

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DENUNCIANTE : MARÍA AURORA GONZALES ESPINOSA
DENUNCIADOS : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
SOLUCIONES EN PROCESAMIENTO S.A.
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca la Resolución 1423-2008/CPC del 23 de julio de 2008, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor, en el extremo que declaró infundada la denuncia de la señora María Aurora Gonzales Espinosa contra el Banco de Crédito del Perú por infracción del artículo 8º del Decreto Legislativo 716, y reformándola, se declara fundada dicha denuncia, al haberse verificado que el Banco de Crédito del Perú: (i) realizó la compensación de la deuda de la denunciante mediante cargos en su cuenta de pago de haberes por montos que superaron el límite permitido por Ley y (ii) bloqueó la referida cuenta injustificadamente. En consecuencia, se impone al Banco de Crédito del Perú una multa de 10 UIT y, se le ordena como medida correctiva que extorne a la cuenta de ahorros de la denunciante lo indebidamente cargado.*

Asimismo, atendiendo a que la presente resolución es de importancia para proteger los derechos de los consumidores, se considera pertinente solicitar al Consejo Directivo del INDECOPI que disponga su publicación en el diario oficial "El Peruano".

SANCIÓN: *Banco de Crédito del Perú - 10 UIT*

Arequipa, 29 de enero de 2010

I. ANTECEDENTES

1. El 29 de enero de 2008, la señora María Aurora Gonzales Espinosa (en adelante, la señora Gonzales) denunció a Soluciones en Procesamiento S.A.¹ (en adelante, Soluciones en Procesamiento) y al Banco de Crédito del Perú² (en adelante, el Banco) ante la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Comisión) por infracción del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor. La señora Gonzales señaló que el 28 de setiembre de 2007 y el 14 de diciembre de 2007 el Banco, a través de Soluciones en Procesamiento,

¹ Identificado con RUC 20348193512 y con domicilio en Jr. Chinchón 980, distrito de San Isidro, Lima.

² Identificado con RUC 20100047218 y con domicilio en Calle Centenario 156, urbanización Las Laderas de Melgarejo, distrito de La Molina, Lima.

descontó los montos de S/. 719,70 y S/. 2 653,37³ respectivamente, de su cuenta de ahorros N° 193-11806208-0-61 -en la cual se realizaba el pago de sus haberes- asignándolos al pago de la deuda vencida de su tarjeta de crédito N° 4506-4600-1315-7604, lo cual no estaría permitido. Añadió que en las fechas señaladas, los denunciados bloquearon por varias horas la referida cuenta de ahorros, sin que se hubiera presentado alguna de las situaciones previstas en el contrato para proceder a efectuar dicho bloqueo.

2. En sus descargos, el Banco señaló que los cargos efectuados en la cuenta de ahorros de la denunciante se realizaron con la finalidad de amortizar la deuda vencida de su tarjeta de crédito, para lo cual se encontraba facultado por el derecho de compensación establecido en las normas del sistema financiero. Añadió que el bloqueo de la cuenta de ahorros se realizó temporalmente, siendo un requisito operativo necesario para poder realizar el cargo en cuenta.
3. Mediante Proveído 7 del 20 de junio de 2008, la Comisión requirió al Banco que acreditara la existencia de la deuda de la denunciante, así como el sustento contractual para efectuar los cargos en su cuenta de ahorros. En respuesta a ello, el 11 de julio de 2008, el Banco presentó copia de los estados de cuenta correspondientes a la tarjeta de crédito de la señora Gonzales y adjuntó el contrato de la misma que lo facultaba a realizar compensaciones mediante cargos en las cuentas de sus clientes.
4. Por Resolución 1423-2008/CPC del 23 de julio de 2008, la Comisión declaró improcedente la denuncia de la señora Gonzales contra Soluciones en Procesamiento al no haber existido relación de consumo entre ambas partes. Asimismo, declaró infundada la denuncia contra el Banco al considerar que éste se encontraba autorizado a realizar los cargos por concepto de compensación en la cuenta de pago de haberes de la denunciante, por lo que el bloqueo de dicha cuenta se encontraba justificado.
5. El 1 de agosto de 2008, la señora Gonzales apeló la Resolución 1423-2008/CPC, reiterando los argumentos de su denuncia. Añadió que el embargo en cuentas bancarias de pago de haberes ha sido prohibido por el Tribunal Constitucional. Señaló además que el contrato de su cuenta de pago de haberes establecía supuestos específicos para proceder a su bloqueo, los cuales no se habían producido en su caso, por lo que el bloqueo devenía en ilegal.
6. El 29 de setiembre de 2009, el Banco solicitó el uso de la palabra, llevándose a cabo la audiencia de informe oral el 22 de octubre de 2009, contando con la asistencia del Banco y de la señora Gonzales.

