la señora Huaranga**) denunció a Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante, **el Banco**) y Servicios, Cobranzas e Inversiones (en adelante, **SCI**) por presuntas infracciones de las normas de protección al consumidor³, manifestando lo siguiente:
 - (i) El 24 de mayo de 2010, por indicación del Banco, refinanció su deuda con SCI, precisando que no le entregaron copia del contrato correspondiente y de los documentos suscritos;
 - (ii) El 27 de mayo de 2010, se percató de que el 20 de mayo de 2010 el Banco, sin su autorización, descontó dos montos de S/. 395,11 y S/. 383,73 de su cuenta de ahorros 163-0007076 donde le depositaban su pensión de viudez, para cobrar la deuda que mantenía con dicha entidad financiera;

³ Decreto Legislativo 716, publicado el 09 de noviembre de 1991. Modificado por Decreto Ley 25868 (publicado el 24 de noviembre de 1992), Decreto Ley 26506 (publicado el 20 de julio de 1995), Decreto Legislativo 807 (publicado el 18 de abril de 1996), Ley 27049 (publicada el 06 de enero de 1999), Ley 27251 (publicada el 07 de enero de 2000), Ley 27311 (publicada el 18 de julio de 2000), Ley 27598 (publicada el 15 de diciembre de 2001), Ley 27768 (publicada el 27 de junio de 2002), Ley 27917 (publicada el 10 de enero de 2003), Ley 28300 (publicada el 23 de julio de 2004) y Decreto Legislativo 1045 (publicado el 26 de junio de 2008).

El Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor ha sido aprobado por Decreto Supremo 005-2009-PCM, publicado el 30 de enero de 2009.



- (iii) El 28 de mayo de 2010, se apersonó al Banco a presentar su reclamo por escrito, resaltando que el Banco se negó a recibirlo.
- (iv) El 31 de mayo de 2010, envió al Banco una carta notarial presentando su reclamo sobre los dos descuentos efectuados y solicitándole una copia de los documentos suscritos en la refinanciación; y,
- (v) El 16 de junio de 2010, el Banco le informó que las entidades financieras gozaban del derecho de compensación y que la copia de los documentos suscritos el 24 de mayo de 2010 le serían entregados en la oficina de SCI, precisando que a pesar de haberse apersonado ante la referida oficina, no se los entregaron.

2. La señora Huaranga solicitó a la Comisión que, en calidad de medida correctiva, ordene al Banco y a SCI aquella que tenga por finalidad revertir los efectos de la conducta infractora que le ocasionaron. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento

1.2 Imputación de cargos

3. Mediante Resolución 240-2010/ST-INDECOPI-ICA del 12 de julio de 2010, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia de la señora Huaranga contra: (i) el Banco por presunta infracción de los artículos 5 literal b, 8 y 15 de la Ley de Protección al Consumidor y del artículo 13 del Decreto Legislativo 1045, Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor (en adelante, **Ley Complementaria**); y, (ii) SCI por presunta infracción de los artículos 5 literal b y 15 de la Ley de Protección al Consumidor.

1.3 Descargos de los denunciados

4. El 3 de agosto de 2010, el Banco señaló que:

- (i) La denunciante solicitó un préstamo personal para empleados de S/. 14 500,00, para ser pagado en cuarenta y ocho (48) cuotas mensuales de S/. 430,00, autorizando expresamente el descuento mediante su cuenta de ahorros donde se le depositan sus remuneraciones, precisando que no sólo le depositan sus remuneraciones, sino otro tipo de operaciones;
- (ii) El Banco señaló que en otras cuentas de ahorros de la denunciante también se le cargaban sus cuotas impagas;
- (iii) En el documento de autorización suscrito por la denunciante se señala que en caso de extinción de su relación laboral, se descontarán los montos correspondientes a sus beneficios sociales, remuneración impaga, compensación por tiempo de servicios (en adelante, **CTS**) y cualquier otro beneficio que tuviera, por lo que a partir de marzo de 2010 se procedió a efectuar el descuento en las cuentas de ahorros que mantiene en el Banco;
- (iv) La compensación no es un embargo y que una vez depositada la remuneración en una cuenta bancaria, pasa a ser un activo del patrimonio del titular con el carácter de libre disponibilidad; y,



- (v) La denunciante no ha presentado ningún medio probatorio que acredite que se negó a recibir su reclamo.

5. El 9 de agosto de 2010, SCI señaló que:

- (i) No tiene una relación de consumo con la denunciante debido a que no le ha prestado ningún tipo de servicio;
- (ii) Sin perjuicio de ello, la denunciante no ha presentado ningún medio probatorio que acredite que solicitó copia del contrato de refinanciación ni de los otros documentos suscritos el 24 de mayo de 2010; y,
- (iii) Si bien el Banco le remitió una carta el 16 de junio de 2010 a la denunciante mediante el cual le informaba que debía acudir a las oficinas de SCI, y en el supuesto que la denunciante se los hubiera solicitado el 17 de junio de 2010, el plazo para ser entregado vencería el 17 de julio de 2010, por lo que al haber presentado su denuncia el 2 de julio de 2010, sería improcedente.

I.4 Diligencias efectuadas por la Secretaría Técnica

6. Mediante Cartas 907 y 908-2010/INDECOPI-ICA del 7 de setiembre de 2010, la Secretaría Técnica efectuó requerimientos de información al Banco y SCI, respectivamente, con la finalidad de contar con mayores elementos de juicio al momento de que la Comisión emita su pronunciamiento sobre los hechos materia de denuncia.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

7. La Comisión considera que en el presente caso corresponde determinar:

- (i) Si el Banco infringió los artículos 5 literal b, 8 y 15 de la Ley de Protección al Consumidor;
- (ii) Si el Banco infringió el artículo 13 de la Ley Complementaria;
- (iii) Si SCI infringió los artículos 5 literal b y 15 de la Ley de Protección al Consumidor;
- (iv) Si corresponde ordenar la medida correctiva solicitada por la denunciante; y,
- (v) Si corresponde ordenar el pago de las costas y costos a favor de la denunciante.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

8. A continuación se proceden a analizar cada uno de los temas identificados como cuestiones en discusión. Sin perjuicio de ello, esta Comisión estima conveniente indicar que sólo serán materia de pronunciamiento los argumentos principales esbozados por las partes durante la tramitación del presente procedimiento⁴.

⁴ Mediante la Casación 2229-2008-Lambayeque, publicada el 22 de agosto de 2009 en el Diario Oficial El Peruano, el Pleno Casatorio Civil de la Corte Suprema de Justicia de la República indicó lo siguiente:



III.1 De la idoneidad del servicio

Marco Teórico

9. El artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor establece un supuesto de responsabilidad administrativa conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente⁵.
10. El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC⁶ precisó que el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el

"(...) se ha expresado que no se trata de exigir a los órganos jurisdiccionales una argumentación extensa, exhaustiva o pormenorizada que vaya respondiendo, punto por punto, a cada una de las alegaciones de las partes, ni impedir la fundamentación concisa o escueta que en cada caso estimen suficiente quienes ejercen la potestad jurisdiccional, ya que la exigencia de motivación no implica necesariamente una contestación judicial expresa a todas y cada una de las alegaciones de las partes". (Página 25610).

Debe resaltarse que de acuerdo con lo dispuesto por el Tribunal Constitucional (Sentencia del 20 de setiembre de 2006 recaída en el Expediente 5976-2006-PA/TC), lo señalado para la motivación de las resoluciones judiciales se aplica para la motivación de los actos administrativos:

"(...) la debida motivación de las resoluciones mediante las que se imponen sanciones no constituye sólo una exigencia formal de las resoluciones judiciales, sino que se extiende a todas aquellas resoluciones (...) que tienen por el objeto el pronunciamiento sobre los derechos fundamentales (...) [E]s imperativo, entonces, que las resoluciones sancionatorias contengan una motivación adecuada a Derecho, como una manifestación del principio de tutela jurisdiccional e interdicción de la arbitrariedad".

⁵ Ley de Protección al Consumidor.-

"Artículo 8.- Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor."

