

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

FACULTAD DE DERECHO



**Informe jurídico de la Resolución N° 1440-2022/SPC-INDECOPI:
Análisis del caso Calixtro Arroyo vs. Banco de la Nación**

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

Cayani Banda, Gabriel Sebastián

Asesor:

Cesar Arturo Ayllón Valdivia

Lima, 2024

Informe de Similitud

Yo, AYLLON VALDIVIA, CESAR ARTURO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe jurídico de la Resolución N° 1440-2022/SPC-INDECOPI: Análisis del caso Calixtro Arroyo vs. Banco de la Nación", del autor(a) CAYANI BANDA, GABRIEL SEBASTIAN, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 25%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 05/07/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 10 de julio del 2024

<u>AYLLON VALDIVIA, CESAR ARTURO</u>	
DNI: 09998411	Firma: 
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-1144-637X	

RESUMEN

El presente informe jurídico analiza la figura de la compensación bancaria como derecho potestativo de las entidades financieras para cobrar acreencias sobre productos financieros pasivos de los clientes, en específico, una cuenta compuesta de fondos provenientes de la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) del señor Josué Carlos Calixtro Arroyo. A partir de ello, se plantea como tema de discusión si existió o no una vulneración al deber de idoneidad contemplado en los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que dichos fondos poseen la calidad de intangibles e inembargables según la normativa sectorial aplicable.

Para ello, proponemos abordar dicha problemática desde la naturaleza jurídica de las instituciones que se discuten, esto es, una primera revisión académica sobre la CTS y los límites legales que le son aplicables. Como segunda revisión académica, estudiaremos a la compensación bancaria como concepto jurídico, entendiendo que sobre él existe un debate acentuado en nuestra jurisprudencia acerca de cuáles son sus verdaderos límites, entendiendo que existe un sector que equipara a dicha figura con las garantías legales previstas para la figura del embargo judicial.

A partir de esta revisión conceptual, podremos determinar que la compensación bancaria no vulneró el deber de idoneidad previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la figura estudiada deviene de un modo negocial de extinción de obligaciones, bajo la cual un usuario en el sistema financiero otorga su consentimiento a través de un contrato para que una entidad financiera pueda afectar sus cuentas pasivas en el caso que tenga deudas vencidas y exigibles.

Palabras clave

Compensación por Tiempo de Servicios; compensación bancaria; embargo judicial; deber de idoneidad; protección al consumidor.

ABSTRACT

The purpose of this legal report is to analyze the figure of bank compensation as the optional right of financial entities to collect debts on passive financial products of clients, specifically, an account made up of funds from the Compensation for Time of Service (CTS) of Mr. Josué Carlos Calixtro Arroyo. Based on this, the topic of discussion is whether or not there was a violation of the duty of suitability contemplated in articles 18 and 19 of Law N° 29571, Consumer Protection and Defense Code, since said funds have the intangible and non-seizable quality according to the applicable sector regulations.

Faced with this controversy, we propose to address this problem from the legal nature of the institutions that are discussed, that is, a first academic review of the CTS and the legal limits that apply to it. As a second academic review, we will study bank compensation as a legal concept, understanding that there is a heightened debate about it in our jurisprudence about what its true limits are, understanding that there is a sector that equates this figure with the legal guarantees provided for the figure of judicial freezing.

From this conceptual review, we will be able to determine that the bank compensation did not violate the duty of suitability provided for in the Consumer Protection and Defense Code, to the extent that the figure studied becomes a negotiating way of extinguishing obligations, under which a user in the financial system grants his or her consent through a contract so that a financial entity can affect its passive accounts in the event that it has due and payable debts.

Keywords

Compensation for length of service; bank compensation; judicial freezing; duty of suitability; consumer protection.

ÍNDICE

PRINCIPALES DATOS DEL CASO	4
I. INTRODUCCIÓN	5
I.1. Justificación de la elección de la resolución.....	5
I.2. Presentación del caso.....	6
II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES	8
II.1. Antecedentes	8
II.2. Hechos relevantes del caso	9
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS.....	11
IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO	12
IV.1. Respuestas preliminares al problema principal	12
IV.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución	13
V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS.....	15
V.1. ¿Cuando el Banco compensó las deudas del señor Calixtro a través de su CTS, vulneró el deber de idoneidad?.....	15
V.2. ¿Establecer la tangibilidad de la CTS del señor Calixtro es determinante para efectuar una compensación bancaria?	16
5.2.1. La verdadera naturaleza jurídica de la CTS	16
5.2.2. La CTS: ¿un intangible con efectos perentorios?	18
V.3. ¿Los límites legales del embargo judicial son aplicables a la compensación bancaria autorizada por el señor Calixtro?	21
5.3.1. El embargo como concepto jurídico.....	21
5.3.2. La compensación como concepto jurídico.....	23
5.3.2.1. La compensación bancaria.....	27
5.3.3. La distinción entre embargo y compensación bancaria a nivel jurisprudencial	29
5.3.4. La aplicación de la compensación bancaria sobre la CTS del señor Calixtro	31
VI. CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES	36
BIBLIOGRAFÍA	38

PRINCIPALES DATOS DEL CASO

N° Expediente	Expediente N° 0965-2021/CC1
Áreas del derecho sobre las cuales versa el contenido del presente caso	Derecho de Protección al Consumidor Derecho Bancario
Identificación de las resoluciones y sentencias más importantes	Resolución N° 1440-2022/SPC-INDECOPI
Denunciante	Josué Carlos Calixtro Arroyo
Denunciado	Banco de la Nación
Instancia administrativa	Sala Especializada en Protección al Consumidor - INDECOPI

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Justificación de la elección de la resolución

El valor intrínseco de la autonomía¹ se posiciona como principal soporte de las relaciones jurídicas y, ante ello, el derecho tiene la tarea de analizar una serie de conductas desplegadas volitivamente por los sujetos y contrastarlas con las garantías legales que prevé el ordenamiento jurídico.

Dentro de esta serie de conductas se encuentra el derecho fundamental a la libertad de contratar, el cual se compone por todas aquellas decisiones que toma un determinado sujeto con el fin de alcanzar una serie de objetivos de acuerdo a sus necesidades.

Sin embargo, cuando en la práctica un sujeto dotado de discernimiento y capacidad de ejercicio contrata un producto financiero y, posteriormente, no puede cumplir con el pago de las cuotas del crédito asumido, pareciese que para algunos operadores jurídicos esas obligaciones contravenidas deben quedar rezagadas, en protección de otro tipo de intereses exógenos a la relación jurídica.

Muestra de ello es que, desde hace más de una década, el debate acerca de la facultad de compensación bancaria se ha asentado en nuestro país, recogiendo posiciones disímiles por parte de los órganos resolutivos a nivel administrativo y a nivel judicial.

En ese marco, se contraponen dos posiciones construidas a partir de intereses claramente diferentes: por un lado, el Indecopi ha fallado correctamente -y adelantando nuestra posición- a favor de la compensación bancaria, entendiendo que esta institución parte desde un acuerdo debidamente celebrado por partes integrantes de un contrato que tiene por objeto un producto financiero determinado.

¹ Este término fue acuñado por John Stuart Mill, en su obra "*Sobre la Libertad*".

Por otro lado, las instancias judiciales han determinado que, si bien no existe una garantía legal que prohíba la compensación bancaria, este caso debe ser interpretado sistemáticamente con el fin de salvaguardar el derecho a la remuneración o cuidar aquellos fondos que tienen una naturaleza contraprestativa (en el caso en específico, la CTS), que funciona como un seguro contra el desempleo.

Como se puede observar, la compensación bancaria tiene un desarrollo jurisprudencial a nivel administrativo y judicial diferente, lo cual además de demostrar su relevancia, nos ciñe a un deber académico para estudiar exhaustivamente el fondo materia de controversia.

Por estas razones, consideramos que la presente Resolución Final N° 1440-2022/SPC-INDECOPI implica un amplio dominio de las instituciones materia de controversia, a fin de determinar si el ejercicio de la compensación bancaria vulnera o no el deber de idoneidad amparado en el Código de Consumo.

I.2. Presentación del caso

En la presente Resolución Final N° 1440-2022/SPC-INDECOPI, el señor Josué Carlos Calixtro Arroyo interpuso una denuncia administrativa contra el Banco de la Nación, alegando, principalmente, que dicha entidad bancaria retuvo indebidamente el importe total de S/25,180.00, monto que estaba compuesto por los fondos provenientes de sus beneficios sociales, específicamente, por su Compensación por Tiempo de Servicios (CTS).

Asimismo, si bien el señor Calixtro no desconoció sus obligaciones de pago respecto al Banco de la Nación, sostuvo que las disposiciones contractuales celebradas se encontraban limitadas por disposiciones legales imperativas, las mismas que en el caso en concreto ordenaban a que la entidad bancaria no pudiera compensar sobre los fondos de su CTS.

Al respecto, hemos identificado como problema principal la incógnita jurídica que existe respecto a si constituye o no una infracción al deber de idoneidad, que el Banco de la Nación haya compensado las deudas del señor Calixtro mediante

su CTS. Cabe señalar que esta acción se realizó en virtud a los términos y condiciones previstos en el contrato de su tarjeta de crédito.

A partir de ello, realizaremos un estudio completo sobre la naturaleza de la CTS, toda vez que el señor Calixtro señaló a lo largo del procedimiento que la intangibilidad de dicho fondo se basaba en su carácter remunerativo y, además, era fruto de su cese de labores en la Policía Nacional del Perú (PNP).

En ese sentido, corresponde que se formule necesariamente una distinción conceptual, toda vez que el artículo 6° de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral (LPCL) señala que la CTS no es un concepto remunerativo a efectos de lo que se tutela desde el derecho laboral (aspecto unánime desde la doctrina de dicha rama).

Esta aclaración nos lleva a remitirnos a la Ley de CTS para encontrar la garantía legal aplicable al caso, en la medida que el numeral 6° del artículo 648° del Código Procesal Civil está pensando para remuneraciones y pensiones, es decir, instituciones disímiles al objeto estudiado en el presente caso.

Segundo, realizaremos una distinción acerca de la intangibilidad y la inembargabilidad, en la medida que estos conceptos pueden resultar difusos en la práctica; por lo que, a efectos de analizar la compensación sobre la CTS del señor Calixtro, resulta indispensable conocer las diferencias entre dichos conceptos.

Tercero, revisaremos exhaustivamente el concepto de la compensación como modo de extinción de obligaciones, entendiendo que existen diferencias conceptuales sustanciales entre sus diferentes clases y, además, existe una diferencia fundamental con el embargo.

Cuarto, efectuaremos una revisión jurisprudencial acerca de cómo ha evolucionado la postura del Indecopi respecto al caso en concreto. Este punto de vista resulta fundamental, toda vez que a la fecha existe una posición clara y marcada sobre el tema, la cual -en nuestra opinión- comulga y entiende la propia dinámica del sistema financiero.

Todo ello nos llevará a concluir que el Banco de la Nación no incumplió el deber de idoneidad en el presente caso, toda vez que la compensación efectuada fue autorizada por el consumidor y, además, fue realizada conforme a las garantías legales que prevé nuestro ordenamiento jurídico para dicha figura.

II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES

II.1. Antecedentes

Con fecha 12 de mayo de 2021, el señor Josué Carlos Calixtro Arroyo (en adelante, el señor Calixtro) denunció al Banco de la Nación (en adelante, el Banco), por las siguientes razones:

1. El 27 de noviembre de 2020, su empleadora emitió la Resolución Jefatural N° 7748-2020-DIV-PEN-PNP, mediante la cual le otorgó su beneficio social correspondiente a la Compensación de Tiempo de Servicios (CTS). En función de ello, su empleadora le depositó en su cuenta dos importes de S/15,821.00 cada uno, en los meses de diciembre de 2020 y abril de 2021.
2. El 18 de diciembre de 2020 y el 23 de abril de 2021, el Banco retuvo la suma total de S/25,180.00, de sus fondos provenientes del depósito de la CTS.
3. Esta acción resultaría ilegal, toda vez que el Banco habría vulnerado la garantía legal de intangibilidad e inembargabilidad de dichos fondos prevista en la Ley de CTS.

II.2.Hechos relevantes del caso

a. Defensa del Banco de la Nación

1. El Banco no presentó descargos hasta el 23 de noviembre de 2021, por lo cual fue declarado rebelde por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica).
2. En su defensa, el Banco señaló que la retención efectuada sobre los fondos del señor Calixtro se realizó en el marco de la suscripción del “Contrato de Tarjeta de Crédito”, el cual reconocía la facultad del Banco para compensar, en forma total o parcial, sobre los fondos que tuviera un cliente en sus cuentas.
3. El señor Calixtro mantenía una deuda en su tarjeta de crédito N° 5450-****-****-6304, razón por la cual se dispuso de los fondos de su CTS para cancelar los intereses de su deuda y amortizar el capital.

b. Resolución Final de primera instancia

1. Declaró improcedente el extremo respecto a la presunta infracción del numeral 88.1° del artículo 88° del Código de Consumo, toda vez que quedó acreditado que el Banco carecía de legitimidad para obrar activa para atender el reclamo enviado por el señor Calixtro mediante la plataforma “Concilia Fácil”.
2. Declaró fundado el extremo respecto a la presunta falta de idoneidad sobre la retención de los fondos de señor Calixtro, en la medida que el Banco no justificó el motivo por el cual retuvo el importe total de S/25,180.00, pese a no contar con una orden o mandato judicial.