³ Si bien la denunciante señaló que el segundo cargo en su cuenta fue de S/. 2 653.37, de los documentos presentados se desprende que el mencionado cargo fue por el monto de S/. 2 653.33.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Determinar lo siguiente:

- (i) Si Soluciones en Procesamiento y la señora Gonzales mantienen una relación de consumo respecto de los hechos materia de denuncia;
- (ii) si el Banco ha infringido lo establecido en el artículo 8° del Decreto Legislativo 716 al realizar compensaciones mediante cargos en la cuenta de pago de haberes de la señora Gonzales;
- (iii) si el Banco ha infringido lo establecido en el artículo 8° del Decreto Legislativo 716 al haber bloqueado la cuenta de pago de haberes de la señora Gonzales;
- (iv) la pertinencia de ordenar medidas correctivas;
- (v) la sanción a imponer;
- (vi) la pertinencia de ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento;
- y,
- (vii) la pertinencia de solicitar al Consejo Directivo del Indecopi la publicación de la presente resolución.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1 De la existencia de una relación de consumo entre la señora Gonzales y Soluciones en Procesamiento

7. La existencia de una relación de consumo es el presupuesto básico para formular una denuncia por infracciones al Decreto Legislativo 716, constituyéndose en una de las condiciones de procedencia que la Comisión debe evaluar antes de abordar el sustento o fondo de la denuncia planteada, debiendo acreditarse la existencia de ésta para proceder a evaluar si la conducta de un determinado proveedor constituyó una infracción a las normas de protección al consumidor.
8. En el presente caso, la señora Gonzales denunció a Soluciones en Procesamiento ya que, según se le había informado, dicha empresa como encargada de los cobros de deudas vencidas del Banco, realizó el bloqueo de su cuenta de ahorros y la compensación de su deuda mediante cargos en la misma. Al respecto la Comisión consideró que no existían pruebas de la existencia de una relación de consumo entre las partes.
9. Dado que el presente caso versa sobre la compensación realizada mediante cargos en una cuenta de pago de haberes administrada por el Banco, es éste el responsable por los cargos y bloqueos que se realicen a la misma, no siendo posible imputar dichas acciones a algún otro proveedor.

10. Por otro lado, de los documentos que obran en el expediente, no se verifica la existencia de contrato alguno entre la denunciante y Soluciones en Procesamiento respecto de la cuenta de ahorros sobre la cual se realizaron los cargos materia de la presente denuncia, siendo que dicha empresa únicamente se habría encargado de realizar la gestión de cobranza de la deuda vencida de la señora Gonzales, mas no de ejecutar cargos o bloqueos en las cuentas que administra el Banco.
11. Por tanto, no hay prueba alguna que acredite la relación de consumo entablada entre la denunciante y Soluciones en Procesamiento respecto de los hechos materia del presente procedimiento, sino únicamente con el Banco, evidenciándose que las conductas materia de denuncia fueron ejecutadas por este último. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que declaró improcedente la denuncia contra Soluciones en Procesamiento.

III.2 Cargos realizados en la cuenta de ahorros de la señora Gonzales

III.2.1 El derecho de compensación de las entidades del sistema financiero

12. Con la finalidad de analizar los hechos materia de denuncia y determinar si el Banco vulneró el derecho de la señora Gonzales a recibir un servicio idóneo por haber realizado cargos en su cuenta de pago de haberes, teniendo en cuenta que el Banco ha definido tales operaciones como compensaciones, es necesario determinar previamente el marco legal que regula tal figura.
13. La Constitución Política del Perú establece que el ahorro es fomentado y garantizado por el Estado, por lo que las empresas que reciben ahorros del público, como las entidades del sistema financiero, se encuentran sujetas a normas mediante las cuales el Estado busca cumplir con dicha obligación⁴.
14. En cumplimiento de la garantía constitucional referida, la Ley 26702 -Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros- en su artículo 132^o establece distintas medidas que pueden ser utilizadas por las empresas del sistema financiero para atenuar los riesgos para el ahorrista, siendo una de ellas la compensación entre las acreencias y los activos del deudor que mantuviera en su poder⁵.

⁴ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. 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. (...)