⁶ Ver Resolución 085-96-TDC del 13 de noviembre de 1996, en el procedimiento seguido por el señor Humberto Tori Fernández contra Kouros E.I.R.L. En dicha resolución, se estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:

- "a) De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados, lo que comprende el plazo de duración razonablemente previsible de los bienes vendidos. Sin embargo, si las condiciones y términos puestos en conocimiento del consumidor o que hubieran sido conocibles usando la diligencia ordinaria por parte de éste, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor excluyen o limitan de manera expresa los alcances de la garantía implícita, estas exclusiones o limitaciones serán oponibles a los consumidores.
- b) La carga de la prueba sobre la idoneidad del producto corresponde al proveedor del mismo. Dicha prueba no implica necesariamente determinar con precisión el origen o causa real de un defecto, sino simplemente que éste no es atribuible a causas imputables a la fabricación, comercialización o manipuleo."



mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

11. Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad disolviendo dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.
12. Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.
13. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.
14. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten el rompimiento del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

Aclaración previa

15. Antes de analizar la presente denuncia, la Comisión considera necesario hacer las siguientes aclaraciones:
16. Si bien el Banco ha señalado que la denunciante cuenta con varias cuentas de ahorros, no ha acreditado su existencia, siendo la cuenta de ahorros 163-0007076 la única que ha quedado acreditada, ello de acuerdo con la solicitud de crédito del 8 de setiembre de 2007 suscrito por la denunciante y el Banco, el



000080

reporte de consulta del 27 de mayo de 2010 y la carta de respuesta del Banco del 11 de junio de 2010⁷.

- 17. Por otro lado, si bien la señora Huaranga señaló en su denuncia que el Banco le habría descontado indebidamente dos montos de su pensión de viudez, de los documentos que obran en el expediente, se ha verificado que dichos descuentos no se derivaron de su pensión de viudez, sino de las remuneraciones que percibe de la empresa EPS Emapica S.A.⁸ Asimismo, el propio Banco ha señalado que los descuentos se efectuaron de las remuneraciones que recibía la denunciante, por lo que a continuación se analizará si tales descuentos se efectuaron observando las normas de la materia.

Sobre los cargos efectuados en la cuenta de ahorros de la señora Huaranga

- 18. La señora Huaranga indica que el 27 de mayo de 2010, se percató de que el 20 de mayo de 2010 el Banco, sin su autorización, descontó dos montos de S/. 395,11 y S/. 383,73 de su cuenta de ahorros 163-0007076, para cobrar la deuda que mantenía con dicha entidad financiera.
- 19. El Banco señala que la denunciante solicitó un préstamo personal de S/. 14 500,00, para ser pagado en cuarenta y ocho (48) cuotas mensuales de S/. 430,00, autorizando expresamente el descuento mediante su cuenta de ahorros donde se le depositan sus remuneraciones, por lo que a partir de marzo de 2010 se procedió a efectuar el descuento en su cuenta de ahorros.
- 20. En la solicitud de crédito del 8 de setiembre de 2007, se desprende que la señora Huaranga declaró que tenía la cuenta de ahorros 163-0007076 en el Banco⁹ y del recibo de consulta del 27 de mayo de 2010 sobre la referida cuenta de ahorros, se desprende lo siguiente¹⁰:

Fecha	Ref.	Importe
20/05/10	Pago de cuota	395,11-
20/05/10	Pago de cuota	383,73-
20/05/10	TBK- Pago de planillas	767,00
30/04/10	Transferencia Seg D	5,47-
22/04/10	Retiro efectivo sol	50,00-
22/04/10	Retiro efectivo sol	200,00-
22/04/10	Retiro efectivo sol	500,00-
22/04/10	TBK- Pago planillas	767,00

- 21. Si bien del contrato de ahorros suscrito por el Banco y la señora Huaranga el 8 de setiembre de 2007 y de la carta de autorización y descuento por planilla de la misma fecha¹¹, se desprende que la denunciante brindó su conformidad para

⁷ Ver fojas 40 y 46 del expediente.
⁸ Ver foja 50 del expediente.
⁹ Ver foja 45 del expediente.
¹⁰ Ver foja 60 del expediente.
¹¹ Ver fojas 59 y 61 del expediente.



que se efectuaran descuentos por planilla para el pago de su préstamo, es necesario verificar si resulta razonable que el Banco le descuente la totalidad de sus haberes y si dicha acción afecta o no el deber de idoneidad en la prestación de sus servicios.

22. De lo señalado en el párrafo 20 se evidencia que efectivamente el 20 de mayo de 2010, el Banco descontó dos montos de S/. 395,11 y S/. 383,73 de la cuenta de ahorros 163-0007076 de la señora Huaranga para ser pagado en el préstamo que mantiene con su empresa, sobre la base de su remuneración mensual de S/. 767,60, siendo autorizado expresamente por la denunciante, otorgándole la calidad de compensación.

23. Mediante la Resolución 199-2010/SC2-INDECOPI del 29 de enero de 2010, la Sala de Defensa de la Competencia 2 del Tribunal del Indecopi (en adelante, la **Sala 2**) ha emitido un pronunciamiento respecto de la naturaleza de la compensación:

"25. En atención a lo expuesto, queda claro que el derecho de compensación de las entidades del sistema financiero procede sobre los activos del deudor que aquéllas mantengan en su poder, estando prohibida respecto de remuneraciones cuando éstas no sean mayores a las 5 URP, y respecto al exceso sólo podrá aplicarlo hasta una tercera parte.

(...)

30. *Teniendo en cuenta que la compensación se encuentra establecida como derecho de las entidades del sistema financiero y que el Banco ha demostrado que tal facultad se había pactado con anterioridad a su ejecución, corresponde determinar si la compensación se efectuó respecto de activos no excluidos de este derecho.*

31. *De lo actuado en el expediente, se evidencia que la cuenta de ahorros de la señora Gonzales, de cuyos fondos se efectuó la compensación, correspondía a la cuenta en la cual su empleador realizaba el pago de sus haberes, según consta en el reporte de movimientos, que consigna como conceptos de los depósitos el de "HABERES 5TA CAT":*

32. *Al respecto, el Banco ha alegado que de acuerdo a lo pactado con la denunciante en el contrato de tarjeta de crédito, tiene el derecho de realizar la compensación respecto de cualquier cuenta de la deudora que mantenga en su poder, aún cuando ésta sea una de pago de haberes, por ser su naturaleza una cuenta de ahorros. Así, el Banco indicó expresamente:*

"Asimismo, independientemente que una Cuenta de Pago de Haberes, cuya naturaleza es una cuenta de ahorros, sea (sic) haya abierto en forma individual o colectiva con otras cuentas de trabajadores de determinada empresa, ante el incumplimiento de su titular respecto de otras obligaciones asumidas frente a nuestra entidad, es una cuenta susceptible de ser afectada por el banco en virtud del derecho de compensación que nos respalda".

33. *De los medios probatorios alcanzados por la denunciante -no desvirtuados por el Banco- resulta indudable que la cuenta de ahorros*



N° 193-11806208-0-61 del Banco, es la cuenta en la cual se depositaban mensualmente las remuneraciones de la señora Gonzales. Sobre el particular, la Sala considera que no es posible desconocer la naturaleza de las remuneraciones, por el solo hecho de haber sido depositadas en una cuenta de ahorros, más aún si dicha cuenta es solo un medio que utiliza el propio empleador para efectuar el pago de los haberes a sus trabajadores. Una interpretación contraria vaciaría de contenido las normas que establecen la protección de las remuneraciones como créditos inembargables.

34. Tal posición guarda correspondencia con lo dispuesto por el Tribunal Constitucional mediante sentencia emitida en el Expediente N.° 0691-2004-AA/TC, referida a una acción de amparo contra el Banco. En dicha sentencia el Tribunal Constitucional señaló que las remuneraciones se encuentran protegidas incluso cuando han sido depositadas en cuentas bancarias:

"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".

35. De lo expuesto en el párrafo anterior, se verifica que no se encuentra permitida la compensación de la deuda de un consumidor mediante cargos en sus cuentas de ahorros respecto de sus remuneraciones, tal como lo ha establecido la Sala 2. Sin embargo, se reconoce el derecho a compensación cuando las remuneraciones superen las 5 URP, equivalentes a S/. 1 800,00.
36. En ese sentido, esta Comisión considera que también resulta aplicable el criterio establecido por la Sala 2 para el presente caso, debido a que el monto correspondiente a la remuneración de la denunciante no supera dicho límite, no resultando razonable que, con la finalidad de poder hacerse efectivo el pago de un préstamo, el Banco pueda disponer de la totalidad de los haberes de los consumidores.
37. En efecto, debe resaltarse que al descontarse el íntegro del sueldo de los consumidores por las entidades financieras, resulta muy probable que no cuenten con los ingresos suficientes que les permitan poder adquirir los bienes y servicios que consideren necesarios.
38. Por otro lado, ha quedado acreditado que en la cuenta de ahorros 163-0007076 se le depositaban mensualmente sus remuneraciones a la señora Huaranga,



cuyo monto asciende a S/. 767,00 bajo el concepto pago de planilla, debiéndose tener presente que dicho monto no supera las 5 URP.