3. Declaró infundado el extremo respecto a la presunta infracción del numeral 88.1° del artículo 88° del Código de Consumo, debido a que quedó probado que el señor Calixtro no interpuso un reclamo contra el Banco el 11 de noviembre de 2020.
4. Ordenó al Banco como medida correctiva la devolución de S/25,180.00 al señor Calixtro; lo multó con el pago de seis (6) UIT; lo condenó con el pago de costas y costos de procedimiento; y, dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

c. Apelación del Banco

1. La resolución de primera instancia no habría considerado la existencia de una deuda impaga por parte del señor Calixtro, pese a que este mismo reconoció que tenía obligaciones pendientes de pago frente al Banco. En ese sentido, ante el incumplimiento de pago de la deuda, el Banco dirigió los S/25,180.00 para cancelar los intereses y amortizar el capital de la tarjeta de crédito N° 5450-****-****-6304.
2. Esta acción se produjo en el marco de una compensación convencional, por el cual las partes reconocieron la facultad del Banco para disponer el dinero que tuviera el señor Calixtro en sus cuentas para cancelar sus obligaciones.

d. Absolución de la apelación del señor Calixtro

1. La posición del Banco contravendría el pronunciamiento del Tribunal Constitucional contenido en la Sentencia N° 0670/2021 del 1 de julio de 2021. Asimismo, iría en contra de la Casación N° 11823-2015-Lima. Ambas resoluciones recogen la inembargabilidad de los fondos de naturaleza remunerativa.

e. Resolución Final de segunda instancia

1. Revocó el extremo que declaró fundado respecto a la presunta falta de idoneidad sobre la retención de los fondos de señor Calixtro, en tanto el Banco cumplió con acreditar que se encontraba contractualmente facultado a compensar con el importe total de S/25,180.00, la deuda de la tarjeta de crédito de señor Calixtro.

2. Dejó sin efecto la Resolución Final de primera instancia, en los extremos referidos a la multa de seis (6) UIT impuestas; la medida correctiva dictada; y, la condena al pago de costas y costas y la inscripción de Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

Problema principal	
¿Cuando el Banco compensó las deudas del señor Calixtro a través de su CTS, vulneró el deber de idoneidad?	
Problema secundario 1	¿Establecer la tangibilidad de la CTS del señor Calixtro es determinante para efectuar una compensación bancaria?
Problema secundario 2	¿Los límites legales del embargo judicial son aplicables a la compensación bancaria autorizada por el señor Calixtro?

IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO

IV.1. Respuestas preliminares al problema principal

1. ¿Cuando el Banco compensó las deudas del señor Calixtro a través de su CTS, vulneró el deber de idoneidad?

Al respecto, es preciso señalar que la CTS no es un concepto remunerativo ni pensionario, toda vez que desde su nacimiento como fondo indemnizatorio hasta su actualidad como beneficio social, esta institución ha sido regulada por el legislador como un seguro contra el desempleo. Ello, involucra que su “intangibilidad” prevista en la ley no tiene efectos perentorios, sino que basta con que se dé el cese de la relación laboral para que el trabajador pueda disponer libremente de dichos fondos.

En consecuencia, una vez que el trabajador goza de esta disponibilidad, los fondos regulados como “intangibles” pierden dicha condición, entendiéndose que este concepto excluye de manera uniforme el acceso por cualquier agente exógeno que quiera disponer de él.

El diagnóstico formulado permite que los bancos puedan acceder a dichos fondos a través de la compensación convencional, en la medida que existe una garantía legal acordada entre las partes que le permite a este recuperar las acreencias de sus productos activos; acreencias que, por la propia naturaleza de la intermediación financiera, terminan siendo los ahorros del público.

De este modo, la figura de la compensación bancaria no solamente encuentra base legal en los contratos, sino en el inciso 11° del artículo 132° de la Ley General del Sistema Financiero - Ley N° 26702, el cual reconoce la facultad de las entidades financieras para compensar sus créditos con los activos que un deudor mantuviera en su poder.

En la misma línea, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) ha establecido que la libre disposición de fondos de la cuenta CTS, sumado a la existencia de obligaciones vencidas o impagas ante una entidad financiera, supone un escenario legal para que el banco pueda compensar convencionalmente (2013, s/p).

Con esta información, consideramos que la intangibilidad de la CTS está condicionada a que el trabajador no pueda disponer de ella; sin embargo, una vez que se da una libre disposición de los fondos, esta condición pierde sus efectos restrictivos.

A su vez, se ha establecido que la CTS es un fondo inembargable; no obstante, la constitución de un embargo requiere la imposición de una fuerza coercitiva sobre el patrimonio del deudor. Estamos frente a un ejercicio unilateral que requiere un mandato judicial para surtir efectos.

En cambio, la compensación bancaria no resulta una decisión unilateral por parte de un acreedor, máxime si es el propio deudor quien, a través de un contrato debidamente aprobado por la SBS, ha permitido que sus cuentas puedan ser afectadas ante el incumplimiento de sus obligaciones.

Por ello, consideramos que en el presente caso el Banco de la Nación no incumplió el deber de idoneidad, toda vez que la compensación se efectuó sobre fondos que perdieron la calidad de intangibles y, además, por ser una institución diferente al embargo.

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

La Resolución Final N° 1440-2022/SPC-INDECOPI ha interpretado correctamente que la compensación bancaria deviene de un acuerdo celebrado entre el señor Calixtro y el Banco de la Nación; por lo tanto, esta acción no supone la imposición de una fuerza coercitiva sobre el deudor, sino una facultad

adquirida a través de un acuerdo de voluntades que encuentra un remedio eficiente para extinguir una obligación.

De igual manera, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha interpretado la garantía legal contenida en el inciso 11° del artículo 132° de la Ley General del Sistema Financiero - Ley N° 26702 no sólo en función a la suscripción del contrato, sino a sus efectos directos en el sistema financiero.

Claro está que dicha posición no debe ser interpretada como perjudicial al consumidor, toda vez que un actuar contrario liberaría a este frente a obligaciones ciertas y exigibles. Además, importa -y mucho- estudiar los efectos negativos que se generarían en el sistema financiero a nivel micro y macroeconómico.

Respecto a los efectos microeconómicos, debemos entender que el negar dicha compensación generaría el desmedro del historial crediticio del consumidor, generando así su exclusión progresiva del sistema financiero a raíz de los procedimientos que los bancos están obligados a seguir ante el impago de deudas (por ejemplo, el reporte ante la Central de Riesgos de la SBS).

Respecto a los efectos macroeconómicos, ello constituiría un caso que, posteriormente, se podría sumar a un patrón de referencia de incumplimientos, lo cual supondría una afectación directa al principio de estabilidad financiera, deteriorando así la salud económica de los bancos.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

V.1. ¿Cuando el Banco compensó las deudas del señor Calixtro a través de su CTS, vulneró el deber de idoneidad?

En el presente caso, el señor Calixtro a lo largo de la denuncia cuestionó que el Banco retuvo S/25,180.00 de su cuenta de ahorros, importe que estaba compuesto por su CTS, concepto que contaría -desde su punto de vista- con la calidad de intangibilidad e inembargabilidad, de acuerdo a las garantías legales previstas en el Código Procesal Civil.

Al respecto, resulta fundamental introducir técnicamente qué constituye una remuneración y cuál es su vinculación con la CTS, a efectos de analizar la afectación de fondos realizada por el Banco. El análisis de esta figura nos obliga a entender, desde el derecho laboral, si la CTS puede ser afectada exógenamente, en el marco de la celebración de un contrato bancario.

Asimismo, una vez habiendo definido el origen de dicho elemento laboral, corresponde examinar si al concepto de la CTS se le aplica el carácter intangible e inembargable señalado por el señor Calixtro, entendiendo que, desde nuestro ordenamiento jurídico, dichas instituciones tienen un tratamiento diferente; razón por la que, dicha distinción se compone como un requisito indispensable para dilucidar una respuesta a nuestro problema principal.

Ahora bien, una vez expuesta esta sección del presente informe jurídico, una segunda obligación académica se constituye a través de la diferenciación de dos instituciones aplicables al caso: el embargo y la compensación bancaria. Por ello, proponemos una segunda revisión académica para conocer las diferencias de ambos conceptos.

Dentro de este contexto, resulta lógico que toda esta propuesta académica se posiciona dentro de nuestra premisa argumentativa: los hechos estudiados no significaron una vulneración al deber de idoneidad y, en consecuencia, en el presente caso no hubo ninguna infracción al Código de Consumo.

V.2. ¿Establecer la tangibilidad de la CTS del señor Calixtro es determinante para efectuar una compensación bancaria?

A lo largo de la denuncia administrativa, el señor Calixtro equiparó a la CTS con depósitos de naturaleza remunerativa, en perspectiva de un caso judicial donde se discutió la compensación bancaria sobre cuentas de haberes. Asimismo, señaló que este beneficio social merecía una tutela especial, en tanto, este contaba con la calidad de intangible, conforme a su normativa especial.

En perspectiva de ello, consideramos de vital importancia abordar estos argumentos desde dos perspectivas: i) establecer si la CTS es un concepto remunerativo, con el fin de considerar cuáles son los límites legales aplicables a dicha figura; y, ii) conocer si la CTS es intangible perentoriamente, a fin de contrastar el accionar del banco denunciado.

5.2.1. La verdadera naturaleza jurídica de la CTS

En principio, es menester señalar que la protección que prevé el ordenamiento jurídico para con la remuneración es total. Como sostiene Toyama (2021) este elemento no solamente se introduce dentro de un contrato de trabajo, sino que goza de una protección constitucional que, a su vez, representa un interés por parte del Estado (p. 291).

Así, queda claro que la remuneración como concepto significa un derecho fundamental tutelado en el artículo 24° de la Constitución Política, artículo que busca posicionar a este elemento laboral bajo dos características esenciales: su carácter equitativo y suficiente.

Ahora bien, para efectos del caso, debemos entender que este carácter suficiente implica que el trabajador pueda disponer libremente de los fondos que ha ganado producto de una contraprestación. Esta idea es recogida en el artículo 6° de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral (LPCL), en tanto se establece que la remuneración está condicionada a que lo que reciba el trabajador por sus servicios sea de su libre disposición.

Esta introducción técnica resulta necesaria, por cuanto la remuneración como concepto tiene un contenido accidental, por el que se establece que la reducción de lo que percibe un trabajador no es posible, en atención del carácter irrenunciable de los derechos que se amparan constitucionalmente. Además, la alegación de dicho derecho supone la exigencia de límites previstos por nuestro ordenamiento jurídico; cuando, por ejemplo, se presente una afectación externa que tenga que pasar primero por un filtro de validez (véase la aplicación del artículo 648° numeral 6° del Código Procesal Civil).

Sin embargo, si bien el señor Calixtro mencionó que la CTS era un concepto remunerativo y, por tanto, debía ser tutelada conforme a aquellas normas que expusimos anteriormente, lo cierto es que esta afirmación no es del todo precisa, en la medida que su tratamiento a nivel legal se reduce a “beneficio social”.

En otras palabras, la CTS no es un concepto remunerativo, sino un beneficio social que percibe el trabajador. Para mayor claridad, recurrimos al profesor Ferro (2019), en cuanto menciona: “(...) La ley prevé que existirán ingresos que, aunque en rigor correspondería calificar como remuneración, han sido privados de tal naturaleza y en consecuencia no serán base del cómputo para el pago de beneficios que se calculan con base en la remuneración, como la CTS” (p. 90).

El profesor Toyama (2001) coincide con tal punto de vista, por cuanto: “Para efectos laborales, la CTS no se encuentra citada dentro de los artículos 19° y 20° de la LCTS, pero, por su naturaleza de asistencia por seguro de desempleo no sería una remuneración” (p. 6).

Resulta un presupuesto esencial conocer que la CTS no goza de una protección remunerativa bajo las leyes sectoriales, sino que constituye un seguro ante el

desempleo inspirado por un sentido previsional, esto es, enmarcarse dentro de un sistema social que le permite al trabajador subsistir ante una contingencia.

A mayor abundamiento, es válido señalar que los fondos recibidos por el señor Calixtro en su cuenta de ahorros no constituían una remuneración en sentido estricto, máxime si de la revisión del expediente se puede verificar que, mediante Resolución Jefatural N° 7748, la División de Pensiones de la PNP le otorgó la CTS al señor Calixtro por el cese de su relación laboral.

Entonces, queda claro que en los términos expuestos el depósito formulado por su empleador no tiene tutela remunerativa, por lo que los argumentos expuestos por el señor Calixtro desconocen, en primera instancia, la naturaleza de los fondos sobre los que requiere una protección administrativa.

Ahora bien, habiendo explicado que la CTS no resulta un concepto remunerativo bajo la propia definición de la norma y, además, la doctrina coincide con dicha apreciación académica, corresponde pasar a una segunda incógnita sobre el tema: ¿la CTS es perentoriamente intangible?

5.2.2. La CTS: ¿un intangible con efectos perentorios?

A lo largo del procedimiento, el señor Calixtro señaló que su CTS era intangible e inembargable, de conformidad con lo establecido en el artículo 37° de la Ley de CTS. Asimismo, sostuvo que si bien tenía una deuda cierta frente al Banco, ella provenía de una serie de contratos sobre los cuales no había podido tener tiempo para poder leerlos.

Entonces, pasando a un segundo plano está última afirmación, y en mérito de esquematizar técnicamente los términos expuestos por el señor Calixtro, consideramos idóneo hacer un desarrollo jurídico previo sobre los conceptos a tratar.

En primer lugar, la intangibilidad en nuestro sistema jurídico peruano está muy ligada con el derecho de familia, por cuanto es el carácter alimentario en el marco de un proceso civil el que genera una protección especial por parte del ordenamiento jurídico. La lógica detrás es bastante simple, el trabajador necesita

subsistir en sociedad y gozar de una vida digna; por ello, se debe proteger la materialización de sus ingresos.

Desde ya, resulta preciso dejar por sentado que este debate no se reduce a hacer una ponderación de derechos (crédito vs. CTS), sino lo que se busca establecer es que no existe garantía ni interpretación de instituciones que impida la realización de una compensación debidamente pactada por dos partes.