⁵ **LEY 26702. LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO Y DEL SISTEMA DE SEGUROS Y ORGÁNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS. Artículo 132°.-** Formas de atenuar los riesgos para el ahorrista.- En aplicación del artículo 87° de la Constitución Política, son formas mediante las cuales se procura, adicionalmente, la atenuación de los riesgos para el ahorrista:

15. Si bien la referida norma establece que las empresas del sistema financiero tienen derecho a realizar la compensación entre sus acreencias y los activos del deudor, existen activos excluidos de este derecho, conforme lo indica la misma norma:

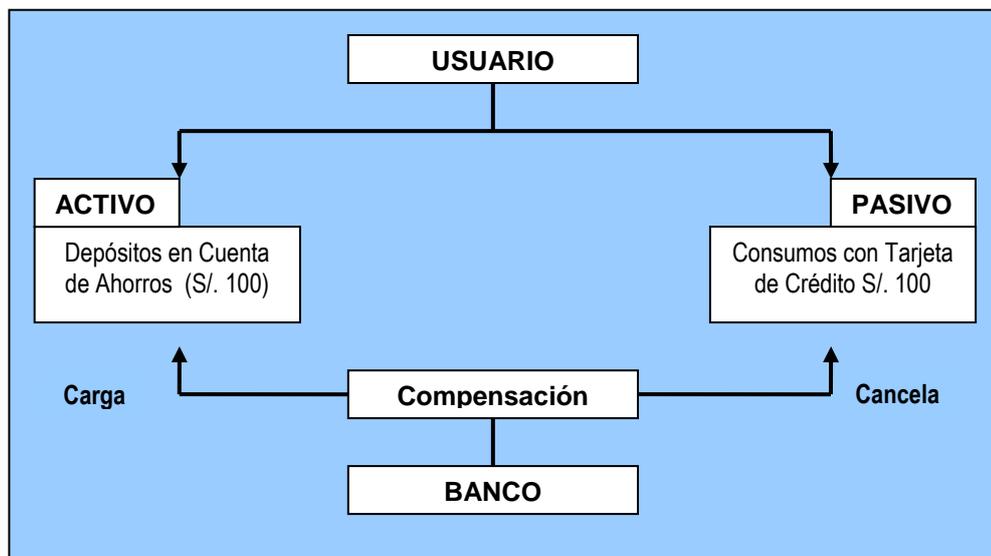
LEY 26702. Artículo 132º.- Formas de atenuar los riesgos para el ahorrista.-
En aplicación del artículo 87º de la Constitución Política, son formas mediante las cuales se procura, adicionalmente, la atenuación de los riesgos para el ahorrista:

(...)

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

(...)

16. El siguiente gráfico permite explicar cómo opera la compensación entre las acreencias a favor de las entidades financieras y los activos de los usuarios que éstas mantienen en su poder:



17. De acuerdo a lo señalado por la norma indicada, uno de los supuestos en los que no será aplicable la compensación es cuando los activos del usuario que la

(...)

10. Posibilidad de dar por vencidos los plazos de las obligaciones, vencidas y no vencidas, de un deudor ante un caso de incumplimiento. En este supuesto, la empresa podrá hacer uso del derecho de compensación referido en el numeral siguiente.
11. El derecho de compensación de las empresas entre sus acreencias y los activos del deudor que mantenga en su poder, hasta por el monto de aquellas, devolviendo a la masa del deudor el exceso resultante, si hubiere. No serán objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho.

entidad financiera mantenga en su poder hayan sido excluidos de dicho derecho por una norma legal. Es así que para conocer cuáles son dichos activos, es preciso hacer el análisis de las normas que regulan la compensación.

18. El Código Civil define a la compensación como un modo de extinción de obligaciones y establece de manera taxativa, los supuestos en los que se encuentra prohibido realizar la compensación, incluyendo entre ellos, al crédito inembargable⁶. De acuerdo a ello, el crédito inembargable constituirá un activo excluido del derecho de compensación de las entidades del sistema financiero.
19. Para el usuario de entidades financieras, el crédito está constituido por los fondos de las cuentas que el Banco mantiene en su poder, respecto de los cuales tiene derecho a compensar. Así, las entidades financieras son deudoras respecto de los fondos de las cuentas de ahorro de titularidad de los usuarios, toda vez que el dinero depositado en ellas no es de propiedad del Banco, y son acreedoras respecto de las obligaciones que estos usuarios tienen pendientes de pago a su favor, por lo que tiene derecho a compensar la acreencia a su favor, que es la deuda del usuario, con el activo de éste, que es el dinero existente en su cuenta de pago de haberes, salvo las excepciones establecidas por la Ley.
20. Sobre el particular, la doctrina nacional señala que la exclusión del crédito inembargable del ejercicio del derecho de compensación ha sido establecida de manera expresa en el Código Civil, dada la protección prioritaria que el Derecho otorga a dichos créditos en relación con otros derechos patrimoniales⁷.
21. Al respecto, el Código Procesal Civil establece cuáles son los bienes calificados como inembargables, incluyendo a las remuneraciones, cuando no exceden las 5 Unidades de Referencia Procesal (en adelante, URP), siendo el exceso embargable hasta una tercera parte⁸.
22. Así, de un análisis sistemático de las normas, es posible afirmar que el derecho de compensación no procede respecto de bienes inembargables, en particular, respecto de las remuneraciones con las limitaciones que la Ley establece. Dicha