39. Ahora bien, de lo señalado en el párrafo anterior se ha verificado que los dos descuentos en la cuenta de ahorros 163-0007076 se efectuaron sobre un monto menor a S/. 1 800,00, infringiendo de esta manera el Banco el deber de idoneidad en el marco de la prestación de sus servicios, considerando los criterios establecidos por la Sala 2.
40. Cabe precisar que si bien la señora Huaranga autorizó expresamente que se le descuente dinero de sus remuneraciones para el pago de su deuda, ello debe guardar concordancia con los límites y prohibiciones que establecen las normas de la materia, lo cual no vulnera el derecho de la libre contratación, sino que permite una aplicación correcta de las normas y criterios involucrados, buscando un equilibrio entre la protección adecuada de los derechos de los consumidores y el derecho a cobrar los créditos que tengan a su favor las entidades financieras.
41. Por lo expuesto, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada por la denunciante contra el Banco por infracción del artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor.

III.3 De la atención de reclamos

Marco Teórico

42. El artículo 13 de la Ley Complementaria señala que los consumidores tienen derecho a presentar y requerir a los proveedores que atiendan sus reclamos frente a su inconformidad o insatisfacción por la prestación de un servicio o la provisión de un producto. Los proveedores se encuentran obligados a recibir dichos reclamos y atenderlos dentro del término de treinta (30) días calendario¹². El objetivo de dicha disposición es exigir a los proveedores una respuesta oportuna a los consumidores ante los defectos que puedan presentarse en los productos y servicios que ofertan en el mercado, así como incentivar la constitución de un sistema de atención al cliente y de atención y solución de reclamos¹³.

¹² Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor.-

"Artículo 13.- Servicio de atención de reclamos.-

Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo podrá ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que será puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

No podrá condicionarse la atención de reclamos de consumidores al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o de cualquier otro pago".

¹³ El sistema de atención y solución de reclamos sirve como una fuente de información y de retroalimentación para el proveedor quien conocerá (a menores costos) los intereses y necesidades de su público objetivo con la finalidad de llegar a mejores y mayores niveles de satisfacción.

La satisfacción del cliente no es una política en un solo sentido, es decir, no está dirigida sólo al consumidor, sino que es una doble vía, mantiene satisfecho al cliente y genera una relación de fidelidad con el proveedor, mediante el consumo de los productos y servicios que ofrece.

Aplicación al presente caso

43. La señora Huaranga señala que el 28 de mayo de 2010, se apersonó al Banco a presentar su reclamo por escrito. Sin embargo, el Banco se negó a recibirlo, por lo que el 31 de mayo de 2010 le envió una carta notarial.
44. El Banco indica que la denunciante no ha presentado ningún medio probatorio que acredite que se negó a recibir su reclamo.
45. Si bien la denunciante refiere que el Banco se habría negado a recibir su reclamo, lo único que ha presentado como medio probatorio de su afirmación es la carta notarial del 31 de mayo de 2010, la cual fue recibida por el Banco y en la que se hace referencia a que quiso presentar infructuosamente un reclamo el 28 de mayo de 2010, documento que por sí mismo no prueba lo afirmado.
46. Sin embargo, no ha presentado ningún otro medio probatorio que permita acreditar, al menos de manera indiciaria, que el denunciado le impidió presentar su reclamo el 28 de mayo de 2010, como por ejemplo, alguna constatación notarial o policial del hecho denunciado.
47. Por lo expuesto, al no haber quedado acreditado el hecho denunciado, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción del artículo 13 de la Ley Complementaria.

III.4 Del derecho a la informaciónMarco Teórico

48. El literal b del artículo 5 de la Ley de Protección al Consumidor establece que los consumidores tienen derecho a recibir de los proveedores toda aquella información relevante que les permita tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos o servicios, así como efectuar un uso o consumo adecuado de ellos¹⁴.
49. El artículo 15 de la Ley de Protección al Consumidor, por su parte, estipula que el proveedor está obligado a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor, la información sobre los productos o servicios ofertados, estando prohibida toda información o presentación que induzca al consumidor a error respecto de la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de

¹⁴ Ley de Protección al Consumidor.-

"Artículo 5.- En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b) Derecho a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios;

(...)"



empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos¹⁵.

50. En las relaciones de consumo establecidas entre proveedores y consumidores, estos últimos no cuentan necesariamente con la información suficiente sobre los bienes y servicios que se ofertan en el mercado, que les permita adoptar las mejores decisiones para la satisfacción de sus necesidades, lo que origina un problema de asimetría informativa.
51. Los proveedores suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrecen, por lo que las normas de protección al consumidor reconocen el derecho a la información a la que tiene todo consumidor, el mismo que contempla la obligación del proveedor de poner a disposición de todo consumidor la información suficiente y relevante sobre los productos y servicios que ofrece.
52. El deber de información impuesto a los proveedores incluye brindar una respuesta clara y oportuna a los requerimientos de información realizados por los consumidores, ya sea antes, durante o luego de la adquisición de un producto o la prestación de un servicio. Ello con la finalidad de contar con los datos necesarios para realizar una adecuada decisión de consumo, para poder conocer mayores detalles de los productos o servicios adquiridos, así como para enterarse de las razones que originaron el desperfecto o la falta de idoneidad del producto o servicio.

III.4.2 De la entrega de los documentos suscritos el 24 de mayo de 2010 con SCI

53. La señora Huaranga señala que SCI no le entregó las copias del contrato de refinanciación y de los otros documentos suscritos el 24 de mayo de 2010.
54. SCI indica que no tiene una relación de consumo con la denunciante debido a que no le ha prestado ningún tipo de servicio.

Relación de consumo entre la denunciante y SCI

55. Para la aplicación de las normas de protección al consumidor, y en específico, para que un consumidor pueda someter una controversia ante el presente órgano colegiado por infracción de las referidas normas, es necesario que se encuentre expuesto —de manera efectiva o al menos potencial— a una relación de consumo con el proveedor de un bien o el prestador de un servicio, a cambio de una retribución económica.

¹⁵ Ley de Protección al Consumidor.-

"Artículo 15.- El proveedor está obligado a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados. Tratándose de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, esta obligación se extiende a informar sobre sus ingredientes y componentes.

Está prohibida toda información o presentación que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos."



56. El artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor define los componentes en una relación de consumo¹⁶. De acuerdo con dicho artículo, la existencia de una relación de consumo se encuentra determinada por la concurrencia de tres factores intimamente ligados y cuyo análisis debe efectuarse de manera integral, entendiéndose que la ausencia de uno de ellos determinaría que no nos encontremos frente a una relación de consumo. Dichos componentes son: (i) un consumidor o usuario; (ii) un proveedor; y, (iii) un producto o servicio materia de transacción comercial¹⁷.
57. En la carta de respuesta del 11 de junio de 2010 remitido a la señora Huaranga, el Banco le informó que¹⁸:
- "debemos indicarle que realizadas las verificaciones pertinentes y conforme fluye de su propia carta usted ha celebrado un contrato de refinanciación con la empresa SCI".*
58. Asimismo, mediante escrito del 9 de setiembre de 2010, SCI señaló que "1. Es cierto que en el mes de mayo de 2010 se celebró un refinanciamiento con la señora Huaranga".
59. Si bien SCI argumentó que no existe una relación de consumo con la señora Huaranga debido a que no le ha prestado ningún servicio, debe precisarse que de acuerdo con lo señalado en los párrafos 58 y 59, el Banco señala que el contrato de refinanciación fue suscrito con SCI, y este último lo reconoce en su escrito presentado el 9 de setiembre de 2010, por lo que corresponde desestimar el argumento de SCI referido a la improcedencia de la denuncia.
60. Ello en tanto se ha verificado que la denunciante y SCI suscribieron un contrato de refinanciación, en el marco del cual SCI se comprometió a una serie de prestaciones a favor de la señora Huaranga, debiendo cumplir además las normas que rigen la prestación de sus servicios en el mercado en su relación con los consumidores.

¹⁶ Ley de Protección al Consumidor.-

"Artículo 3.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:

- a) **Consumidores o usuarios.**- Las personas naturales que, en la adquisición, uso o disfrute de un bien o contratación de un servicio, actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional y, excepcionalmente, a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio. La presente Ley protege al consumidor que actúa en el mercado con diligencia ordinaria, de acuerdo a las circunstancias.
- b) **Proveedores.**- Las personas naturales o jurídicas que fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden o suministran bienes o prestan servicios a los consumidores (...).
- c) **Producto.**- Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, producido o no en el país, materia de una transacción comercial con un consumidor.
- d) **Servicios.**- Cualquier actividad de prestación de servicios, que se ofrece en el mercado a cambio de una retribución, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguridad y los servicios profesionales. Se exceptúan los servicios que se brindan bajo relación de dependencia."