Ahora bien, siguiendo con la intangibilidad, debemos definir a esta institución como aquella protección que otorga la ley para que la disposición de un cierto objeto (en este caso la remuneración) encuentre límites marcados.

Castellares (2010) lo explica de una manera correcta: ““(…) los activos que son calificados como “intangibles” no pueden ser afectados por ninguna persona, ni por ninguna autoridad, inclusive jueces; es decir, la intangibilidad opera ya sea frente a las autoridades como frente a los particulares” (p. 3).

Entonces, ¿la CTS es intangible perentoriamente? Al respecto, el artículo 37° de la Ley de la CTS establece: “Los depósitos de la compensación por tiempo de servicios, incluidos sus intereses, son intangibles e inembargables salvo por alimentos y hasta el 50%. Su abono sólo procede al cese del trabajador cualquiera sea la causa que lo motive, con las únicas excepciones previstas en los Artículos 41 y 43 de esta Ley. Todo pacto en contrario es nulo de pleno derecho”.

No obstante, y volviendo con la definición propuesta, un intangible tiene la condición inherente de no ser de libre disposición; entonces, si la PNP le depositó su CTS al señor Calixtro a través de su cuenta de ahorros, ¿ello no supondría la libre disposición de fondos por parte del consumidor a partir del cese de labores? La respuesta es afirmativa, toda vez que el derecho del trabajador ya no encuentra un límite amparado por la ley; de lo contrario, resultaría improductivo otorgar un beneficio social que no se pueda hacer efectivo.

En consecuencia, la lectura de dicho dispositivo normativo debe encontrar su correlato práctico, toda vez que una interpretación superficial del texto nos llevaría a caer en errores de aplicación jurídica. Materialmente, el señor Calixtro

nunca hubiera podido acceder a su CTS (en el caso que no se haya compensado), bajo la aplicación estricta de la intangibilidad sobre dicho beneficio social.

Ahora bien, como lo advierte correctamente la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución Final, el artículo 44° del Decreto Supremo 001-97-TR establece que los fondos derivados de la CTS serán entregados al momento de producirse el cese laboral. Entonces, el cese resulta ser la condición prevista por la norma para que el trabajador pueda darle libre uso.

Sin embargo, y a propósito de la Ley N° 32027, el Poder Legislativo ha ampliado dicha condición, en la medida que, con fecha 17 de mayo de 2024, aprobó el retiro del 100% de la CTS. Al respecto, si bien este tema no resulta aplicable al caso, es importante su mención por ser de actualidad, por lo que sostenemos que el cese de la relación laboral no es el único acto que permite la libre disposición de la CTS, sino también en este caso la norma aprobada por el Poder Legislativo.

Dicho ello, resulta necesario reforzar nuestra tesis a partir de la siguiente idea propuesta por los doctores Huáscar Ezcurra y Agustín Valencia (2011): la garantía prevista en dichas normas laborales debe entenderse junto con la naturaleza de libre disposición de la tutela alimentaria; en otras palabras, el trabajador debe decidir en qué gastar sus fondos, siendo libre de darlos en garantía para obtener crédito y luego usarlos como mejor le parezca (p. 55).

Teniendo en cuenta lo anterior, consideramos oportuno aclarar que no negamos que la CTS pueda tener la calidad de intangible en un periodo de tiempo determinado, por ejemplo, cuando el trabajador cuenta con fondos depositados por su empleador bajo la forma y los plazos previstos por la ley (en este escenario los fondos se van acumulando a lo largo del tiempo). No obstante, esta calidad queda anulada cuando existe el cese de la relación laboral y, por lo tanto, el trabajador hace un uso económico de dicho fondo. Es preciso recordar que la CTS se constituye como un seguro contra el desempleo, por lo que su disposición ante el cese resulta lógica.

Tal caso se aplicó en la Resolución Final N° 1440-2022/SPC-INDECOPI, toda vez que no estamos frente a un supuesto en el que el Banco de la Nación haya extraído la CTS depositada por su empleador antes del término de la relación laboral; por el contrario, estamos hablando de que el señor Calixtro solicitó su disponibilidad a fin de darle un uso económico. Por tanto, el cese de la relación laboral finiquitó los límites previstos por la Ley de la CTS.

V.3. ¿Los límites legales del embargo judicial son aplicables a la compensación bancaria autorizada por el señor Calixtro?

En su denuncia, el señor Calixtro manifestó que, además de ser intangible, su CTS era inembargable, de conformidad a las garantías legales previstas para la figura de la remuneración. Al respecto, y considerando que en el anterior capítulo cumplimos con abordar la naturaleza jurídica de la CTS, consideramos oportuno definir dos conceptos en específico: i) el embargo; y, ii) la compensación bancaria.

Daremos aquí una precisión conceptual sobre las instituciones abordadas en el caso, para luego, evaluar cuáles son los verdaderos límites que la Sala Especializada en Protección al Consumidor debió garantizar en el presente caso.

5.3.1. El embargo como concepto jurídico

El marco legal aplicable a este caso parte desde el artículo 642° del Código Procesal Civil, en cuanto se plantea al embargo como la imposición de una fuerza coercitiva sobre el patrimonio del deudor con el fin de recuperar acreencias. Esta figura procesal tiene como característica principal la unilateralidad por parte del acreedor, es decir, es aquella medida cautelar que el ordenamiento jurídico prevé para garantizar el cumplimiento de obligaciones.

Entonces, estaremos frente a un embargo cuando un juez dicte una medida cautelar para garantizar que el deudor cumpla con su obligación. En este punto, resulta precisa la distinción que hace el profesor Fernando Díaz (1990), en

cuanto el embargo no resulta pues un derecho de crédito del acreedor, en la medida que no se discute la preexistencia de un derecho subjetivo que busca un fin prestacional, sino estamos frente a una medida cautelar de naturaleza procesal (p. 216).

Siguiendo esta línea, el embargo exige la intervención judicial para ser aplicado. Esta intervención judicial se puede presentar de dos maneras: cautelar y ejecutivamente. En el primer caso, estamos frente a una fase inicial donde existe una pretensión que cuenta con verosimilitud detrás, siendo que el juez deberá apreciar las circunstancias del caso para concederla; mientras que, en el segundo caso, la medida parte desde un título ejecutivo que contiene una obligación cierta, expresa y exigible, por lo que no debe existir una etapa para que se discuta el conocimiento de dicho derecho (Ledesma, 2008, p. 171).

Ahora bien, es preciso mencionar que, como toda medida cautelar, el embargo encuentra límites que le impiden afectar una serie de bienes con contenido económico amparados normativamente; en específico, y adelantando la posición del señor Calixtro en este punto, en el artículo 648° numeral 6° del Código Procesal Civil, en la medida que señala su prohibición frente a remuneraciones.

Al respecto, corresponde reiterar que la CTS no constituye una remuneración según la normativa sectorial, por lo que los efectos contenidos en la norma expuesta precedentemente no pueden ser activados a dicha figura. Una actuación contraria desconocería completamente la naturaleza jurídica de dichas instituciones laborales y, además, estaría trasladando una prohibición frente a un supuesto no regulado.

Residualmente, no hay que perder de vista el artículo 37° de la Ley de CTS, en cuanto sí recoge un supuesto de inembargabilidad parcial, siendo que en el caso de alimentos se puede disponer hasta el 50%. La pregunta que cae precisa es: ¿cómo afecta esta norma a nuestro caso de estudio? De ninguna forma, y nos explicamos.

Como hemos visto a lo largo del subtema, el embargo exige como condición necesaria su impulso a nivel judicial, siendo que en el caso en concreto el Banco de la Nación no requirió de dicha figura para cargar sus créditos en la cuenta de

ahorros del señor Calixtro; para ser concisos, en la Resolución Final N° 1440-2022/SPC-INDECOPI no se aplicó un embargo.

Entonces, una deficiencia técnica se presenta en nuestro caso, toda vez que no se puede exigir la aplicación analógica de la prohibición de los bienes inembargables, por no estar frente a un concepto de naturaleza remunerativa y, además, por no haberse aplicado un embargo.

5.3.2. La compensación como concepto jurídico

La dimensión jurídica en la que está inscrita la compensación responde a una de las formas de extinción de las relaciones obligacionales. Somos del gusto del concepto planteado por el profesor Karl Larenz², quien señala que las obligaciones al final del día pueden ser vistas como un proceso: nacen, se cumplen y fenecen.

Ahora bien, como sostiene el profesor Rómulo Morales (2012) cuando una obligación no se cumple, existen diferentes formas para que esta se extinga, considerando que el acreedor queda expuesto ante efectos *satisfactivos* o *no satisfactivos* de la relación contractual, toda vez que los primeros saldan el interés originario del deudor y, los segundos, importan la pérdida del crédito (p. 260).

Dentro de estas formas se posiciona la compensación, cuya garantía se muestra a través del ejercicio voluntario de las partes. Por ejemplo, la compensación bancaria supone el ejercicio de la autonomía privada por parte del deudor, siendo un modo negocial de garantizar el cumplimiento de una acreencia. Por el contrario, la compensación legal o judicial, constituyen modos no negociables, los cuales producen efectos independientemente de la voluntad de los sujetos de la relación jurídica (Vecchi, como se citó en Morales, 2009, pp. 242-243).

El criterio expuesto nos desvela que la compensación no tiene un tratamiento único como institución, sino que posee diferentes clases que se aplican dentro

² El profesor Karl Larenz fue uno de los padres del derecho privado en Alemania. Sus manuales son recordados por su significativo aporte en la construcción del BGB.

de un contexto cierto: la preexistencia de dos relaciones obligacionales que se pueden yuxtaponer para extinguirse entre sí mismas.

Habiendo introducido ello, debemos partir por la siguiente definición de compensación recogida por el profesor Leysser León (2012): “La compensación es un modo de extinción de la obligación que se califica como “satisfactorio”, y que, en cuanto tal, se ubica en el mismo plano que el cumplimiento (en realidad, se trata de un instrumento que hace legítima la ausencia de cumplimiento, y que es indicio de la no realización de la relación, al ser un medio de satisfacción, no del crédito, sino del interés del acreedor) (p. 220).

Existe pues un interés legítimo de un acreedor para hacer efectivo el cumplimiento de su crédito, produciendo así los mismos efectos que un pago. La lógica económica que está detrás de este tipo de extinción de la obligación se basa en que si existen dos prestaciones recíprocas, lo más eficiente es que sean resueltas a través de la voluntad de las partes. Entonces, dicha institución esconde una naturaleza que simplifica las relaciones jurídicas, en tanto el crédito se extingue en la cantidad concurrente (Morales, 2012, pp. 262-269).

Ahora bien, dicho ello, el artículo 1288° del Código Civil establece como requisito de la compensación lo siguiente: “(...) que las obligaciones sean recíprocas, líquidas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas hasta donde respectivamente alcancen, desde que hayan sido opuestas la una a la otra”.

El profesor Felipe Osterling (1988) comenta que detrás de estos requisitos opera que el objeto de cada una de las obligaciones pueda servir de pago en la otra, pues en caso contrario los deudores recibirían prestaciones distintas a las que les corresponderían (p. 177).

Dicho ello, las clases de compensación³ amparadas doctrinariamente son la compensación legal, la compensación judicial; y, la compensación voluntaria (la cual es la bancaria para el propósito del presente informe).

³ Partiendo de la obra del profesor Leysser León, expuesta en su manual: “Derecho de las relaciones obligatorias”, pp. 254-256.

➤ La compensación legal

Este tipo de compensación se produce cuando concurren los siguientes elementos:

TIPO DE OBLIGACIÓN	DESCRIPCIÓN
Obligaciones recíprocas	En este caso, sin considerar la homogeneidad del título, debe existir una simultaneidad entre los papeles de acreedor y deudor establecidos en la relación jurídica.
Obligaciones líquidas	Debe haber pleno conocimiento sobre la cuantía de lo que se debe, en otras palabras, hay una certeza sobre lo que se debe.
Obligaciones exigibles	La obligación debe ser cierta y no debe estar sujeta a condicionamientos de forma.
Obligaciones fungibles y homogéneas	Los bienes fungibles suponen aquellos que pueden ser sustituidos en especie; y, la homogeneidad nos habla de la coincidencia que debe haber en el género de la obligación.

El profesor Leysser León (2012) describe bien un ejemplo de ello: "(...) el dinero, que es un bien fungible por excelencia, se compensará con dinero, no con abarroses alimentarios, porque la equivalencia económica (total o parcial) no sería válida para superar la infungibilidad funcional de estos dos tipos de bienes" (p.226).

Asimismo, respecto a las otras características sostiene: "(...) También se requiere que el monto de las prestaciones sea determinado (liquidez), y que ninguna de ellas esté sujeta a condición suspensiva o a plazo de vencimiento

(exigibilidad). Así, la deuda ya vencida no podrá compensarse con la deuda cuyo plazo de vencimiento no se haya cumplido todavía” (p.226).

➤ La compensación judicial

Ahora bien, la compensación judicial se distingue por no contar con el elemento de la liquidez, toda vez que el razonamiento detrás de esta institución es que el juez determine cuál es la cuantía que se está exigiendo en el marco de un proceso. En ese sentido, cuenta con poder de determinar el *quantum* para satisfacer los intereses de un determinado sujeto.

Moisset de Espanés y Márquez (2021) proponen el siguiente ejemplo:

“[Si] a alguien se le demanda que pague una suma de dinero, pero el demandado es acreedor de una obligación de resarcir daños y perjuicios cuyo monto no está establecido y mientras sustancia el pleito se produce la liquidación. En el período de prueba del juicio ya se determina el monto; entonces al fallarse el pleito el juez en su sentencia hará lugar a la compensación, que no podía ser objeto de compensación legal al principio” (p. 9).