⁶ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1290°.-** Se prohíbe la compensación:
1. En la restitución de bienes de los que el propietario haya sido despojado.
2. En la restitución de bienes depositados o entregados en comodato.
3. Del crédito inembargable.
4. Entre particulares y el Estado, salvo en los casos permitidos por la ley.

⁷ **OSTERLING**, Felipe y **CASTILLO**, Mario. Tratado de las Obligaciones. Tercera Parte. Tomo IX. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2005. p. 180.

⁸ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 648°.- Bienes inembargables.-** Son inembargables:
(...)
6. Las remuneraciones y pensiones, cuando no excedan de cinco Unidades de Referencia Procesal. El exceso es embargable hasta una tercera parte.
(...)

interpretación es unánime a nivel doctrinal, así, Raúl Ferrero Costa señala que no son compensables los créditos inembargables, como los créditos por alimentos y parcialmente, las remuneraciones y pensiones⁹.

23. La protección que el sistema normativo otorga a la remuneración, al considerarla inembargable e incompensable, se justifica en que ésta tiene como finalidad la satisfacción de necesidades vitales de los trabajadores¹⁰, por lo que, de permitirse su afectación, se pondría en riesgo incluso la subsistencia de éstos.
24. Si bien la inembargabilidad de ciertos bienes y derechos depende de una decisión de política legislativa, la razón que subyace a su calificación como tal radica, en algunos casos, en la protección de la vida, la integridad, el libre desarrollo y bienestar de las personas, y la disponibilidad de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de sus vidas, derechos fundamentales reconocidos en los numerales 1 y 22 del artículo 2º de la Constitución Política del Perú¹¹.
25. En atención a lo expuesto, queda claro que el derecho de compensación de las entidades del sistema financiero procede sobre los activos del deudor que aquéllas mantengan en su poder, estando prohibida respecto de remuneraciones cuando éstas no sean mayores a las 5 URP, y respecto al exceso sólo podrá aplicarlo hasta una tercera parte.

III.2.2 Sobre la infracción al Decreto Legislativo 716

26. El artículo 8º del Decreto Legislativo 716¹² establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de dicha norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o aquellas que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
27. De lo actuado en el expediente se aprecia que el 22 de febrero de 2002, la señora Gonzales suscribió con el Banco, el contrato de la tarjeta de crédito Visa

⁹ **FERRERO COSTA**, Raúl. Curso de Derecho de las Obligaciones. Lima: Grijley. 2000. p. 315.

¹⁰ En concordancia con lo señalado, la Constitución Política del Perú, en su artículo 24º, establece el derecho del trabajador a percibir una remuneración equitativa y suficiente, que procure bienestar para él y su familia.

¹¹ **CROVETTO HUERTA**, Janfer. Comentario del Artículo 1290º del Código Civil. En: Código Civil Comentado. Tomo VI. 2º edición. Lima: Gaceta Jurídica, 2007. p. 543.

¹² **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 8º.** Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

N° 4506-4600-1315-7604. Posteriormente, el 2 de julio de 2007, ambas partes suscribieron el contrato de la cuenta de ahorros N° 193-11806208-0-61.

28. A fojas 20 del expediente obra el reporte de movimientos de la cuenta de ahorros referida, el cual refleja que el 28 de noviembre y el 14 de diciembre de 2007, el Banco realizó 2 descuentos de la cuenta de ahorros de la señora Gonzales, por los montos de S/. 719,70 y S/. 2 657,33, respectivamente.
29. En su defensa el Banco señaló que los referidos descuentos se hicieron como compensación de la deuda vencida de la tarjeta de crédito de la señora Gonzales, que ascendía al monto total de S/. 5 453,00¹³, para lo cual se encontraba facultado de acuerdo a los términos del contrato de dicha tarjeta:

“CONDICIONES GENERALES DE LAS CUENTAS CORRIENTES, DE AHORRO, PLAZO FIJO, CTS, Y DE LAS TARJETAS BANCARIAS, EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

(...)