¹⁷ Lineamientos 2006 de la Comisión de Protección al Consumidor

¹⁸ Ver foja 10 del expediente.



61. Por otro lado, debe resaltarse que SCI no ha presentado ningún medio probatorio que acredite que efectivamente el 24 de mayo de 2010 cumplió con entregarle las copias de los documentos que suscribió la denunciante.
62. Cabe precisar que es importante para todo consumidor tener conocimiento de todas las condiciones, estipulaciones, alcances, número de cuotas, así como su monto y oportunidad de pago, por lo que dicha información debe brindarse al realizarse la contratación de un servicio y más aún si se trata de una refinanciación.
63. Por lo expuesto, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada por la denunciante contra SCI por infracción de los artículos 5 literal b y 15 de la Ley de Protección al Consumidor, debido a que el denunciado no ha acreditado que entregó el 24 de mayo de 2010 copia del contrato de refinanciación y de los otros documentos suscritos por la señora Huaranga.

III.4.2 De la atención de la solicitud del 31 de mayo de 2010 referido a la entrega de documentos suscritos el 24 de mayo de 2010

Sobre la responsabilidad del Banco

64. La señora Huaranga señala que el Banco no atendió su solicitud del 31 de mayo de 2010 referida a la entrega de las copias del contrato de refinanciación y de los otros documentos suscritos el 24 de mayo de 2010.
65. En el expediente obra copia de la carta notarial remitida por la señora Huaranga al Banco siendo recibida el 31 de mayo de 2010, del cual se desprende lo siguiente¹⁹:

"(...) con fecha 24 de mayo de 2010 me acerqué a refinanciar mi crédito ante la empresa SCI, suscribiendo los contratos y demás documentos, lo cual no me entregaron el duplicado conforme es mi derecho, solicito que inmediatamente me hagan llegar copia original de todos los documentos suscritos".

66. Asimismo la carta notarial de respuesta del Banco del 11 de junio de 2010, se desprende lo siguiente:

"Al respecto debemos indicarle que realizadas las verificaciones pertinentes y conforme fluye de su propia carta usted ha celebrado un contrato de refinanciación con la empresa SCI, entidad autorizada por nuestro representado para dichos actos. En ese sentido, es pertinente que a la brevedad posible usted se apersona a dicha empresa -con quien ya coordinamos su pronta atención- a fin de regularizar los términos del refinanciamiento celebrado".

67. De lo señalado en los párrafos 65 a 67 se aprecia que la señora Huaranga suscribió un contrato de refinanciación el 24 de mayo de 2010 ante SCI, solicitando al Banco copia de los documentos suscritos, por lo que el Banco

¹⁹ Ver foja 15 del expediente.



procedió a informarle que debía apersonarse a las oficinas de SCI para regularizar los términos de la refinanciación otorgada.

- 68. En efecto, el Banco cumplió con su deber de información, comunicándole a la denunciante en un plazo razonable que suscribió un contrato de refinanciación con la empresa SCI y que, por ende, debía apersonarse a sus oficinas con la finalidad que le otorguen las copias de los documentos que solicitaba.
- 69. Debe precisarse que el Banco, al no ser la empresa con quien refinanció el préstamo que mantenía la señora Huaranga, no se encontraba en la obligación de entregarle las copias de dichos documentos que suscribió el 24 de mayo de 2010, recayendo dicha obligación en SCI.
- 70. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 5 literal b y 15 de la Ley de Protección al Consumidor.

Sobre la responsabilidad de SCI

17

- 71. La señora Huaranga señala que SCI no le entregó copia del contrato de refinanciación y de los otros documentos suscritos el 24 de mayo de 2010 a pesar de haberse acercado a sus oficinas de acuerdo con lo informado en la carta del 16 de junio de 2010.
- 72. SCI indica que la denunciante no ha presentado ningún medio probatorio que acredite que solicitó copia del contrato de refinanciación ni de los otros documentos suscritos el 24 de mayo de 2010.
- 73. Antes de analizar el presente extremo, debe precisarse que lo que se busca determinar es si SCI cumplió con su deber de información o no respecto de la alegada solicitud presentada por la señora Huaranga. Dicha obligación es distinta a la evaluada en los parágrafos 52 a 64, referida a la entrega a la denunciante de los documentos vinculados con la refinanciación que contrató.
- 74. Para que un proveedor se encuentre obligado a atender cualquier solicitud presentada por un consumidor, es necesario que la haya efectuado previamente. En el presente caso, la señora Huaranga debió acreditar que presentó una solicitud a SCI, sin embargo, no ha presentado ningún medio probatorio que demuestre ello.
- 75. En ese sentido, esta Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia presentada por la señora Huaranga contra SCI por presunta infracción de los artículos 5 literal b y 15 de la Ley de Protección al Consumidor en este extremo, debido a que no ha quedado acreditado que haya presentado una solicitud a SCI.

III.5 Graduación de la sanción

- 76. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación,



000089

deben aplicarse los criterios previstos en la Ley de Protección al Consumidor y en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

77. Conforme al principio de razonabilidad²⁰, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de la sanción administrativa sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de la infracción. Y es que la autoridad administrativa debe prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas, de lo contrario se propiciaría la realización de tales infracciones dada la rentabilidad de cometer actos ilícitos.
78. El artículo 41-A de la Ley de Protección al Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (iii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros²¹.
79. El artículo 41 del referido cuerpo normativo establece la escala de sanciones aplicables, que según la gravedad de la infracción pueden ser:
- (i) Infracciones leves, las cuales pueden ser sancionadas con una amonestación o con una multa de hasta 20 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT²²);
 - (ii) Infracciones graves, supuesto en el que corresponde imponer una multa de hasta 100 UIT; y,
 - (iii) Infracciones muy graves, supuesto en el que corresponde imponer una multa de hasta 300 UIT²³.

²⁰ 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 (...)"

²¹ Ley de Protección al Consumidor.-
"Artículo 41A.- La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:
a. El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;
b. La probabilidad de detección de la infracción;
c. El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado;
d. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
e. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento;
f. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y,
g. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión."

²² El valor de la UIT para el año 2010 asciende a S/. 3 600,00.

²³ Ley de Protección al Consumidor.-
"Artículo 41.- Las infracciones a la presente Ley serán calificadas y sancionadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta veinte (20) UIT;
b. Infracciones graves, con una multa de hasta cien (100) UIT;
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta trescientas (300) UIT (...)"



80. En aplicación de lo dispuesto por el artículo 41-A de la Ley de Protección al Consumidor, la Comisión emplea una metodología basada en los criterios establecidos en dicha norma para graduar la sanción.
81. En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición²⁴. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección²⁵, que influirá decisivamente al momento de hacer el análisis costo/beneficio. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.
82. Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.
83. Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.
84. En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base»²⁶, lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41-A de la Ley de Protección al Consumidor. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer.

²⁴ El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades.

²⁵ La probabilidad de detección es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad (por ejemplo, entre un 10% y un 25%), mientras que si es de mediana o fácil detección, le corresponderá un porcentaje mayor (por ejemplo, entre un 50% y un 90%).

²⁶ La multa base se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad.



De la infracción del Banco del deber de idoneidad

- 85. Debe considerarse el beneficio obtenido por el Banco al compensar los montos de S/. 395,11 y S/. 383,73 compensándolos al pago de la deuda que mantiene. En ese sentido, el beneficio ilícito obtenido por el Banco es de S/ 778,84, equivalente a 0,21 UIT²⁷.
- 86. Respecto de la probabilidad de detección, esta Comisión considera pertinente destacar que la misma se ve reducida significativamente debido a que, en su gran mayoría, los clientes de los bancos desconocen sus derechos, así como las obligaciones legales que tienen que observar las entidades financieras, lo que limita la posibilidad de que puedan denunciar las conductas infractoras ante la Comisión.
- 87. Dada la complejidad de las transacciones financieras en las que participan las entidades financieras y los consumidores, y debido a la poca información que poseen éstos respecto de la protección de sus intereses, es bastante probable que no todas las infracciones serían puestas en conocimiento de la autoridad de protección al consumidor.
- 88. Asimismo, también existen consumidores que no presentarían denuncias ante la autoridad de protección al consumidor debido a que no desean asumir los costos de tramitación de un procedimiento administrativo.
- 89. Sin perjuicio de ello, considerando que en el presente caso se descontó la totalidad de la remuneración de la denunciante, era probable que presentara su denuncia y que así que la autoridad administrativa pudiera percatarse de la infracción cometida.
- 90. Sobre la base de lo expuesto y bajo una análisis de ponderación de razonabilidad, esta Comisión considera una probabilidad de detección de 50% (0,5), es decir, que de cada cuatro infracciones iguales a la detectada en el presente procedimiento, dos serían puestas en conocimiento de la autoridad de protección al consumidor.
- 91. Considerando los datos obtenidos, la multa base resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

Beneficio esperado	/	Probabilidad de detección	=	Multa base ilícito
S/. 778,84	/	0,5	=	S/. 1 557,68

- 92. En función de los dos criterios analizados, el beneficio ilícito esperado por el proveedor y la probabilidad de detección de la infracción, se calcula una multa base ascendente a 0,43 UIT.