Entonces, al presentarse en el proceso la liquidación de una obligación, una de las partes puede usar esta como excepción frente a una situación jurídica subjetiva en la cual toma la posición de deudor (claro está, con homogeneidad de partes que integran la disputa judicial).

➤ La compensación convencional o bancaria

La compensación voluntaria o bancaria se compone de un ánimo negocial, toda vez que son las partes quienes pueden establecer sobre qué patrimonio se puede compensar una acreencia.

En razón de ello, se establece un reglamento contractual que predispone la libertad de un consumidor para afectar su patrimonio, independientemente de la naturaleza de los fondos sobre los que se compone.

Así, la compensación bancaria se posiciona como una categoría que prioriza la eficiencia económica en el sistema financiero, debido a que establece un mecanismo que permite la recuperación efectiva de la cartera de un banco dentro de nuestro sistema de intermediación. Sobre este punto volveremos más adelante.

➤ El débito automático

Finalmente, el débito automático también supone una forma eficiente para el cumplimiento de obligaciones de pago por parte de un deudor, toda vez que ello supone un servicio en el que existe un cargo directo a una cuenta bancaria.

A diferencia de la compensación convencional, el débito automático se aplica mediante sistemas de afiliación para poder, por ejemplo, pagar no sólo créditos celebrados con una entidad financiera, sino servicios que son de uso diario y de necesidad básica.

En ocasiones, las entidades financieras ven al débito automático como un remedio que les ahorra riesgos en una operación activa, toda vez que hay un estudio detrás que permite asegurar que un consumidor tiene ingresos fijos mensuales y, frente a ello, hay una libertad de que, en las formas y los plazos acordados, la entidad financiera proceda con el cobro efectivo de sus acreencias.

Por tal motivo, el débito automático no viene a ser tan discutido, debido a que es una afiliación voluntaria del servicio. Claro está, los términos y condiciones bajo los que se estipula esta orden de pago debe guardar concordancia con los límites previstos en la Ley del Débito Automático - Ley N° 28556.

5.3.2.1. La compensación bancaria

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) ha definido al derecho de compensación bancario como aquella facultad que tienen las empresas del sistema financiero para hacerse cobro de las deudas vencidas de sus clientes con los activos que estos tienen en la misma empresa (2014, s/p).

A esta definición, consideramos oportuno sumarle un elemento más, el cual es señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución Final N° 1440-2022/SPC-INDECOPI:

“Ello, en la medida que aquel caso donde el consumidor voluntariamente decidió afectar los fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones para el pago de las obligaciones que mantenía con una institución bancaria, no es un acto que debe ser siempre entendido como perjudicial que amerite generar una regla de prohibición absoluta, siendo que configura la liberación del usuario de la responsabilidad de acercarse a una agencia bancaria para lograr el cumplimiento de su obligación vencida, pues en virtud de la autorización previamente brindada, la entidad financiera compensará los activos del consumidor que mantenga en su poder con las acreencias exigibles que tenga frente a aquél, de acuerdo a los parámetros contractuales convenidos y en el marco de la autonomía privada que le es reconocida desde la propia Constitución” (fundamento 40).

El elemento descrito recoge la voluntad del consumidor manifestada en la suscripción del contrato de una operación financiera activa, lo cual constituye una garantía para una entidad bancaria debido a que, a través de ello, se presenta la oportunidad de poder cobrar sus créditos en productos financieros pasivos, siempre y cuando estos hayan sido abiertos en el mismo banco.

Ahora bien, el marco legal aplicable a dicho concepto se desprende de dos normas: i) el inciso 11° del artículo 132° de la Ley General del Sistema Financiero - Ley N° 26702, en cuanto establece que una de las formas para atenuar el riesgo del ahorrista es compensar sobre los activos que el deudor tuviera en su poder; y, ii) el artículo 1289° del Código Civil, en la medida que reconoce que, a través del principio de la autonomía de la voluntad, dos partes pueden convenir para extinguir obligaciones a través de este tipo de compensación.

De la lectura de ambas normas, queda claro que los sujetos pueden pactar libremente sobre una futura afectación de fondos, siendo que en el caso en

concreto, el señor Calixtro acordó con el Banco de la Nación la futura afectación de sus cuentas, si este presentaba deudas impagas en su tarjeta de crédito.

Así, hasta este punto ha quedado acreditado que, a diferencia del embargo, la compensación bancaria no requiere una orden judicial, en la medida que se constituye como una garantía que promueve la eficiencia de la gestión financiera y, como consecuencia de ello, permite la simplificación de obligaciones.

5.3.3. La distinción entre embargo y compensación bancaria a nivel jurisprudencial

Habiendo llegado a este punto, resulta fundamental tener un panorama claro de cuál es el tratamiento del Indecopi respecto a la diferencia entre embargo y compensación bancaria. Cabe precisar que, si bien en los ejemplos que se expondrán a continuación no hay una discusión sobre la CTS, lo importante es que el lector tenga a la vista la evolución jurisprudencial de cada institución jurídica que ha sido abordada en el presente informe.

RESOLUCIÓN	CRITERIO
RESOLUCIÓN 0199-2010/SC2-INDECOPI	<p>“(…) 25. queda claro que <u>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,</u> y respecto al exceso sólo podrá aplicarlo hasta una tercera parte” (resaltado y subrayado nuestro).</p> <p>“(…) 39. No obstante, del análisis realizado precedentemente, dicha alegación ha quedado desvirtuada, al</p>

	<p>haberse evidenciado <u>la exclusión expresa de los créditos inembargables del derecho de compensación</u>, conforme al artículo 1290° del Código Civil” (resaltado y subrayado nuestro).</p>
<p>RESOLUCIÓN 3448-2011/SC2-INDECOPI</p>	<p>“(…) 17. <u>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</u> de remuneraciones o pensiones para el pago de las obligaciones que mantiene con una institución bancaria, <u>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</u> de remuneraciones o pensiones con el propósito de asegurar el cumplimiento de la prestación debida” (resaltado y subrayado nuestro).</p>

Nótese que, de la revisión de ambos pronunciamientos, existen posiciones disímiles por parte de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en la medida que, bajo la primera línea resolutive, hay una equiparación indebida de la compensación bancaria con el embargo debido a que analógicamente se le trasladan los límites y las prohibiciones que recibe esta segunda figura; por el contrario, en la segunda línea resolutive, hay una clara diferenciación entre dichos conceptos, por cuanto se considera el factor de la voluntad y, además, existe una distinción sobre el sujeto que puede ejecutar ambas acciones.

RESOLUCIÓN	CRITERIO
<p>RESOLUCIÓN 1440-2022/SPC-INDECOPI</p>	<p>“(…) 63. En atención a ello, esta Sala advierte que <u>las partes acordaron que la entidad financiera podía efectuar el cobro de las acreencias del consumidor con cargo a los fondos existentes en las cuentas de</u></p>

	<p>su titularidad, hecho que justificaba que el denunciado haya afectado la cuenta del denunciante, materia de denuncia, para hacerse el cobro del importe adeudado con relación a su tarjeta de crédito. Consecuentemente, su conducta ostentaba una justificación convencional válida” (resaltado y subrayado nuestro).</p>
--	--

Con respecto a nuestro caso, podemos observar que la autoridad administrativa siguió su segunda línea resolutive, en tanto estableció que la compensación bancaria fue originada por un acuerdo de voluntades mediante el cual se autorizó el cobro de acreencias con cargo a los activos que tuviera el señor Calixtro bajo su titularidad.

5.3.4. La aplicación de la compensación bancaria sobre la CTS del señor Calixtro

En primer lugar, debemos señalar que el Banco de la Nación no efectuó un embargo, sino una compensación bancaria debidamente acordada por las partes.

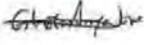
Como hemos venido exponiendo a lo largo del informe, resulta de fundamental importancia distinguir estas instituciones; siendo que, por un lado, el embargo constituye la imposición de una fuerza coercitiva sobre el patrimonio del deudor con el fin de recuperar acreencias; y, por otro lado, la compensación bancaria supone el ejercicio de la autonomía privada por parte del deudor, siendo un modo negocial de garantizar el cumplimiento de obligaciones.

Así, la CTS del señor Calixtro no fue afectada mediante una orden judicial en este caso, sino que su cargo fue producto de un acuerdo de voluntades plasmado en la suscripción del contrato de la tarjeta de crédito N° 5450-****-****-6304, de fecha 24 de febrero de 2017, tal como se puede apreciar a continuación:

Imagen N° 1: Suscripción del contrato de la tarjeta de crédito

De conformidad con lo dispuesto en las normas legales aplicables, se presume de pleno de derecho el consentimiento de su cónyuge a este Contrato, en caso Usted haya contraído o contraiga matrimonio durante la vigencia del Contrato. Usted declara aceptar la totalidad de los términos y condiciones del Contrato y de haber leído, suscrito y recibido el presente documento y la Hoja resumen al momento de la suscripción de los mismos. Firmado en señal de conformidad el día señalado en la Solicitud de Tarjeta de Crédito.

Fecha: 24 de febrero de 2017

SU FIRMA: 	FIRMA DEL BANCO: 
NOMBRE: Jose Carlos Calixtro Acosta	NOMBRE:
DNI o C.E.: 45263336	DNI: 



En dicho contrato, el señor Calixtro manifestó haber aceptado la totalidad de términos y condiciones, siendo que este reglamento tenía previsto como garantía a la compensación bancaria, con el objetivo de atenuar el riesgo crediticio y reducir costos en esa operación financiera activa.

En este punto, debemos considerar que, dentro de las relaciones de consumo bancarias, se presentan diferentes tipos de escenario donde los bancos deben evaluar el riesgo crediticio de los usuarios, cuya promesa de pago tiene diferente verosimilitud según quién la haga (Naranjo, 2022, p. 81). En ese sentido, el costo de la oportunidad de dinero, en ese momento, resulta a veces difuso, en la medida que las entidades financieras tienen información restringida del usuario (basada en sus ingresos, activos o los reportes crediticios que este pueda registrar).

Ante ello, la compensación bancaria es una facultad reconocida contractualmente, siendo que en el caso del señor Caxitro, éste presentaba deudas impagas que se fueron acumulando hasta formar el importe total de S/27,393.22, con fecha de vencimiento 20 de noviembre de 2020.

Es claro entonces que el Banco podía utilizar otra fuente (en este caso, la CTS del denunciante) para ejercer su derecho de cobro, máxime si la validez de esta acción se correspondía con un conocimiento previo por parte del señor Calixtro, en tanto el literal c) de la cláusula 20 del contrato de la tarjeta de crédito, recogió lo siguiente:

Imagen N° 2: La compensación bancaria estipulada contractualmente

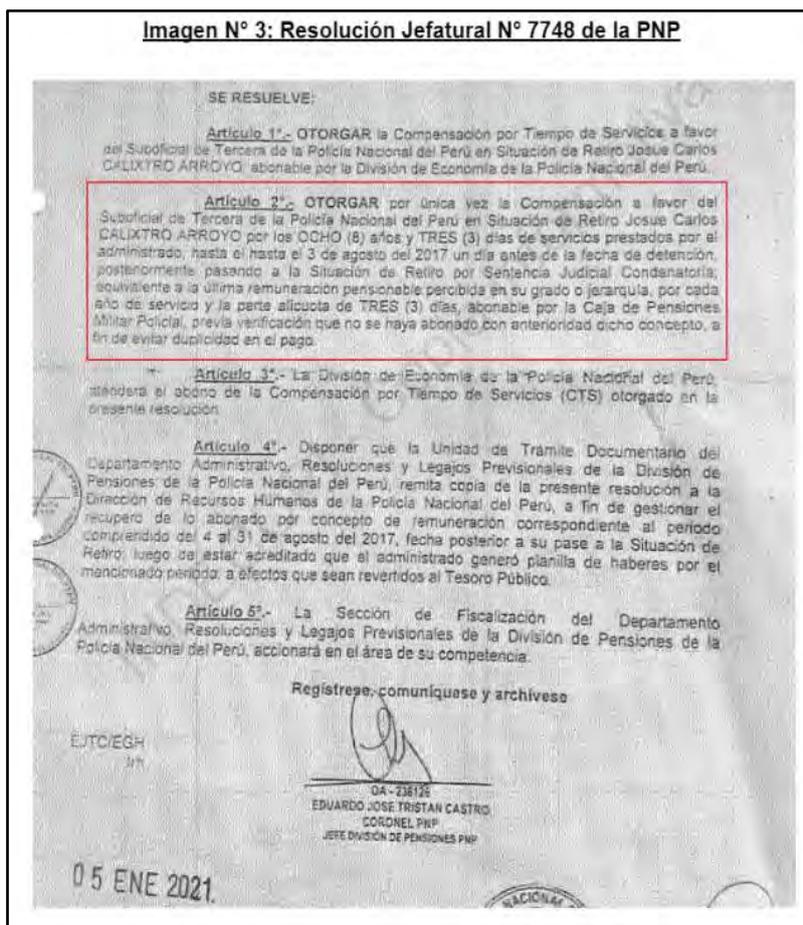
<p>20. ¿QUÉ OCURRE SI NO SE EFECTUAN LOS PAGOS?</p> <p>Si Usted no cumple con pagar el monto de las Operaciones en las fechas previstas para el pago de las cuotas mensuales o de otras condiciones crediticias, el Banco podrá adoptar cualquiera de las siguientes acciones, comunicándole, según sea el caso, dentro de los plazos y medios señalados en la cláusula 25, y las normas legales aplicables:</p> <p>(a) Suspender (temporal o definitivamente) el uso de la Tarjeta y de las Tarjetas Adicionales. Esta suspensión podrá darse mediante bloqueo o cancelación de la Tarjeta.</p> <p>(b) Terminar de manera antelopada el Contrato (es decir, antes que finalice el plazo del Contrato) y en consecuencia, dar por vencidos todos los plazos del contrato que estén pendientes de vencimiento y exigir el inmediato reembolso de la totalidad de lo que se adeude (incluyendo intereses compensatorios, moratorios, comisiones, gastos).</p> <p>(c) Compensar las obligaciones vencidas y exigibles, en el marco de la Ley N° 26702 y el Código Civil, en forma parcial o total, empleando el dinero o los bienes que Usted tenga o pueda tener en cualquier cuenta o depósito en el Banco, de acuerdo a lo dispuesto en ambas normas. Para lo cual Usted autoriza al Banco a debitar los importes adeudados en las cuentas y/o depósitos en moneda nacional y/o extranjera que Usted pudiere mantener en el Banco, procediendo inclusive a la conversión de la moneda de acuerdo al criterio y práctica bancaria usual al tipo de cambio vigente en el Banco a la fecha en que se realice la operación, sin perjuicio de proceder al bloqueo temporal o anulación de la(s) Tarjeta(s) de Crédito, con los cargos correspondientes que constan en la Hoja Resumen.</p> <p>(d) Disponer o suprimir el monto de la Línea de Crédito.</p> <p>(e) Abrir a nombre de Usted una o más cuentas corrientes especiales sin chequera, bajo las condiciones establecidas en el presente Contrato, en las que se registrará el importe de las Operaciones efectuadas con la Tarjeta, Usted acepta la apertura de dicha cuenta, dejando constancia que el manejo de la misma no generará costo alguno para Usted.</p>
--

En ese sentido, las únicas condiciones estipuladas para realizar la compensación bancaria, según los términos expuestos por el Banco, era que las deudas estén vencidas y, por ende, sean exigibles; lo cual, en el presente caso, quedó acreditado.