2.- El Banco queda expresamente facultado por el cliente para que, sin necesidad de previo aviso, pueda proceder respecto a cualesquiera de sus cuentas, depósitos o valores, a:

(...)

b. Cargar cualquier obligación directa o indirecta se le adeude, aún de aquellas cedidas o endosadas al Banco por terceros acreedores del Cliente, y/o las que éste haya garantizado; sea por capital, intereses, comisiones, tributos o gastos. Asimismo podrá retener y aplicar a los adeudos cualquier suma o valor que tenga en su poder o reciba a favor del cliente por cualquier concepto y en cualquiera de sus Oficinas, Filiales o Subsidiarias, en el país o en el exterior.”

30. Teniendo en cuenta que la compensación se encuentra establecida como derecho de las entidades del sistema financiero y que el Banco ha demostrado que tal facultad se había pactado con anterioridad a su ejecución, corresponde determinar si la compensación se efectuó respecto de activos no excluidos de este derecho.
31. De lo actuado en el expediente, se evidencia que la cuenta de ahorros de la señora Gonzales, de cuyos fondos se efectuó la compensación, correspondía a la cuenta en la cual su empleador realizaba el pago de sus haberes, según consta en el reporte de movimientos, que consigna como conceptos de los depósitos el de “*HABERES 5TA CAT*”:

¹³ Según el estado de cuenta del 25 de setiembre de 2006 que obra en la foja 122 del expediente.

Titular: GONZALES ESPINOZA MARIA AU		Fecha: 25/01/2008
Credimás: [REDACTED]		Hora: 16:10
Consulta tus saldos y movimientos		
Últimos movimientos		
Ahorro soles 193-11806208-0-61		
Fecha	Descripción	Monto
28/09	[REDACTED]	[REDACTED]
28/09	[REDACTED]	[REDACTED]
28/09	[REDACTED]	[REDACTED]
29/09	[REDACTED]	[REDACTED]
01/10	[REDACTED]	[REDACTED]
29/10	HABERES 5TA CAT	2,202.24
29/10	[REDACTED]	[REDACTED]
29/10	[REDACTED]	[REDACTED]
29/10	[REDACTED]	[REDACTED]
02/11	[REDACTED]	[REDACTED]
28/11	HABERES 5TA CAT	2,190.70
28/11	[REDACTED]	[REDACTED]
28/11	[REDACTED]	[REDACTED]
28/11	[REDACTED]	[REDACTED]
28/11	PAGO TARJ.CREDITO	- 719.70
28/11	[REDACTED]	[REDACTED]
01/12	[REDACTED]	[REDACTED]
14/12	HABERES 5TA CAT	2,657.33
14/12	PAGO TARJ.CREDITO	- 2,657.33
	Saldo disponible	S/. 0.00
	Saldo contable	S/. 0.00

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

“Asimismo, independientemente que una Cuenta de Pago de Haberes, cuya naturaleza es una cuenta de ahorros, sea (sic) haya abierto en forma individual o colectiva con otras cuentas de trabajadores de determinada empresa, ante el incumplimiento de su titular respecto de otras obligaciones asumidas frente a nuestra entidad, es una cuenta susceptible de ser afectada por el banco en virtud del derecho de compensación que nos respalda.”¹⁴

33. De los medios probatorios alcanzados por la denunciante -no desvirtuados por el Banco- resulta indudable que la cuenta de ahorros N° 193-11806208-0-61 del Banco, es la cuenta en la cual se depositaban mensualmente las remuneraciones de la señora Gonzales. Sobre el particular, la Sala considera que no es posible desconocer la naturaleza de las remuneraciones, por el solo

¹⁴ Escrito del 20 de mayo de 2008 que obra en la foja 88 del expediente.

hecho de haber sido depositadas en una cuenta de ahorros, más aún si dicha cuenta es solo un medio que utiliza el propio empleador para efectuar el pago de los haberes a sus trabajadores. Una interpretación contraria vaciaría de contenido las normas que establecen la protección de las remuneraciones como créditos inembargables.