²⁷ La operación aritmética es la siguiente: S/. 778,84 / S/. 3 600,00 = 0,21 UIT.



93. Esta Comisión considera como factor agravante el mercado afectado, puesto que la prestación de servicios financieros implica un alto grado de especialización por parte de los proveedores, incrementando la asimetría informativa respecto de los consumidores. En ese sentido, los efectos causados en el mercado son mucho más graves debido a que, al disponer de mayor conocimiento y experiencia en el sector, las entidades financieras pueden afectar las transacciones económicas realizadas por los consumidores.
94. Respecto del daño resultante de la infracción, cabe resaltar que la infracción cometida por el Banco perjudica económicamente a los consumidores, puesto que en el caso de la denunciante, le fue descontada la totalidad de su remuneración mensual, no permitiéndole disponer libremente de ella, afectando su calidad de vida.
95. Sobre la base de este factor agravante, y bajo un análisis de ponderación de razonabilidad, esta Comisión considera que la multa base debe multiplicarse por veinte, por lo que la multa resulta de la siguiente operación matemática: $0,43 \text{ UIT} \times 20$, dando como resultado 8,6 UIT.
96. Por tanto, evaluando los criterios de graduación expuestos bajo ponderaciones de razonabilidad y proporcionalidad, con la finalidad de que la sanción a imponer sea disuasoria y no afecte indebidamente los intereses del futuro sancionado, y en atención al uso de sus facultades discrecionales, la Comisión estima que la multa a imponerse al denunciado por haber incurrido en infracción del artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor al no brindar un servicio idóneo a la denunciante, debe fijarse en 8,6 UIT.

De la infracción de SCI del deber de Información.

97. En el presente caso, debe considerarse el beneficio obtenido por SCI al no entregar copia de los documentos suscritos por la señora Huaranga el 24 de mayo de 2010, lo que implica el ahorro de los costos para contar con un personal especializado que entregue a los consumidores copia de documentos que suscribe en el momento en que estos celebran los contratos.
98. Sin embargo, al resultar difícil cuantificar dicho ahorro, la Comisión considera que debe tomarse en cuenta la naturaleza de la infracción cometida por SCI puesto que mediante su conducta limitó la posibilidad de que la señora Huaranga pudiera tomar conocimiento de manera oportuna las condiciones, cláusulas, el monto refinanciado, número de cuotas, así como su importe.
99. Respecto del daño resultante de la infracción, cabe resaltar que la infracción cometida por el Banco perjudica económicamente a los consumidores, puesto que en el caso de la denunciante no le permite conocer de manera cabal a cuánto se ha incrementado su deuda, ni los montos que debe pagar, así como su monto mensual, incrementándose de esa manera la asimetría informativa entre ambas partes.
100. En ese sentido, evaluando los criterios de graduación expuestos bajo ponderaciones de razonabilidad y proporcionalidad, con la finalidad de que la sanción a imponer sea disuasoria y en atención al uso de sus facultades



discrecionales, la Comisión considera que la multa a imponerse a SCI por infracción de los artículos 5 literal b y 15 de la Ley de Protección al Consumidor, al no entregar copia del contrato de refinanciación y de los otros documentos suscritos el 24 de mayo de 2010 a la señora Huaranga, debe fijarse en 1 UIT.

III.6 De la solicitud de medida correctiva

101. El artículo 42 de la Ley de Protección al Consumidor establece la facultad de la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro. El artículo 3 de la Ley 27917 señala que para el otorgamiento de una medida correctiva, debe tomarse en consideración, la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto²⁸.
102. La denunciante solicitó como medida correctiva aquélla que tenga por finalidad revertir los efectos de la conducta infractora que le ocasionó el Banco. En ese sentido, la Comisión considera pertinente ordenar al Banco que, en calidad de medida correctiva, cumpla con devolver a la cuenta de ahorros de la denunciante los montos indebidamente descontados, ascendentes a S/. 767,00.
103. Dicha medida deberá ser cumplida en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.
104. De incumplirse la medida correctiva dictada por la Comisión, el consumidor podrá remitir un escrito a la Comisión comunicando el hecho. Si la Comisión verifica el incumplimiento, impondrá al proveedor una multa, la cual será duplicado sucesiva e ilimitadamente hasta su total cumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 44 de la Ley de Protección al Consumidor²⁹.
105. No obstante lo indicado, no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva dictada a favor del consumidor, pues el legislador ha reservado dicha potestad al consumidor mediante la vía judicial. Por esta razón, el artículo 43 de la Ley de Protección al Consumidor³⁰ establece que las

28

Ley 27917.-

"Artículo 3.- En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera no otorgar una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer en la vía judicial.

29

Ley de Protección al Consumidor.-

"Artículo 44.- El incumplimiento por parte de los proveedores de lo ordenado en las resoluciones finales emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor constituye una infracción a la presente Ley. En estos casos, la Comisión de Protección al Consumidor es competente para imponer las sanciones y medidas correctivas enunciadas en el presente Título, independientemente de que la parte legitimada opte por la ejecución de lo incumplido en la vía legal correspondiente, conforme a lo dispuesto en el Artículo 43° de la presente Ley".

30

Ley de Protección al Consumidor.-

"Artículo 43.- Las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas a favor del consumidor constituyen Títulos de Ejecución conforme con lo dispuesto en el Artículo 713° inciso 3) del Código Procesal Civil, una vez que queden consentidas o causen estado en la vía administrativa.
En caso de resoluciones finales que ordenen medidas correctivas a favor de consumidores, la legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a tales consumidores."



resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto por el artículo 713 del Código Procesal Civil³¹.

III.7 Del pago de costas y costos

106. De conformidad con lo establecido en el artículo 7 del Decreto Legislativo 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante Indecopi es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante o el Indecopi en los casos, en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente.
107. Habiéndose verificado que las infracciones denunciadas por la señora Huaranga es de responsabilidad del Banco y SCI, corresponde otorgar a la denunciante el pago de las costas del procedimiento de manera solidaria, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 35,50 (Treinta y cinco con 50/100 Nuevos Soles).
108. Sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

IV. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Pilar Ana Huaranga Acosta contra Scotiabank Perú S.A.A. por infracción del artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Pilar Ana Huaranga Acosta contra Scotiabank Perú S.A.A. por presunta infracción del artículo 13 de la Ley Complementaria de la Ley de Protección al Consumidor.

TERCERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Pilar Ana Huaranga Acosta contra Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. por infracción de los artículos 5 literal b y 15 de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido a la falta de entrega de los documentos vinculados con el contrato de refinanciación suscrito con la denunciante el 24 de mayo de 2010.

CUARTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Pilar Ana Huaranga Acosta contra Scotiabank Perú S.A.A. por presunta infracción de los artículos 5 literal b y 15 de la Ley de Protección al Consumidor.

QUINTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Pilar Ana Huaranga Acosta en contra Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. por presunta infracción de los artículos 5 literal b y 15 de la Ley de Protección al Consumidor, en el

³¹ Si bien la redacción original del artículo 43 de la Ley de Protección al Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenan medidas correctivas a favor del consumidor, constituyen títulos de ejecución conforme a lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 713 del Código Procesal Civil, mediante Decreto Legislativo 1069 se derogó dicho artículo, estableciéndose una nueva disposición similar en el numeral 11 del artículo 688 del referido Código.



000095

extremo referido a la presunta falta de atención de la solicitud referida a la entrega de los documentos vinculados con el contrato de refinanciación suscrito con la denunciante el 24 de mayo de 2010.