En segundo lugar, no debemos de perder de vista que, para que se efectuara dicha compensación, los fondos afectados no debían tener una naturaleza que los hiciera intangibles, esto es, de impedimento de acceso por parte de cualquier sujeto. En ese sentido, la CTS efectivamente goza de una protección jurídica que busca tutelar los fondos de los trabajadores; no obstante, su intangibilidad está condicionada al cese de la relación laboral, siendo que, después de ello, puede ser de libre disposición.

Para verificar este supuesto en el caso de estudio, es menester dirigirnos a la Resolución Jefatural N° 7748, documento mediante el cual la División de Pensiones de la PNP, le otorgó su CTS al señor Calixtro ante su retiro de dicha institución que, a su vez, significó el cese de la relación laboral:

Imagen N° 3: Resolución Jefatural N° 7748 de la PNP



Entonces, el Banco cumplió con ejecutar la compensación bancaria de acuerdo a las garantías previstas por la Ley de CTS, siendo que no afectó los fondos del señor Calixtro antes del cese de su relación laboral, sino que, una vez depositados los fondos para que estos pudieran ser de libre acceso por parte del denunciante, ejecutó su derecho de cobro mediante el mecanismo previsto contractualmente.

En este punto, qué duda hay acerca de que los fondos afectados no eran intangibles y, además, no hubo un actuar contrario a las expectativas que el señor Calixtro tenía, en la medida que la compensación bancaria fue estipulada y, posteriormente, suscrita contractualmente, hecho que impide que el denunciante pueda alegar un desconocimiento respecto a esta facultad.

Finalmente, el señor Calixtro alegó que la compensación bancaria encontraba límites imperativos, siendo que la autoridad administrativa debía aplicar analógicamente las prohibiciones legales previstas para la figura del embargo.

Para ello, se basó en dos precedentes judiciales: la Casación N° 11823-2015 y la sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 01796-2020. Sobre este punto, es menester señalar que ambas resoluciones abordaron un supuesto de hecho diferente, en tanto se analizó la legalidad de compensar bancariamente sobre cuentas de haberes, cuestión que, como hemos venido explicando, resulta diferente al caso de estudio.

En ese sentido, el señor Calixtro se basó en un caso disímil al suyo, en tanto la CTS no resulta un concepto remunerativo ni pensionario, sino un beneficio social que esconde una lógica de proteger al trabajador ante una contingencia futura como lo es el desempleo.

Por lo tanto, la exigencia de una aplicación analógica del derecho atenta contra la naturaleza laboral de la CTS como concepto y, además, supondría la extensión de una prohibición a un supuesto no regulado. En ese caso, si bien aparentemente puede existir una semejanza desde el plano fáctico, lo cierto es que la analogía encuentra límites desde su apreciación jurídica (Rubio, 2009, p. 270).

Tenemos entonces, como conclusión, que la Sala Especializada en Protección al Consumidor realizó un análisis correcto en el caso del señor Calixtro, toda vez que entendió que detrás de una compensación bancaria no hay un embargo y, por ende, las limitaciones legales que se establecen para la segunda figura no pueden ser trasladadas a la primera.

Asimismo, la autoridad administrativa determinó correctamente que la intangibilidad de la CTS estaba condicionada a su no disponibilidad, cuestión que es resuelta ante el cese de la relación laboral. En este momento, el Banco puede hacer una afectación válida de los fondos del denunciante, en la medida que su justificación encuentra causa en la convencionalidad del acuerdo previsto en el contrato de la tarjeta de crédito del denunciante.

VI. CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES

El ejercicio de la compensación bancaria a través de fondos provenientes de una CTS, implica que los operadores jurídicos realicen un análisis partiendo desde la naturaleza de las instituciones que se quieren abordar.

Como señalamos a lo largo del presente informe, existen características inherentes a la compensación bancaria que permiten distinguir su figura del embargo; siendo que, detrás de esta, existen presupuestos que parten desde el principio de la autonomía de la voluntad, cuando un consumidor acepta, frente a una operación financiera activa, que el banco pueda cargar sus acreencias en cualquier tipo de depósito que tenga en la misma entidad financiera.

La lógica detrás de esta cláusula no se agota en el campo jurídico, sino que responde económicamente mediante el riesgo de crédito, en tanto no hay una certeza total sobre el cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor.

Es en perspectiva de estas características, que el Banco de la Nación pudo efectuar el cobro de sus acreencias, habiendo acreditado que contaba con créditos vencidos y exigibles. Además, esta facultad fue previamente aceptada por el señor Calixtro mediante el contrato de su tarjeta de crédito, por lo que el denunciante no podía alegar que tenía expectativas diferentes a lo contratado.

Asimismo, es menester señalar que, si bien la CTS recibe una protección de bien intangible bajo su propia normativa sectorial, lo cierto es que esta restricción no tiene efectos perentorios, sino que está supeditada al cese de la relación laboral.

En esa línea, en el presente caso, los fondos depositados por concepto de CTS en la cuenta de ahorros del señor Calixtro, provinieron del término de la relación laboral del denunciante y su empleador. En función a ello, los fondos pasaron a ser de libre disponibilidad del señor Calixtro, por lo que el Banco podía acceder a estos para hacer efectivo el cobro de su crédito.

Así, sostenemos que la Sala Especializada en Protección al Consumidor analizó correctamente los extremos descritos con anterioridad, prevaleciendo así el derecho de cobro por parte del Banco de la Nación.

Finalmente, como última reflexión final, consideramos preciso mencionar que el sistema financiero exige que sus principios sean respetados, siendo dos de ellos: i) la protección del buen funcionamiento del mercado; y, ii) la protección de la solvencia y liquidez de las entidades financieras, garantizando estabilidad a los ahorristas.

Estos principios no solamente están pensados para los bancos, sino que entienden que, detrás de cada promesa de pago, las entidades financieras también deben de rendir cuentas frente a los superavitarios.

Entonces, cuando una entidad financiera tiene un mecanismo de cobro que facilita las transacciones comerciales y simplifica las obligaciones, resulta improductivo prohibir o limitar dicho campo de acción. En consecuencia, la compensación bancaria no solamente resulta un instrumento de equilibrio de deudas, sino que encuentra su propia legalidad en el consentimiento del consumidor.

BIBLIOGRAFÍA

Díaz, T. (1990). El embargo en el código civil. En: *Ius Et Praxis*, pp. 215-218.

Ezcurra, H., & Valencia-Dongo, A. (2011). ¿Es posible la compensación bancaria en cuentas de haberes? ¿Quién gana y quién pierde con la decisión de Indecopi? En: *Revista de Derecho Administrativo* 10, pp. 51-56. Disponible en: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13676/14300>

Ferro, V. (2019). *Derecho individual de trabajo en el Perú*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, pp. 80-100.

Ledesma, M. (2008). *Comentarios al Código Procesal Civil*. Tomo II. Lima: Gaceta Jurídica, pp. 160-180.

Leysser, L. (2007). *Derecho de las relaciones obligatorias*. Lima: Jurista Editores, pp. 220-260.

Moisset de Espanés, L., & Márquez, J. (2021). Notas sobre la compensación y el Código civil peruano de 1984. En: *ACADERC*. Disponible en: <https://www.acaderc.org.ar/wp-content/blogs.dir/55/files/sites/55/2021/06/CompensacionHomenaje.pdf>

Morales, R., & Priori, G. (2012). *De las obligaciones en general*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, pp. 260-279.

Naranjo, M. (2022). Control de tasa de interés. En: *THĒMIS-Revista de Derecho* (81), pp. 111-117. Disponible en: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/26494/24942>

Osterling, F. (1998) *Las Obligaciones*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

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

Presidencia del Consejo de Ministros. (17 de mayo de 2024). *Ejecutivo promulga ley que autoriza el retiro del 100% de la CTS*. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/956298-ejecutivo-promulga-ley-que-autoriza-el-retiro-del-100-de-la-cts>

Rubio, M. (2008). *El Sistema Jurídico. Introducción al Derecho*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Stucchi, P., Bezada, J., & García, O. (2021). *Manual de derecho del consumo aplicado a los servicios bancarios*. Lima: Palestra.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f.). *Cuenta CTS*. Disponible en: <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-financiera/productos-financieros/compensacion-por-tiempo-de-servicio-cts#:~:text=Es%20un%20depósito%20que%20tu,consecuente%20pérdida%20de%20tus%20ingresos>.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (16 de diciembre de 2014). *Cláusulas de contratación aprobadas por la SBS permitirán simplificar la información a los usuarios*. Disponible en: <https://www.sbs.gob.pe/noticia/detallenoticia/idnoticia/1183?title=CL%C3%81USULAS%20DE%20CONTRATACI%C3%93N%20APROBADAS%20POR%20LA%20SBS%20PERMITIR%20SIMPLIFICAR%20LA%20INFORMACI%C3%93N%20A%20LOS%20USUARIOS>

Toyama, J. (2021). Protección, Privilegio, Tiempo, Forma y pago de los Beneficios Sociales. En: *Derecho y Sociedad*, pp. 62-73. Disponible en: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/16820>

Toyama, J. (2021). La remuneración: una visión comparativa entre la legislación de hoy y el Anteproyecto de Ley General del Trabajo. En: *Laborem* N° 3, pp. 119-132. Disponible en: <https://www.spdtss.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/Laborem3-119-132.pdf>

Vodanovic, L. (09 de septiembre de 2011). “Cuando los intereses están en juego”. En: *Maestría Derecho Bancario y Financiero*. Disponible en: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/mdbf/2011/09/09/consumidor-y-sistema-financiero-cuando-los-intereses-estan-en-juego/>

LEGISLACIÓN, JURISPRUDENCIA Y OTROS DOCUMENTOS

Código Civil [C.C.], Decreto Legislativo 295, Diario Oficial *El Peruano*, 25 de julio de 1984 (Perú).

Código Procesal Civil [C.P.C.], Decreto Legislativo 768, Diario Oficial *El Peruano*, 04 de marzo de 1992 (Perú).

Decreto Supremo N° 001-97-TR, Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 650, Ley de Compensación por Tiempo de Servicios, Diario Oficial *El Peruano*, 27 de febrero de 1997 (Perú).

Decreto Supremo N° 003-97-TR, Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, Diario Oficial *El Peruano*, 27 de marzo de 1993 (Perú).

Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Diario Oficial *El Peruano*, 9 de diciembre de 1996 (Perú).

Ley 28587, Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, Diario Oficial *El Peruano*, 21 de julio de 2005 (Perú).

Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, Diario Oficial *El Peruano*, 2 de septiembre de 2010 (Perú).

Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente de la Corte Suprema de Justicia de la República, 04 de mayo de 2017, Casación N° 11823–2015-Lima (Perú).

Tribunal Constitucional [T.C.], 01 de julio de 2021, sentencia recaída en el Expediente 01796-2020-PA/TC (Perú).

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual [INDECOPI], 29 de enero de 2012, Resolución 0199-2010/SC2-INDECOPI (Perú).

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual [INDECOPI], 15 de diciembre de 2011, Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI (Perú).

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual [INDECOPI], 18 de julio de 2022, Resolución 1440-2022/SPC-INDECOPI (Perú).

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N°1
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : JOSUÉ CARLOS CALIXTRO ARROYO
DENUNCIADO : BANCO DE LA NACIÓN
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
SERVICIOS FINANCIEROS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Josué Carlos Calixtro Arroyo contra Banco de la Nación; y, en consecuencia, se la declara infundada, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la entidad bancaria se encontraba contractualmente facultada a compensar, con cargo a la cuenta de ahorros del interesado, el importe dinerario de S/ 25 182,97, con el objeto de cancelar la deuda vencida y exigible derivada de la tarjeta de crédito del consumidor.*

Se deja sin efecto la resolución apelada, en los extremos referidos a la multa de seis (6) Unidades Impositivas Tributarias impuesta, la medida correctiva dictada, la condena del proveedor al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Lima, 18 de julio de 2022

ANTECEDENTES

1. El 12 de mayo de 2021¹, el señor Josué Carlos Calixtro Arroyo (en adelante, el señor Calixtro) denunció a Banco de la Nación² (en adelante, el Banco), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), atendiendo a las siguientes consideraciones:
 - (i) El 27 de noviembre de 2020, mediante Resolución Jefatural 7748-2020-DIV-PEN-PNP, su empleadora le otorgó la Compensación por Tiempo de Servicios (en adelante, CTS), la cual fue depositada en su cuenta el 20 de diciembre de 2020, por S/ 15 821,00 y el 21 de abril de 2021, por S/ 15 821,00;

¹ Complementado mediante escrito del 19 de mayo de 2021.

² RUC 20100030595, con domicilio fiscal situado en Av. Javier Prado Este Nro. 2499 Urb. San Borja, San Borja, Lima, Lima.

- (ii) el artículo 37° del Texto Único Ordenado de la Ley 650, Ley de Compensación por Tiempo de Servicios, aprobado por Decreto Supremo 001-97-TR (en adelante, Decreto Supremo 001-97-TR) dispuso la intangibilidad e inembargabilidad de los depósitos de la CTS;
 - (iii) sin embargo, el Banco retuvo la suma total de S/ 25 180,00 depositada por el concepto de CTS, en contravención a lo legalmente dispuesto y sin respetar la medida judicial de embargo de su cuenta por el concepto de alimentos, a favor de sus menores hijos;
 - (iv) si bien buscó obtener una solución al inconveniente a través de un correo electrónico y un reclamo presentado en la plataforma de “Concilia Fácil” -administrada por el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi (en adelante, SAC)- no obtuvo respuesta alguna; y,
 - (v) dejó de pagar la deuda porque quedó desempleado, pero tuvo la intención de cancelarla, a través de un acuerdo con el Banco.
2. En virtud de lo narrado, solicitó ordenar al Banco, como medidas correctivas reparadoras, que devuelva el porcentaje del importe descontado correspondiente al concepto de alimentos y a sus gastos personales y refinancie la deuda contraída.
 3. Mediante Resolución 1 del 4 de junio de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N°1 (en adelante, la Secretaría Técnica) emitió, entre otras cosas, el siguiente pronunciamiento:

“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 12 de mayo de 2021, complementada mediante escrito del 19 de mayo de 2021, interpuesta por el señor Josué Carlos Calixtro Arroyo contra Banco de la Nación, de conformidad con lo siguiente:

- (i) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco de la Nación habría retenido indebidamente el importe de S/ 25 180,00, de la totalidad de los montos adicionales a la cuenta de ahorros del denunciante, correspondientes al pago de su Compensación por Tiempo de Servicios (CTS), pese a no contar con una orden o mandato judicial, y vulnerando la intangibilidad e inembargabilidad de dichos fondos prevista en el artículo 37° del Decreto Supremo N° 001-97-TR, así como la medida de embargo otorgada mediante sentencia judicial a favor de sus menores hijos, en el marco de un juicio de alimentos.*
- (ii) *Presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco de la Nación no habría atendido el correo electrónico enviado por el denunciante el 11 de noviembre de 2020.*
- (iii) *Presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco de la*

Nación no habría atendido el reclamo enviado por el denunciante mediante la plataforma “Concilia Fácil”, administrada por el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi”. [Sic]

4. Por Resolución 3 del 28 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica declaró rebelde al Banco, dado que no presentó sus descargos.
5. A través de la Resolución 6 del 15 de noviembre de 2021, la Secretaría Técnica trasladó a las partes el Informe Final de Instrucción 1009-2021/CC1-ST de la misma fecha, a través del cual arribó a las conclusiones reseñadas a continuación, respecto de la responsabilidad administrativa atribuible al proveedor:
 - (i) Declarar la improcedencia, por falta de legitimidad para obrar activa, de la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, respecto del extremo referido a que el proveedor no habría atendido el reclamo presentado por el denunciante;
 - (ii) sancionar al Banco con una multa de seis (6) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT), por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto del extremo referido a que el proveedor habría retenido indebidamente el importe de S/ 25 180,00 de la totalidad de los montos abonados a la cuenta de ahorros del denunciante, correspondientes al pago de su CTS; y,
 - (iii) archivar la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, respecto del extremo referido a que el proveedor no habría atendido el correo electrónico enviado por el denunciante el 11 de noviembre de 2020.
6. El 23 de noviembre de 2021, el Banco presentó sus observaciones acerca del Informe Final de Instrucción 1009-2021/CC1-ST, en los términos siguientes:
 - (i) El señor Calixtro mantenía una deuda derivada de la Tarjeta de Crédito 5450-****-****-6304, ascendente a S/ 5 100,29, en el mes de abril de 2021;
 - (ii) si bien su entidad buscó refinanciar el crédito, ambas partes no arribaron a un acuerdo fructífero sobre el particular;
 - (iii) de acuerdo con lo establecido en el numeral 12 del “Contrato de Operaciones Pasivas” de fecha 5 de enero de 2021, firmado por el cliente, su empresa se hallaba facultada a compensar, en forma total o parcial, los fondos que pudiera tener el cliente en cualquiera de sus cuentas;
 - (iv) en atención a lo señalado y a pronunciamientos de la autoridad de consumo que sustentaban dicha postura, su entidad actuó en armonía con los pactos celebrados con el cliente; y,

- (v) de otro lado, el consumidor no acreditó haber presentado reclamos ante su empresa.
7. El 29 de noviembre de 2021, el señor Calixtro expresó su disconformidad respecto de los argumentos planteados por su contraparte, conforme a los alegatos expuestos a continuación:
- (i) Las estipulaciones contractuales invocadas por el proveedor se encontraban limitadas en las disposiciones imperativas legales, contenidas en el numeral 3 del artículo 1293° y en el numeral 6 del artículo 648° del Código Procesal Civil;
 - (ii) asimismo, el artículo 132° de la Ley 26072, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros disponía que los activos legales o contractualmente declarados intangibles se encontraban excluidos del derecho de compensación;
 - (iii) el “Contrato de Operaciones Pasivas” había sido suscrito el 5 de enero de 2021, de modo que sus disposiciones no eran aplicables al descuento suscitado en el mes de diciembre de 2020, máxime cuando no tuvo oportunidad de revisar su contenido; y,
 - (iv) la cuenta bancaria en la cual se depositaron los fondos de su CTS fue creada por su empleadora, a efectos del pago de esta.
8. Por Resolución 3370-2021/CC1 del 3 de diciembre de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N°1 (en adelante, la Comisión) arribó a la siguiente decisión:
- (i) Declaró improcedente, por falta de legitimidad para obrar activa, la denuncia interpuesta por el señor Calixtro contra el Banco, por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, respecto del extremo referido a que el proveedor denunciado no habría atendido el reclamo enviado por el denunciante mediante la plataforma “Concilia Fácil”, administrada por el SAC;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Calixtro contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber considerado acreditado que el proveedor no justificó el motivo por el cual retuvo indebidamente el importe de S/ 25 180,00 de la totalidad de los montos abonados a la cuenta de ahorros del denunciante, correspondientes al pago de su CTS, pese a no contar con una orden o mandato judicial y estar afectada con una medida judicial de embargo; sancionándolo con una multa de seis (6) UIT;
 - (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Calixtro contra el Banco, por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, al no haber considerado acreditado que el denunciante haya

- interpuesto un reclamo por medio del correo electrónico del 11 de noviembre de 2020;
- (iv) ordenó al Banco, como medida correctiva reparadora, que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la citada resolución, cumpla con efectuar la devolución en la cuenta de ahorros del señor Calixtro del importe de S/ 25 180,00, correspondiente a su CTS, que fue indebidamente retenido;
 - (v) condenó al denunciado al pago de las costas del procedimiento; y,
 - (vi) dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
9. El 7 de enero de 2022, el Banco apeló la Resolución 3370-2021/CC1, con respecto del extremo que le resultó desfavorable y los acápites accesorios a dicho pronunciamiento, en virtud de los siguientes argumentos:
- (i) La primera instancia refirió que su entidad no había acreditado la existencia de deuda impaga, aun cuando el propio denunciante reconoció que contaba con un saldo pendientes de pago;
 - (ii) ante el incumplimiento de pago de la deuda vinculada a la tarjeta de crédito otorgada al cliente el 24 de febrero de 2017 y el registro de fondos a la cuenta de ahorros de este, su empresa efectuó dos (2) operaciones de pago con cargo a tal cuenta los días 18 de diciembre de 2020 y 23 de abril de 2021, por las sumas de S/ 15 822,97 y S/ 9 360,00;
 - (iii) con el importe de S/ 15 822,97 se canceló intereses y con la suma de S/ 9 360,00 amortizó S/ 6 530,94 de capital y S/ 2 829,06 de intereses, siendo que, a la fecha, el consumidor contaba con una deuda de S/ 5 429,53;
 - (iv) de acuerdo con las condiciones generales del contrato de tarjeta de crédito, su empresa se hallaba facultada a compensar las obligaciones vencidas y exigibles, empleando el dinero que el cliente tuviera en cualquier cuenta o depósito; y,
 - (v) en ese sentido, su conducta obedeció a lo pactado entre las partes, en ejercicio de la libertad contractual de las mismas.
10. El 31 de marzo de 2022, el señor Calixtro absolvió el recurso de apelación interpuesto por su contraparte, conforme a la posición asentada en el curso de procedimiento, la cual se encontraba sustentada en el pronunciamiento del Tribunal Constitucional incluido en la Sentencia 0670/2021 del 1 de julio de 2021 y en la Casación 11823-2015-LIMA.
11. Cabe precisar que el denunciante no apeló la Resolución 3370-2021/CC1, en los extremos que declararon improcedente e infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presuntas infracciones del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, por lo que dichos acápites han quedado consentidos.

ANÁLISIS

I. Cuestión previa: Sobre la integración de la Resolución 3370-2021/CC1

12. El artículo IV del Título Preliminar del Texto Único de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), consagra entre los principios generales del derecho administrativo al Principio de Celeridad y Eficacia³, cuya finalidad es dar mayor dinamismo al trámite del procedimiento administrativo por encima de actuaciones procesales o meros formalismos que dificulten su desarrollo, sin que ello conlleve la vulneración de lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.
13. Por su parte, el artículo 370° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria al presente procedimiento, establece que cuando la autoridad haya omitido pronunciarse en la parte resolutive sobre algún punto principal o accesorio que fue tratado en la parte considerativa, es posible integrar la resolución sin necesidad de anularla⁴.
14. En el presente caso, de la revisión de la Resolución 3370-2021/CC1, esta Sala ha advertido que la Comisión omitió consignar en la parte resolutive de la misma el extremo en el que condenó al Banco al pago de los costos del procedimiento, aun cuando este punto sí fue consignado en la parte considerativa de la referida resolución (ver su considerando 87).
15. En ese sentido, teniendo en consideración que la omisión de la consignación en la parte resolutive del referido punto no altera el contenido sustancial de la resolución recurrida, corresponde integrar dicha omisión.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. 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:
(...)

1.9. Principio de celeridad. Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

1.10. Principio de eficacia. Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 370°.- Competencia del Juez superior.**

El Juez superior no puede modificar la resolución impugnada en perjuicio del apelante, salvo que la otra parte también haya apelado o se haya adherido. Sin embargo, puede integrar la resolución apelada en la parte decisoria, si la fundamentación aparece en la parte considerativa.

(...).

II. Sobre la presunta infracción del deber de idoneidad

16. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso⁵. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos⁶.
17. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
18. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad⁷. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.
19. En el presente caso, el señor Calixtro denunció que el Banco descontó el importe de S/ 25 180,00, depositados en su cuenta de ahorros con ocasión de

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...).

la entrega de su CTS, ante su cese laboral. Ello, pese a que tales fondos eran intangibles, de acuerdo con lo previsto en el artículo 37° del Decreto Supremo 001-97-TR y que contaba con una medida judicial de embargo, dictada en el marco de un proceso judicial de alimentos.

20. La Comisión declaró fundada la denuncia, en tanto consideró que la entidad bancaria no había sustentado la existencia de la deuda impaga respecto de la cual ejerció su derecho de compensación.
21. En vía de apelación, el Banco alegó, respecto de la aludida inexistencia de deuda impaga, que el denunciante había reconocido su subsistencia ante la primera instancia, a lo que adicionó que su entidad se encontraba contractualmente facultada a compensar, con cargo a los fondos de las cuentas del cliente, el valor del saldo adeudado.
22. Con arreglo a tal disposición convencional, tras el ingreso de fondos a la cuenta de ahorros del cliente, efectuó dos (2) operaciones de compensación con cargo a tal producto financiero, el 18 de diciembre de 2020 y 23 de abril de 2021, por las sumas de S/ 15 822,97 y S/ 9 360,00, respectivamente.
23. Atendiendo a lo alegado por el proveedor, a fin de corroborar su responsabilidad administrativa en esta instancia, se desprende que no resulta un hecho controvertido que dicho administrado descontó de la cuenta de ahorros del cliente las sumas de S/ 15 822,97 y S/ 9 360,00 (por un valor total de S/ 25 182,97⁸), en uso de la presunta facultad de compensación que ostentaba. De igual manera, no ha sido materia de cuestionamiento que los fondos depositados en la cuenta del denunciante respondieron al pago de su CTS, ante su cese laboral.
24. En aras de dilucidar si la conducta desplegada por el Banco defraudó las expectativas del consumidor, es relevante señalar que el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española⁹ define etimológicamente al verbo compensar como el hecho de *“igualar en opuesto sentido el efecto de una cosa con el de otra”*, consignando como ejemplo el compensar las pérdidas frente a las ganancias.
25. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1288° del Código Civil¹⁰, la compensación constituye un mecanismo de extinción total o parcial de dos o

⁸ Si bien el denunciante aludió al descuento de S/ 25 180,00, lo cierto es que, de las afirmaciones del propio proveedor se desprende que el monto objeto de cuestionamiento ascendería a S/ 25 182,97.