SEXTO: Ordenar a Scotiabank Perú S.A.A. como medida correctiva que, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a la cuenta de ahorros de la señora Pilar Ana Huaranga Acosta los montos indebidamente descontados, ascendentes a S/. 767,00.

SÉTIMO: Ordenar a Scotiabank Perú S.A.A. y Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas del procedimiento, ascendentes a S/. 35,50 (treinta y cinco con 50/100 Nuevos Soles); y los costos incurridos por la denunciante durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de la denunciante de solicitar la liquidación de costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

OCTAVO: Sancionar a Scotiabank Perú S.A.A. con una multa ascendente a 8,6 (ocho coma seis) Unidades Impositivas Tributarias por haber infringido el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, la cual será rebajada en un 25% si el denunciado consiente la presente resolución y procede a cancelarla dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 37 del Decreto Legislativo 807³².

NOVENO: Sancionar a Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. con una multa ascendente a 1 (una) Unidad Impositiva Tributaria por haber infringido los artículos 5 literal b y 15 de la Ley de Protección al Consumidor, la cual será rebajada en un 25% si el denunciado consiente la presente resolución y procede a cancelarla dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 37 del Decreto Legislativo 807.

DÉCIMO Declarar que la presente Resolución no agota la vía administrativa e informar a las partes que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación³³. Dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del

32

Decreto Legislativo 807.-

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

33

Decreto Legislativo 807.-

"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."



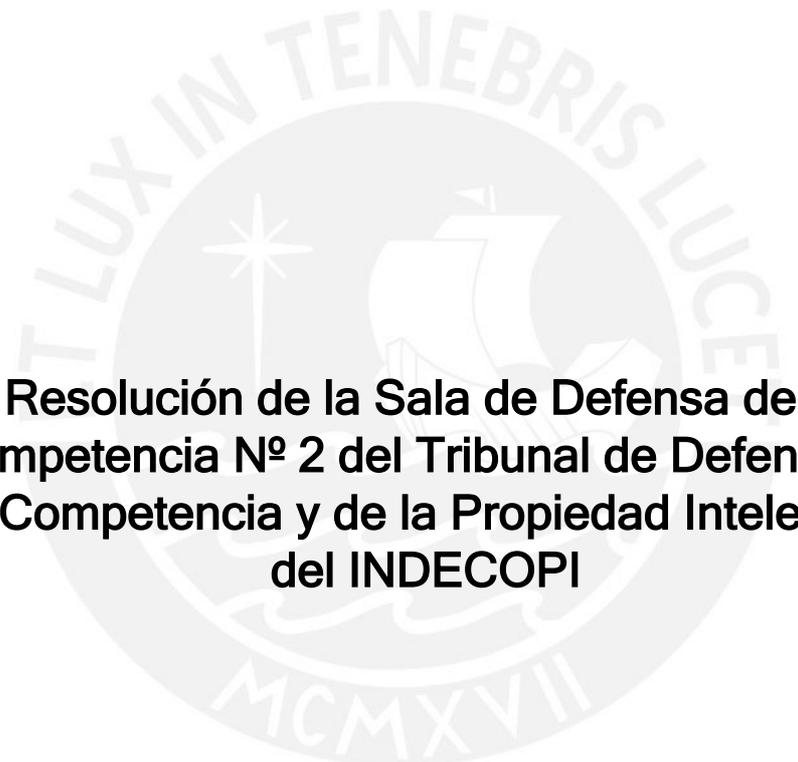
día siguiente de la notificación de la presente resolución³⁴, luego del cual la resolución quedará consentida³⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Víctor Sebastián Baca Oneto, Víctor Manuel Jorge Farro Cuya y Renzo Rojas Jiménez.

Víctor Sebastián Baca Oneto
Presidente

³⁴ Ley General del Sistema Concursal.-
"DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS
DÉCIMOTERCERA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único
Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas
y Organización del INDECOP, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de
apelación es de cinco (5) días hábiles."

³⁵ Ley del Procedimiento Administrativo General.-
"Artículo 212.- Acto firme.-
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos
quedando firme el acto."



**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**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 3448-2011/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA

179
179

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : PILAR ANA HUARANGA ACOSTA

DENUNCIADOS : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C.

MATERIAS : IDONEIDAD DEL SERVICIO
DEBER DE INFORMACIÓN
SERVICIOS BANCARIOS

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Scotiabank Perú S.A.A., al no haberse acreditado que el denunciado hubiera realizado descuentos indebidos en la cuenta de haberes de la denunciante.*

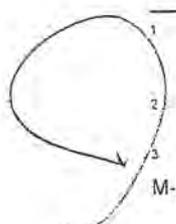
Se confirma la resolución recurrida en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C., al no haberse verificado que haya cumplido con entregar a la denunciante copia de los documentos que suscribió el 24 de mayo de 2010.

SANCIÓN: *Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. - 1 UIT*

Lima, 15 de diciembre de 2011

ANTECEDENTES

1. El 2 de julio de 2010, la señora Pilar Ana Huaranga Acosta (en adelante, la señora Huaranga) denunció a Scotiabank Perú S.A.A.¹ (en adelante, el Banco) y Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C.² (en adelante, SCI) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica (en adelante, la Comisión) por infracción de los artículos 5º literal b), 8º y 15º del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor³, señalando que:
 - (i) El 20 de mayo de 2010, el Banco descontó sin su autorización los importes de S/. 395,11 y S/. 383,73 de su cuenta de ahorros, a efectos de cobrarse la deuda que mantenía pendiente de pago con dicha entidad financiera; y,



¹ RUC: 20100043140, con domicilio fiscal en Calle Mayor Armando Blondet 135, Urbanización Santa Ana, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima.

² RUC: 20462527137, con domicilio fiscal en Jr. Puno 181, Distrito, Provincia y Departamento de Lima.

³ Cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por Decreto Supremo 006-2009-PCM. M-SC2-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 3448-2011/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA

- (ii) el 24 de mayo de 2010, SCI omitió entregarle copia de los documentos que suscribió para el refinanciamiento de su deuda.
2. En sus descargos, el Banco alegó que los descuentos cuestionados se realizaron a fin de dar por canceladas las cuotas correspondientes al Contrato de Préstamo Personal para Empleados que la señora Huaranga celebró el 8 de septiembre de 2007 por S/. 14 500,00, obligándose a pagarlo en 48 cuotas de S/. 430,00. Precisó que mediante carta de autorización de misma fecha, la denunciante lo facultó expresa e irrevocablemente a cargar las mencionadas cuotas en su cuenta de ahorros donde su empleadora⁴ le depositaba la remuneración mensualmente, por lo que así lo venía efectuando desde marzo de 2009.
3. Por su parte, SCI sostuvo no haber mantenido relación de consumo con la señora Huaranga, debido a que no le prestó servicio alguno. Agregó que la denunciante no acreditó haber solicitado copia de los documentos que afirmó haber suscrito el 24 de mayo de 2010, durante el refinanciamiento de su adeudo. Posteriormente, SCI manifestó que pese a la búsqueda efectuada, no encontró copia del contrato de refinanciamiento celebrado por la denunciante con su empresa.
4. Mediante Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA del 24 de septiembre de 2010, la Comisión resolvió⁵:
- (i) Declarar fundada la denuncia contra el Banco por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, al haberse acreditado que efectuó la compensación de dos cuotas correspondientes a la deuda de la denunciante con cargo a su cuenta de ahorros donde percibía su remuneración, pese a que la misma era inferior a 5 URP, sancionándolo con una multa de 8,6 UIT y ordenándole como medida correctiva devolver los importes indebidamente descontados;
- (ii) declarar fundada la denuncia contra SCI por infracción de los artículos 5° literal b) y 15° de la Ley de Protección al Consumidor, al no haberse verificado que haya entregado a la denunciante copia de los documentos que suscribió el 24 de mayo de 2010 para el refinanciamiento de su adeudo, sancionándolo con una multa de 1 UIT;
- y,

⁴ Empresa Municipal Agua Potable y ALC de Ica, cuyo RUC es 20147626712, con domicilio fiscal en Castrovirreyna 487, Distrito, Departamento y Provincia de Ica.