⁹ Consulta Virtual en el siguiente enlace: <http://lema.rae.es/drae/>

¹⁰ **CÓDIGO CIVIL. LIBRO VI. SECCIÓN SEGUNDA. TÍTULO IV.**

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

más obligaciones recíprocas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas, desde que hayan sido opuestas la una a la otra. Ello, supone que en la estructura de las indicadas obligaciones las partes involucradas mantengan, a la vez, una dualidad de situaciones jurídicas subjetivas, toda vez que se encontrarán tanto en la posición del acreedor que exige la realización de una conducta debida (situación jurídica subjetiva de ventaja activa), como en el estado del deudor que conserva el compromiso de cumplir una conducta (situación jurídica subjetiva de desventaja activa).

26. Si bien la ejecución de la prestación en la forma prevista en el título constitutivo de toda obligación, donde se opone el débito de un deudor y el crédito de un acreedor independientes entre sí, implicará, de manera simultánea: (i) la satisfacción del interés del acreedor; (ii) la liberación del deudor; y, como consecuencia de aquéllas, (iii) la extinción de la obligación que los vinculaba; en el caso de la compensación, la extinción de las obligaciones se realizará sin que las prestaciones que son objeto de las mismas se verifiquen de manera efectiva, bastando simplemente que una de las partes involucradas se libere de su deuda oponiendo a esta el derecho de crédito del cual también es titular frente a la misma contraparte¹¹. De ahí que, al no mediar pago alguno, la doctrina entienda que la compensación principalmente conlleva, en estricto, a la liberación del deudor.
27. A efectos de alcanzar el efecto de mutua neutralización de las obligaciones¹², la compensación exige que respecto a estas concurren las siguientes características: (i) recíprocas; (ii) líquidas; (iii) exigibles; y, (iv) de prestaciones fungibles y homogéneas.
28. La reciprocidad de las obligaciones a compensar alude a la convivencia de las situaciones jurídicas recaídas en las partes involucradas, siendo estas a la vez acreedor y deudor de las relaciones obligatorias, procedentes de un mismo título¹³ o de relaciones jurídicas diversas.
29. Con la finalidad de extinguir las obligaciones pretendidas, la compensación deberá versar sobre deudas cuyo importe se encuentre plenamente determinado, conocido por las partes o pasible de serlo a partir de una operación simple, excluyéndose aquellas pendientes de liquidación; operando exclusivamente respecto de obligaciones exigibles, es decir, sin plazo de

¹¹ Código Civil comentado por los 100 mejores especialistas. Volumen VI. 1° edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2004. Pág. 723.

¹² DÍEZ-PICAZO, Luis. Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial. Volumen II. Las relaciones obligatorias. 5° edición. Madrid, Civitas, 1996. Pág. 536-538.

¹³ Es el caso de las obligaciones recíprocas surgidas de la misma fuente. El arrendador que compensa su obligación de restituir al arrendatario el dinero constituido en garantía por la devolución del automóvil rentado, con la obligación del arrendatario de pagar el precio de cada día de alquiler del vehículo adeudado.

vencimiento¹⁴ o cuyo plazo hubiese culminado y, en consecuencia, el acreedor se encontrase habilitado para requerir su inmediato cumplimiento.

30. Finalmente, la fungibilidad y homogeneidad pretendida se dirige a destacar la necesidad de que las prestaciones a compensar manifiesten un contenido cualitativamente equivalente en relación con su cumplimiento, es decir, que pertenezcan al mismo género¹⁵.
31. En consecuencia, la figura de la compensación se verificará respecto a la extinción pretendida entre obligaciones recíprocas con identidad de sujetos, por un importe determinado, al vencimiento del plazo para su cancelación y de similares condiciones.
32. Cabe señalar que la figura de compensaciones ha sido recogida en la normativa que rige el sistema financiero peruano a través 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, que establece distintas medidas que pueden ser utilizadas por las empresas de este sistema 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, precisando que los activos legal o contractualmente declarados intangibles serán excluidos de este derecho.
33. Por su parte, el artículo 648° del Código Procesal Civil define los bienes calificados como inembargables, incluyendo a las remuneraciones y pensiones cuando no excedan las 5 URP¹⁶, siendo el exceso embargable solo hasta por una tercera parte¹⁷.
34. Si bien a partir de dichas normas podía entenderse que el ordenamiento impedía el derecho de compensación para remuneraciones cuando éstas no eran mayores a 5 URP, lo cierto es que al no existir una disposición que de manera expresa y suficiente prohibiera a las entidades del sistema financiero a compensar sus acreencias con las remuneraciones o pensiones de sus

¹⁴ **CÓDIGO CIVIL. LIBRO VI. SECCIÓN SEGUNDA. TÍTULO II. CAPÍTULO PRIMERO.**

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

¹⁵ CROVETTO HUERTA, Janfer. Código Civil comentado por los 100 mejores especialistas. Volumen VI. 1° edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2004. Pág. 727-731.

¹⁶ Es decir, a la fecha, la suma de S/. 1 850,00, considerando que el valor de la Unidad de Referencia Procesal (URP) equivale al 10% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), que de acuerdo al Decreto Supremo 264-2012-EF, expedido por el Ministerio de Economía y Finanzas, durante el año 2013 asciende a S/. 3 700,00.

¹⁷ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. TÍTULO IV. CAPÍTULO II.**

Artículo 648°. Son inembargables: (...)

6. Las remuneraciones y pensiones, cuando no excedan de cinco Unidades de Referencia Procesal. El exceso es embargable hasta una tercera parte. Cuando se trata de garantizar obligaciones alimentarias, el embargado procederá hasta el sesenta por ciento del total de los ingresos, con la sola deducción de los descuentos establecidos por ley.

clientes que fuesen menores a dicho importe, se evidenció que ello se debía únicamente a una interpretación de leyes ubicadas en cuerpos normativos distintos, con ámbitos de aplicación y fines diferentes.

35. Por tanto, considerando los efectos o consecuencias que tal decisión podía generar en el mercado crediticio, mediante Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI, la Sala destacó la necesidad de diferenciar el embargo judicialmente ordenado a ejecutar sobre haberes o pensiones, de aquel supuesto en que el consumidor afecta libre y voluntariamente su remuneración o pensión para atender, en vía de compensación, sus obligaciones, debido a que son figuras legalmente diferentes.
36. En efecto, el artículo 642° del Código Procesal Civil¹⁸ señala que el embargo constituye una medida cautelar¹⁹ que es solicitada ante el Juez cuando la razón del proceso se puede expresar en dinero, consistente en la afectación jurídica de un bien o derecho del presunto obligado, aun cuando este se encuentre en posesión de tercero, con las reservas que para este supuesto prescribe la ley.
37. Precisamente, el embargo implica la necesaria intervención judicial de un determinado bien o varios bienes²⁰, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de un eventual pronunciamiento favorable, conforme al carácter conservativo o innovativo de la tutela, es decir, prohibiendo o imponiendo la mutación del estado de hecho²¹ a efectos de garantizar la practicidad del proceso definitivo, es decir, la ejecución de la pretensión que sea amparada.
38. En tal sentido, mientras a través de la compensación el deudor, en ejercicio de su derecho potestativo, busca voluntariamente liberarse de su obligación, pretendiendo su extinción parcial o integral, el embargo deriva de una actuación jurisdiccional que se dispone a cautelar, *in audita parte*²²,

¹⁸ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. SECCIÓN QUINTA. TÍTULO IV. CAPÍTULO II.**

Artículo 642°.- Cuando la pretensión principal es apreciable en dinero, se puede solicitar embargo. Este consiste en la afectación jurídica de un bien o derecho del presunto obligado, aunque se encuentre en posesión de tercero, con las reservas que para este supuesto señala la ley.

¹⁹ Cuya naturaleza principal es que es un proceso instrumental al servicio de otro proceso.

MONROY PALACIOS, Juan José. Bases para la formación de una teoría cautelar, Comunidad, Lima, Perú, 2002, Pág.132.

²⁰ Diccionario Financiero. Defensor del Cliente Financiero. Boletín N° 8, Octubre 2008. Pág. 5.

"Embargo: Intervención judicial de un determinado bien o de varios bienes (medida cautelar que se solicita al juez cuando la razón del proceso se puede expresar en dinero). Está autorizado por una sentencia judicial, ya sea por razón de delito o con la finalidad de fijar (reservar) esos bienes para el cumplimiento de las responsabilidades derivadas de la falta de pago de los créditos obtenidos."

²¹

CARNELUTTI, Francesco. Instituciones del Proceso Civil. Volumen 1. 4° edición, Colección Ciencia del Proceso, Buenos Aires: Ediciones Jurídicas Europa-América.

"(...) el embargo puede funcionar desde un punto de vista como una prohibición (conservativo) pero también una imposición (innovativo) cuando se tiene que realizar un traslado de los bienes embargados."

²²

Ello quiere decir, que su trámite será conocido solo por quien la solicitó y no por el afectado, siendo este notificado una vez que se ejecute.

determinados valores del obligado para la satisfacción del crédito del acreedor²³.

39. Teniendo en cuenta ello, la prohibición 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 al constituir el ejercicio de un derecho potestativo traducido en un acto de disposición patrimonial dentro de la esfera de la autonomía privada de toda persona, respecto al cual no existe normativa que establezca mínimos sobre los que no podría operar dicho acto voluntario.
40. Ello, en la medida que aquel caso donde el consumidor voluntariamente decidió afectar los fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones para el pago de las obligaciones que mantenía con una institución bancaria²⁴, no es un acto que debe ser siempre entendido como perjudicial que amerite generar una regla de prohibición absoluta, siendo que configura la liberación del usuario de la responsabilidad de acercarse a una agencia bancaria para lograr el cumplimiento de su obligación vencida, pues en virtud de la autorización previamente brindada, la entidad financiera compensará los activos del consumidor que mantenga en su poder con las acreencias exigibles que tenga frente a aquél, de acuerdo a los parámetros contractuales convenidos y en el marco de la autonomía privada que le es reconocida desde la propia Constitución²⁵.
41. 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 –autorizada– de cobro para la institución bancaria.
42. Adicionalmente, desde el punto de vista mercantil, conviene notar que convalidar la restricción de la compensación acordada entre administrados

²³ PRIETO CASTRO, Leonardo.
“(…) acto del órgano jurisdiccional, por el cual los bienes y derechos del deudor, a los que se refiere, se declaran y quedan a la satisfacción del crédito del acreedor.”

En: HERNÁNDEZ LOZANO, Carlos A. Proceso Cautelar. Lima, Ediciones Jurídicas, 1995. Pág. 119, 120 y 123.

²⁴ Por ejemplo, cancelando las cuotas del préstamo hipotecario, tarjeta de crédito o préstamo vehicular obtenido con el banco sean cobradas con cargo a los fondos de su cuenta de remuneraciones, una vez que se tornasen exigibles.

²⁵ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ 1993. TÍTULO I. CAPÍTULO I.**

Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho:

(...)

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

(...)

24. A la libertad y a la seguridad personales. En consecuencia:

a. Nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda, ni impedido de hacer lo que ella no prohíbe.

desplegaría efectos adversos para el sistema financiero, incrementándose el costo del crédito para aquellas personas que perciben rentas bajas, dificultándose su acceso a través de la imposición de una tasa de interés más alta o la constitución de garantías, es decir, generándose gastos adicionales para el consumidor, toda vez que en atención a la pretendida prohibición de compensación, las entidades financieras verán obstaculizada la oportuna recuperación de cartera y, en consecuencia, a fin de prevenir cubrir las eventuales pérdidas, restaran valor a los ingresos de sus usuarios y, en el peor de los casos, podría originarse la contracción de la oferta de crédito por parte del sistema bancario.

43. Esto, en la medida que el riesgo crediticio de las personas con rentas bajas es superior al que presentan quienes ostentan mayor solvencia, debido a que gran parte de sus ingresos son destinados a la atención de necesidades básicas inmediatas y pocos fondos restan para el cumplimiento de sus obligaciones crediticias. Ello, en concordancia a la obligación de las entidades financieras de asegurarse de contar con liquidez suficiente para hacer frente al público ahorrista²⁶.
44. Por el contrario, cuando un acreedor recurre a la autoridad jurisdiccional para lograr forzosamente una medida de embargo sobre los fondos de la cuenta de remuneraciones o pensiones con el propósito de asegurar el cumplimiento de la prestación debida, el consumidor imprevistamente ve afectada sus remuneraciones debido a la propia naturaleza del embargo –dictada *in audita* parte–, situación que podría frustrar 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.
45. En la misma desprotección se encontraría aquel consumidor que ve afectado sus haberes o pensiones sin haber previamente consentido la compensación de sus deudas exigibles en oposición a sus activos a favor de su acreedor.
46. Ahora bien, aun cuando el denunciante no alegó haber percibido en sus cuentas remuneraciones o pensiones, se aprecia que invocó la aplicación de la restricción contemplada en el artículo 648º del Código Procesal Civil, siendo que la interpretación de dicho dispositivo normativo planteada por el consumidor no resulta amparable, conforme a lo reseñado en los términos previamente expuestos.

²⁶

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ 1993. TÍTULO III. CAPÍTULO V.

Artículo 87°.- El Estado fomenta y garantiza el ahorro. La ley establece las obligaciones y los límites de las empresas que reciben ahorros del público, así como el modo y los alcances de dicha garantía. (...).

LEY 26702. LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO Y DEL SISTEMA DE SEGUROS Y ORGÁNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP. SECCIÓN SEGUNDA. TÍTULO PRIMERO. CAPÍTULO I.