⁵ Cabe mencionar que, a su vez, la Comisión resolvió declarar infundada la denuncia por infracción del deber de información contra (i) el Banco al no haberse acreditado que se haya negado a recibir el reclamo presentado por la denunciante el 28 de mayo de 2010 ni que omitió atender su solicitud de información del 31 de mayo de 2010; y, (ii) SCI al no haberse verificado que no haya atendido la solicitud de información de la denunciante, sobre la remisión de los documentos que suscribió el 24 de mayo de 2010. En la medida que la denunciante no apeló dichos extremos, los mismos han quedado consentidos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 3448-2011/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA

181

181

- (iii) condenó al Banco y SCI al pago de las costas y costos del procedimiento.
5. El 13 de octubre de 2010, el Banco apeló la Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA reiterando que se encontraba autorizado por la 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. Solicitó se le conceda el uso de la palabra a su representante.
6. SCI también apeló dicha resolución argumentando que el pronunciamiento de la Comisión contenía una contradicción al sostener que mantenía responsabilidad por no entregar a la denunciante copia de los documentos que esta suscribió el 24 de mayo de 2010 para el refinanciamiento de su deuda, pese a no haberse acreditado que la denunciante solicitara a su empresa la remisión de los mismos. Cuestionó la graduación de la sanción que le fue impuesta.

ANÁLISIS

(i) Solicitud de informe oral

7. El Banco solicitó a esta Sala que se le conceda el uso de la palabra para sustentar oralmente los fundamentos de sus alegatos.
8. El artículo 16° del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, señala que la Sala puede convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte⁶.
9. El en presente caso, la Sala ha verificado que en el transcurso del procedimiento, el Banco ha tenido la oportunidad de exponer por escrito sus argumentos y plantear su posición respecto a la denuncia presentada por la señora Huaranga. Por tanto, considerando que el Banco ha podido ejercer plenamente su derecho a exponer las razones que fundamentan su pretensión y, además, que en su solicitud de informe oral ni si quiera ha referido la necesidad de presentar a la Sala nuevos elementos de juicio para la resolución del caso que justifiquen la audiencia, corresponde denegar el uso de la palabra solicitado por el denunciado.

(ii) De la responsabilidad del Banco

⁶ DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI. Artículo 16°. Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.- Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada. (...)



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 3448-2011/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA

182

182

- 10. La señora Huaranga denunció que sin su autorización, el 20 de mayo de 2010 el Banco descontó los importes de S/. 383,73 y S/. 395,11 de la cuenta de ahorros donde percibía su remuneración mensual para cobrarse su adeudo, conforme se advierte en el siguiente Reporte de Movimientos:

Scotiabank

0267 0712 27/05/2010 22:02:25
v1.0.01.300 314S****

CONS. MOVIM. DE AHORROS = 163-0007****

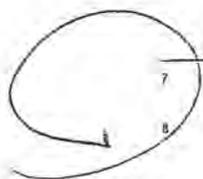
SALDO ACTUAL : S/	0.55
SALDO DISPONIBLE : S/	0.55

FECHA	REF.	IMPORTE
20/05/10	PAGO DE CUOTA	395.11-
20/05/10	PAGO DE CUOTA	383.73-
20/05/10	TBK-PAGO PLANILLAS	767.00
30/04/10	TRANSFERENCIA SEG D	5.47-
22/04/10	RETIRO EFECTIVO SOL	50.00-
22/04/10	RETIRO EFECTIVO SOL	200.00-
02/04/10	RETIRO EFECTIVO SOL	500.00-
22/04/10	TBK-PAGO PLANILLAS	767.00
31/03/10	TRANSFERENCIA SEG D	5.47-
26/03/10	RETIRO EFECTIVO SOL	780.00-
12/03/10	TBK-PAGO PLANILLAS	760.15
12/03/10	RETIRO EFECTIVO SOL	50.00-
27/02/10	TRANSFERENCIA SEG D	5.47-
25/02/10	RETIRO EFECTIVO SOL	700.00-
25/02/10	TBK-PAGO PLANILLAS	760.15

DESDE EL 7 DE JUNIO SE APLICARÁ EL TIPO DE CONVERSION DE MONEDA A COMPRAS O RETIROS EN EL EXTRANJERO QUE NO SEAN EN DOLARES.

- 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", 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 (...)"



Ver la foja 7 del expediente.

Ver la foja 73 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 3448-2011/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA

183

183

13. En anteriores resoluciones⁹, esta Sala ha considerado que el ordenamiento prohíbe el derecho de compensación para remuneraciones cuando éstas no sean mayores a cinco (5) Unidades de Referencia Procesal (URP), que a la fecha equivale a S/. 1 800,00. La Sala ha desarrollado el siguiente criterio a partir de un análisis sistemático de las siguientes normas:

- a) 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, que establece distintas medidas que pueden ser utilizadas por las empresas del sistema financiero para atenuar los riesgos para el ahorrista, siendo una de ellas la compensación entre las acreencias y los activos del deudor que mantuviera en su poder. Sin embargo, existen activos excluidos de este derecho, conforme lo indica la misma norma:

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. (...)

- b) El Código Civil que en su artículo 1290° prohíbe la compensación del crédito inembargable¹⁰; y,
- c) El artículo 648° del Código Procesal Civil define los bienes calificados como inembargables, incluyendo a las remuneraciones, cuando no exceden las 5 URP, siendo el exceso embargable por una tercera parte¹¹.

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

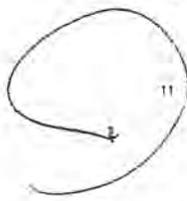
⁹ Ver las Resoluciones 0199-2010/SC2-INDECOPI y 2326-2011/SC2-INDECOPI, entre otras.

¹⁰ **CÓDIGO CIVIL. TÍTULO IV. COMPENSACIÓN. Artículo 1290°.- Prohibición de la compensación.-** Se prohíbe la compensación: (...)

3. Del crédito inembargable. (...)

¹¹ **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. (...)



18^c
184



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.
- 16. 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 motivada¹². En otras palabras, la predictibilidad administrativa no implica que los criterios de un órgano resolutorio permanezcan inmutables con el paso del tiempo, sino que cuando existan razones fundadas para variar la interpretación, tales criterios pueden ser variados.
- 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.
- 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.

¹² LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. TÍTULO PRELIMINAR. 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



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 3448-2011/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA

185

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.
20. 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"*. (El subrayado es agregado).
21. 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"*.¹³
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

13

Vodanovic Ronquillo, Ljubica. "Consumidor y sistema financiero. Cuando los intereses están en juego". Artículo publicado en el sitio web visitado: <http://blogcristalroto.wordpress.com/2011/11/29/consumidor-y-sistema-financiero-cuando-los-intereses-están-en-juego/>. (Consulta: 5 de diciembre de 2011).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 3448-2011/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA

181

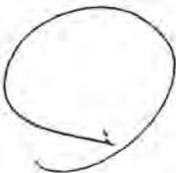
186

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.

23. 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".

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. 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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

187
187
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 3448-2011/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA

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 mes¹⁴, 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.
29. Atendiendo a las consideraciones señaladas, la Sala considera precisar su criterio contenido en la Resolución 0199-2010/SC2-INDECOPI, diferenciando el embargo sobre haberes o pensiones de aquel supuesto en que el consumidor afecta voluntariamente su remuneración o pensión para atender en vía de compensación sus obligaciones. 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.
30. Ahora bien, este Colegiado estima que podría objetarse la libertad del consumidor para aceptar la compensación con cargo a su remuneración o pensión, bajo el argumento que no existe voluntad plena cuando la aceptación viene incorporada en cláusulas generales de contratación. La realidad de la contratación contemporánea no es ajena esta Sala, por lo que consideramos oportuno recomendar a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP que evalúe la posibilidad de exigir a las empresas del sistema financiero que en el futuro estos pactos de compensación no formen parte de condiciones contractuales redactadas unilateral y previamente por el proveedor, sino que los formatos utilizados por las entidades bancarias consignen casilleros para marcar en los cuales el consumidor puede elegir una condición u otra, es decir, si acepta o no la compensación.
31. Esta modalidad de aceptación de determinadas condiciones contractuales actualmente es aplicada en la contratación bancaria; por ejemplo, en aquellos casos donde el consumidor decide que sus estados de cuenta no

14

Ver la foja 164 del expediente.

9/14



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 3448-2011/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA

188

188

sean remitidos físicamente sino por Internet, la eliminación de la opción de disposición por efectivo con cargo a la línea de crédito de la tarjeta de crédito, etc.

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.

(iii) De la responsabilidad de SCI

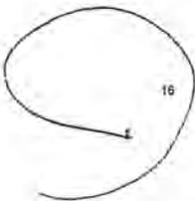
33. La señora Huaranga denunció que SCI omitió entregarle copia del contrato y de los otros documentos que suscribió en atención a la refinanciación de su adeudo el 24 de mayo de 2010.
34. En su apelación, SCI alegó que la Comisión no motivó adecuadamente su decisión, al señalar incoherentemente que su empresa no cumplió con entregarle información a la señora Huaranga, pese a que ésta no acreditó haberla solicitado¹⁵.
35. Mediante Resolución 240-2010/ST-INDECOPI-ICA la Comisión imputó a SCI las siguientes conductas infractoras:

"no habría entregado copia del contrato de refinanciación y de los otros documentos suscritos el 24 de mayo de 2010"; y,
"no habría entregado copia del contrato de refinanciación y de los otros documentos suscritos el 24 de mayo de 2010 a la señora Pilar Ana Huaranga Acosta a pesar de haberse acercado a sus oficinas de acuerdo con lo informado en la carta del 16 de junio de 2010".¹⁶

36. Sin embargo, la Comisión liberó a SCI del segundo cargo, por lo que solo el primer cargo fue materia de sanción y ahora de grado, esto es, la falta de entrega de los documentos que la denunciante suscribió el 24 de mayo de 2010, debido a la refinanciación de su deuda, mas no determinar si SCI

¹⁵ De acuerdo al texto contenido en su recurso de apelación: "(...) existe una contradicción en los argumentos de la Comisión pues por un lado se señala que SCI tenía la obligación de brindar información y por otro lado se sostiene que la denunciante no ha acreditado haber solicitado dicha información, para a partir de dichas premisas concluir en que SCI no ha entregado copia del contrato de refinanciación". Ver la foja 101 del expediente.

¹⁶ Ver la foja 21 del expediente.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 3448-2011/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA

18

189

cumplió con su deber de información frente a la alegada solicitud presentada por la señora Huaranga posteriormente a tal refinanciación¹⁷.

37. En efecto, la Comisión halló responsable a SCI, considerando que *"en tanto se ha verificado que la denunciante y SCI suscribieron un contrato de refinanciación, en el marco del cual SCI se comprometió a una serie de prestaciones a favor de la señora Huaranga"*, resaltando que *"SCI no ha presentado ningún medio probatorio que acredite que efectivamente el 24 de mayo de 2010 cumplió con entregarle las copias de los documentos que suscribió la denunciante (...)".* Asimismo, precisó la importancia para todo consumidor de *"tener conocimiento de todas las condiciones, estipulaciones, alcances, número de cuotas, así como su monto y oportunidad de pago, por lo que dicha información debe brindarse al realizarse la contratación de un servicio y más aún si se trata de una refinanciación"*.¹⁸
38. Este Colegiado coincide con los fundamentos vertidos en el pronunciamiento antes expuesto, destacando que, pese a que le fue requerido¹⁹ durante el presente procedimiento, SCI no remitió medio probatorio idóneo destinado a demostrar que, al efectuarse la refinanciación del adeudo de la denunciante el 24 de mayo de 2010, hubiera cumplido con entregarle copia de los documentos suscritos con ocasión de la refinanciación, tales como su cargo de entrega²⁰.
39. Por tanto, corresponde confirmar la Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción de los artículos 5° literal b) y 15° de la Ley de Protección al Consumidor, al no haberse verificado la efectiva entrega de los documentos suscritos por la denunciante el 24 de mayo de 2010.

(iv) Sobre la graduación de la sanción de SCI

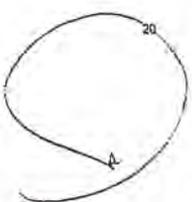
40. SCI cuestionó la multa de 1 UIT con que fue sancionada, señalando que los criterios considerados para su determinación carecían de sustento objetivo, pues si bien no entregó copia del contrato de refinanciamiento a la

¹⁷ Cuyo análisis se desarrolló en los párrafos 71 a 75 de la Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA. Ver la foja 88 del expediente.

¹⁸ Ver las fojas 86 y 87 del expediente.

¹⁹ Mediante las Cartas 907-2010/INDECOPI-ICA y 910-2010/INDECOPI-ICA, del 7 y 9 de septiembre de 2010, respectivamente.

²⁰ Aun cuando no resulta aplicable al presente procedimiento, debe destacarse que el Código de Protección y Defensa del Consumidor en su artículo 96 establece que *"(...) En el caso de créditos que sean objeto de un refinanciamiento, el proveedor se encuentra en la obligación de informar al consumidor sobre todos los alcances y consecuencias de dicha operación, para lo cual se debe remitir un nuevo cronograma y hoja resumen"*.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 3448-2011/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA

denunciante, esta tenía pleno conocimiento de las condiciones de la refinanciación.

41. Debe tenerse en cuenta que las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.
42. En atención a los criterios establecidos en el artículo 41A° de la Ley de Protección al Consumidor²¹, la Comisión impuso a SCI una multa de 1 UIT, considerando el beneficio obtenido por SCI producto del ahorro de no destinar personal especializado a la entrega oportuna y correcta de la copia de los documentos suscritos por sus clientes durante la celebración de contratos, tales como la refinanciación de adeudos.
43. Asimismo, que la naturaleza de la infracción cometida por SCI había impedido que la señora Huaranga pudiera tomar conocimiento oportuno de las condiciones, cláusulas, monto refinanciado, número de cuotas e importe de las mismas. A su vez, valoró el daño ocasionado a los consumidores con dicho comportamiento, generado del desconocimiento de los montos a pagar mensualmente, lo que incrementaba la asimetría informativa de los consumidores.
44. En consecuencia, se constata que la sanción impuesta por la Comisión al denunciado fue determinada conforme a los criterios establecidos por la normativa antes citada, los mismos que se basan en factores objetivos, quedando desvirtuados los cuestionamientos efectuados por SCI.
45. Si bien SCI aseguró que la señora Huaranga tuvo pleno conocimiento sobre las condiciones bajo las cuales se rigió la refinanciación de su adeudo desde el 24 de mayo de 2010, este Colegiado estima necesario señalar que en la medida que no obran en el expediente documentos que acrediten dicha afirmación, la misma no puede ser considerada para valorar la pertinencia de la graduación de la sanción impuesta al denunciando.

21

DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 41A°.- La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

- a) El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado;
- d) La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
- e) La conducta del infractor a lo largo del procedimiento;
- f) La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y,
- g) Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

12/14

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



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 3448-2011/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA

AL

191

46. En atención a los principios de razonabilidad y de predictibilidad que orientan el procedimiento administrativo, a fin de corroborar su adecuada aplicación, el monto de la multa a ser impuesta debe ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados, siendo que en procedimientos anteriores iniciados como consecuencia de infracciones al deber de información²², la Sala ha impuesto multas de hasta 4 UIT en los casos más graves.
47. Por ello, la Sala considera que la sanción impuesta por la Comisión consistente en una multa de 1 UIT no corresponde a la conducta infractora acreditada en el procedimiento. Sin embargo, no pudiendo incrementarla en razón del principio *reformatio in pejus* establecido en el artículo 237.3° de la Ley del Procedimiento Administrativo General²³, amerita confirmarse la Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA que sancionó a SCI con una multa de 1 UIT.

(v) De la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

48. En tanto que SCI no ha fundamentado su apelación respecto de la pertinencia de la condena al pago de costas y costos del procedimiento, más allá de la alegada ausencia de infracción, desvirtuada precedentemente, corresponde confirmar dicho extremo de la resolución apelada por resultar accesorio al pronunciamiento sustantivo.

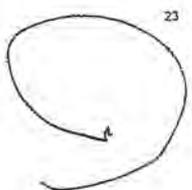
RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA del 24 de septiembre de 2010 emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Pilar Ana Huaranga Acosta 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. En consecuencia, se deja 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 al denunciado.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Pilar Ana Huaranga Acosta contra Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. por infracción de los artículos 5° literal b) y 15° de la Ley de Protección al Consumidor, al no haberse acreditado

²² Resoluciones 1137-2011/SC2-INDECOPI y 1351-2011/SC2-INDECOPI, entre otras.

²³ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 237°.- Resolución.- (...)**
237.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado. (...).





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

147
192
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 3448-2011/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA

que el denunciado hubiera cumplido con entregar a la denunciante copia de los documentos que suscribió en atención a la refinanciación de su adeudo el 24 de mayo de 2010.

TERCERO: Confirmar la Resolución 141-2010/INDECOPI-ICA en el extremo que sancionó a Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. con una multa de 1 UIT, condenándolo al pago de las costas y costos del procedimiento, de manera proporcional a la infracción acreditada en su contra.

CUARTO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 remita una copia de la presente resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP para los fines señalados en los considerandos 30 y 31.

Con la intervención de los señores vocales Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Oscar Darío Arrús Olivera, Hernando Montoya Alberti y Miguel Antonio Quirós García.

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ
Presidente