Artículo 130°.- Con arreglo a la Constitución Política, el Estado promueve el ahorro bajo un régimen de libre competencia.

47. Sin perjuicio de ello, el señor Calixtro adujo que los fondos de su cuenta de ahorros eran intangibles, dado que provenían del pago de su CTS, dispuesto por su empleador ante su cese laboral, en armonía con lo dispuesto en el artículo 37° del Decreto Supremo 001-97-TR²⁷. Así pues, se aprecia que los importes objeto de compensación no constituyeron remuneraciones o pensiones.
48. Ahora bien, corresponde señalar que, de conformidad con el cuerpo normativo citado previamente, la CTS tiene la calidad de beneficio social de previsión de las contingencias que origina el cese en el trabajo. Así, dicho beneficio se devenga desde el primer mes de iniciado el vínculo laboral y es depositado semestralmente en la institución elegida por el trabajador, quedando cumplida y pagada la obligación una vez pagado dicho concepto.
49. Aunado a ello, el dispositivo normativo aludido refiere que los depósitos de la CTS -es decir, los abonos efectuados en la cuenta de la misma naturaleza, previamente a su otorgamiento- son intangibles e inembargables; sin embargo, no se advierte que dicha cualidad haya sido extendida a los fondos entregados al consumidor, tras su cese laboral.
50. Por el contrario, el artículo 44° del Decreto Supremo 001-97-TR establece que los fondos derivados de los depósitos por concepto de CTS serán entregados al trabajador al producirse su cese, añadiendo que el depositario de dichos fondos no podrá retener los mismos, una vez estos hayan sido pagados a su titular (cese laboral)²⁸.
51. En ese sentido, se concluye que la naturaleza de intangible e inembargable de la CTS alcanza a los depósitos originados por dicho concepto y que mantienen esa naturaleza hasta el cese de la relación laboral del trabajador con su empleador, siendo que, a partir de dicho momento (cuando se produce su pago), los fondos derivados de dicho beneficio social son de libre disponibilidad del beneficiario.
52. Ello se desprende de la propia norma sectorial, la cual reconoce como fin principal de dicho beneficio el otorgar al trabajador herramientas (suma de

²⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 001-97-TR. Artículo 37.-** Los depósitos de la compensación por tiempo de servicios, incluidos sus intereses, son intangibles e inembargables salvo por alimentos y hasta el 50%. Su abono sólo procede al cese del trabajador cualquiera sea la causa que lo motive, con las únicas excepciones previstas en los Artículos 41 y 43 de esta Ley. Todo pacto en contrario es nulo de pleno derecho.

²⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 001-97-TR. Artículo 44.-** Con excepción del caso de retiro autorizado por el Artículo 41, la compensación por tiempo de servicios y sus intereses sólo será pagada al trabajador y en su caso retirada por éste al producirse su cese. El depositario no podrá bajo ningún sistema o modalidad retener la CTS una vez abonada al trabajador. Todo pacto en contrario es nulo de pleno derecho.

dinero generada a lo largo de su tiempo de trabajo) que le permitan mitigar las posibles contingencias que podría originar el cese laboral; de ahí la importancia de resguardar tales fondos mientras el trabajador se mantiene empleado y liberar los mismos, únicamente, cuando finalice la relación laboral, pudiendo el beneficiario -a partir de dicho momento- disponer de los mismos y destinarlos a cubrir las necesidades que considere necesarias, como lo podría ser el pago de acreencias, generar un fondo de inversión, asegurar la canasta familiar u otros.

53. Así, no se observa la existencia de norma legal alguna que, después del depósito de los fondos derivados de la CTS en una cuenta determinada, prohíba que estos no puedan ser materia de compensación, a elección voluntaria y por libre disponibilidad del consumidor.
54. En consecuencia, en el procedimiento especializado en protección al consumidor corresponderá a la autoridad administrativa verificar si la entidad financiera denunciada contaba con la correspondiente previa, voluntaria y expresa facultad conferida por el consumidor que le permitía realizar la compensación de sus adeudos vencidos con cargo a los activos que mantenía bajo su administración, a efectos de determinar su responsabilidad.
55. En el caso concreto, en vía de apelación, el Banco remitió los estados de cuenta de la Tarjeta de Crédito 5450-****-****-6304 del periodo de facturación comprendido entre el 5 de octubre y el 5 de noviembre de 2020, de titularidad del denunciante, de cuyo contenido se puede apreciar que el señor Calixtro contaba con una deuda ascendente a S/ 27 393,22, compuesta de los siguientes conceptos:

Tipo de Pago / Tipo de Consumo	Capital	Intereses	Comisiones y Gastos	Total
Pago Mínimo (S/)	9,841.55	17,418.17	133.50	27,393.22
Compras Revolvente	587.04	1,040.77	133.50	1,761.31
Disp. Efectivo Revolvente	9,254.51	16,377.40		25,631.91
Disp.Efectivo en Cuotas	587.04	1,040.77	133.50	1,761.31
<hr/>				
Pago del Mes (S/)	9,841.55	17,418.17	133.50	27,393.22
Compras Revolvente	9,254.51	16,377.40		25,631.91

56. Por consiguiente, se aprecia que, en la oportunidad en que se efectuó el primer (1º) descuento controvertido -18 de diciembre de 2020- el actor contaba con una deuda determinada; asimismo, dicho crédito resultaba exigible, habiendo sido su fecha máxima de pago el 20 de noviembre de 2020.

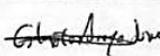
57. Bajo similar orden de ideas, de la información incluida en estado de cuenta de la línea de crédito, por el periodo de facturación comprendido entre el 5 de marzo y el 4 de abril de 2021, se coteja que el cliente contaba con una deuda determinada, ascendente a S/ 14 006,65, con fecha de vencimiento 20 de abril de 2021, la cual se encontraba compuesta de los conceptos siguientes:

Tipo de Pago / Tipo de Consumo	Capital	Intereses	Comisiones y Gastos	Total
Pago Mínimo (S/)	9,841.55	4,014.10	151.00	14,006.65
Compras Revolvente	587.04	1,185.04	151.00	1,923.08
Disp. Efectivo Revolvente	587.04	1,185.04	151.00	1,923.08
Disp. Efectivo en Cuotas				
Pago del Mes (S/)	9,841.55	4,014.10	151.00	14,006.65

58. Así pues, el 23 de abril de 2021, el señor Calixtro presentaba un saldo deudor determinado y exigible. En atención a tales condiciones, en la medida que no ha sido cuestionado por las partes que el cliente registró ingresos de fondos en su cuenta de ahorros previamente a las compensaciones realizadas, corresponde verificar si el Banco se hallaba autorizado a efectuar las mismas, conforme alegó.
59. Sobre el particular, obra en autos el “Contrato de Tarjeta de Crédito” suscrito por el denunciante el 24 de febrero de 2017, en señal de aceptación de sus términos, de acuerdo con la captura exhibida a continuación:

cónyuge a este Contrato, en caso Usted haya contraído o contraiga matrimonio durante la vigencia del Contrato. Usted declara aceptar la totalidad de los términos y condiciones del Contrato y de haber leído, suscrito y recibido el presente documento y la Hoja resumen al momento de la suscripción de los mismos. Firmado en señal de conformidad el día señalado en la Solicitud de Tarjeta de Crédito.

Fecha: 24 de febrero de 2017

SU FIRMA:  NOMBRE: Jose Carlos Calixtro Berco DNI o C.E.: 40263336	FIRMA DEL BANCO:  NOMBRE: DNI:  
---	---

60. Del tenor de las cláusulas incluidas en el acuerdo mencionado, se observa que, en virtud del numeral 20 del mismo, el Banco podía compensar las obligaciones vencidas y exigibles contraídas por el consumidor con cargo a los fondos de cualquier cuenta o depósito que mantuviera, sin encontrarse excepción alguna a dicha facultad. Ello, en armonía con el texto citado en la línea posterior:

20. ¿QUÉ OCURRE SI NO SE EFECTÚAN LOS PAGOS?

Si Usted no cumple con pagar el monto de las Operaciones en las fechas previstas para el pago de las cuotas mensuales o de otras condiciones crediticias, el Banco podrá adoptar cualquiera de las siguientes acciones, comunicándole, según sea el caso, dentro de los plazos y medios señalados en la cláusula 25, y las normas legales aplicables:

(a) Suspender (temporal o definitivamente) el uso de la Tarjeta y de las Tarjetas Adicionales. Esta suspensión podrá darse mediante bloqueo o cancelación de la Tarjeta.

(b) Terminar de manera anticipada el Contrato (es decir, antes que finalice el plazo del Contrato) y, en consecuencia, dar por vencidos todos los plazos del contrato que estén pendientes de vencimiento y exigir el inmediato reembolso de la totalidad de lo que se adeude (incluyendo intereses compensatorios, moratorios, comisiones, gastos).

(c) Compensar las obligaciones vencidas y exigibles, en el marco de la Ley N° 26702 y el Código Civil, en forma parcial o total, empleando el dinero o los bienes que Usted tenga o pueda tener en cualquier cuenta o depósito en el Banco, de acuerdo a lo dispuesto en ambas normas. Para lo cual Usted autoriza al Banco a debitar los importes adeudados en las cuentas y/o depósitos en moneda nacional y/o extranjera que Usted pudiese mantener en el Banco, procediendo inclusive a la conversión de la moneda de acuerdo al criterio y práctica bancaria usual al tipo de cambio vigente en el Banco a la fecha en que se realice la operación, sin perjuicio de proceder al bloqueo temporal o anulación de la(s) Tarjeta(s) de Crédito, con los cargos correspondientes que constan en la Hoja Resumen.

61. Cabe precisar que, si bien el Banco no elevó las condiciones generales de contratación de la cuenta de ahorros del cliente -dado que se limitó a aportar documentación contractual de fecha posterior al primer (1º) descuento realizado por el Banco que, por ende, no correspondía a dicho producto financiero- lo cierto es que dicha omisión no controvierte las condiciones pactadas entre ambas partes, en virtud del otorgamiento de la línea de crédito al señor Calixtro el 24 de febrero de 2017.
62. Asimismo, el denunciante no acreditó sus afirmaciones referidas a que su cuenta de ahorros se encontraba afectada por una medida cautelar de embargo, dictada en el marco de un proceso judicial de alimentos. Por tanto, dicho argumento no desvirtúa la facultad contractual conferida al Banco.
63. En atención a ello, esta Sala advierte que las partes acordaron que la entidad financiera podía efectuar el cobro de las acreencias del consumidor con cargo a los fondos existentes en las cuentas de su titularidad, hecho que justificaba que el denunciado haya afectado la cuenta del denunciante, materia de denuncia, para hacerse el cobro del importe adeudado con relación a su tarjeta de crédito. Consecuentemente, su conducta ostentaba una justificación convencional válida.
64. De otro lado, el señor Calixtro trajo a colación la Sentencia 670/2021 del 1 de julio de 2021, emitida por el Tribunal Constitucional, en razón del proceso de amparo seguido por el señor Mario Humberto Ortiz Nishihara (en adelante, el señor Ortiz) contra la entidad bancaria, cuyas conclusiones respaldaban su postura. Sobre el particular, cabe señalar que la misma no constituye pronunciamiento que la Autoridad Administrativa se encuentre constreñida a

seguir, al no constituir un precedente de observancia obligatoria, conforme lo dispuesto en el artículo VII del Código Procesal Constitucional²⁹.

65. A mayor abundamiento, el asunto controvertido en la vía jurisdicciones versaba acerca de compensaciones realizadas con cargo a remuneraciones del señor Ortiz, de modo que el análisis esbozado por el Tribunal Constitucional no constituía, *prima facie*, aplicable al caso materia de estudio en autos, vinculado a descuentos efectuados de fondos derivados de la CTS entregada al denunciante, pero no a remuneraciones o pensiones percibidas por este.
66. En similar sentido, el criterio adoptado por el Poder Judicial mediante Casación 11823-2015 no consistía en una decisión que este órgano colegiado, en virtud de su independencia funcional, se encontraba obligado a acatar, siendo no atendible el alegato formulado por el actor, en tal sentido.
67. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Calixtro contra el Banco; y, en consecuencia, declararla infundada, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que la entidad bancaria se encontraba contractualmente facultada a compensar, con cargo a la cuenta de ahorros del interesado, el importe dinerario de S/ 25 182,97, con el objeto de cancelar la deuda vencida y exigible derivada de la tarjeta de crédito del consumidor.
68. Consecuentemente, corresponde dejar sin efecto la resolución recurrida, en los extremos vinculados a la sanción impuesta, la medida correctiva dictada, la condena del proveedor al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el RIS.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 3370-2021/CC1 del 3 de diciembre de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N°1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Josué Carlos Calixtro Arroyo contra Banco de la Nación; y, en consecuencia, declararla infundada, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la entidad bancaria se encontraba contractualmente facultada a compensar, con cargo a la cuenta de ahorros del interesado, el importe dinerario de S/ 25 182,97, con el objeto de cancelar la deuda vencida y exigible derivada de la tarjeta de crédito del consumidor.

²⁹ **LEY 28237, CÓDIGO PROCESAL CONSTITUCIONAL. Artículo VII.- Precedente.** Las sentencias del Tribunal Constitucional que adquieren la autoridad de cosa juzgada constituyen precedente vinculante cuando así lo exprese la sentencia, precisando el extremo de su efecto normativo. Cuando el Tribunal Constitucional resuelva apartándose del precedente, debe expresar los fundamentos de hecho y de derecho que sustentan la sentencia y las razones por las cuales se aparta del precedente.

SEGUNDO: Dejar sin efecto la Resolución 3370-2021/CC1, en los extremos referidos a la multa de seis (6) Unidades Impositivas Tributarias impuesta, la medida correctiva dictada, la condena del proveedor al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