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

“7. De lo expuesto, queda acreditado que se vulneraron los derechos constitucionales del accionante, pues el hecho de que el recurrente haya contraído obligaciones tributarias, las cuales se encuentran pendientes de pago, no autoriza una actuación al margen de la ley por parte de la Administración Tributaria, a fin de garantizar el cobro de la deuda sobre depósitos de naturaleza intangible. Por consiguiente, el artículo 33º, inciso d), de la Ley 26979, respecto al embargo en forma de retención sobre depósitos en poder de terceros, de ninguna manera puede ser interpretado de forma tal que permita el embargo de cuentas bancarias –cuando se acredite que corresponden a pago de haberes–, desconociendo el artículo 648º, inciso 6), del Código Procesal Civil, puesto que no es posible autorizar en sede administrativa lo que ni siquiera un juez en la vía judicial está facultado para afectar.”

35. El Banco ha adjuntado el Oficio 34376-2009-SBS¹⁵ en el cual la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP considera que las remuneraciones percibidas por los trabajadores pierden dicho carácter al momento de transferirse a una cuenta bancaria. Al respecto, esta Sala discrepa de dicha opinión, la misma que, como se señala en el mismo oficio¹⁶, se aparta de lo establecido por el Tribunal Constitucional en la sentencia antes citada.
36. Adicionalmente, cabe precisar que la Sala no desconoce que la prohibición de ejercer el derecho de compensación sobre remuneraciones no es absoluta, ya que de acuerdo a lo señalado en el Código Procesal Civil, ésta puede realizarse cuando el monto de la remuneración es mayor a 5 URP, siendo el exceso

¹⁵ En la foja 230 del expediente.

¹⁶ Al respecto, el Oficio N.º 34376-2009-SBS señala lo siguiente: “(...) En ese contexto, es pertinente señalar que esta Superintendencia es de la opinión de que las remuneraciones o pensiones percibidas por los trabajadores, cesantes y jubilados según corresponda, pierden dicho carácter al momento de transferirse a una cuenta bancaria, pasando a convertirse en un depósito irregular como los demás existentes en la empresa depositaria, (cuentas corrientes, cuentas de ahorro, etc.). (sic) los cuales no son bienes inembargables, sino que se encuentran expuestos al eventual ejercicio del derecho de compensación a que se ha hecho referencia anteriormente. No obstante, debe reconocerse que el Tribunal Constitucional, a partir de la sentencia (no vinculante) expedida el 28 de junio de 2004 en el Expediente N.º 0691-2004-AA/TC, asumió una postura distinta al sostener la aplicación del numeral 6 del artículo 648º del Código Procesal Civil a las remuneraciones depositadas en cuentas bancarias, criterio que como se ha señalado no es compartido por esta Superintendencia.”

compensable en un tercio. Sin embargo, en el presente caso se verifica que los cargos fueron realizados incluso por la totalidad del monto de la remuneración, lo cual infringe lo dispuesto por el ordenamiento legal.

37. Lo expuesto, no vulnera el derecho de las partes a pactar libremente, ni deja sin efecto la cláusula alegada por el Banco. Por el contrario permite que ésta sea aplicada en concordancia con el marco normativo, tal como lo establece la Constitución Política del Perú¹⁷. Así, un consumidor que pacta la posibilidad de una compensación, espera que ésta sea efectuada conforme al marco legal vigente, el mismo que en el presente caso, establece expresamente las limitaciones para su aplicación a las remuneraciones, no admitiéndose pacto en contrario.
38. Tampoco es posible afirmar, como lo ha hecho el Banco, que esta interpretación desvirtúa la protección especial establecida por el Estado a los ahorristas, ya que es la propia norma la que excluye o limita su aplicación para ciertos activos como las remuneraciones, atendiendo a la protección especial que tiene sobre otros derechos patrimoniales, al constituir una fuente de subsistencia para el trabajador.
39. Adicionalmente, el Banco alegó que si bien las remuneraciones eran inembargables, dicha calificación únicamente las excluía de la posibilidad de embargo, mas no de la compensación. No obstante, del análisis realizado precedentemente, dicha alegación ha quedado desvirtuada, al haberse evidenciado la exclusión expresa de los créditos inembargables del derecho de compensación, conforme al artículo 1290° del Código Civil.
40. Finalmente, el Banco citó la Resolución 375-2000/TDC-INDECOPI, emitida por la Sala de Defensa de la Competencia, que declaró infundada una denuncia que versaría sobre los mismos hechos que son materia del presente procedimiento. Al respecto, corresponde precisar que dicho pronunciamiento no constituye un precedente de observancia obligatoria, por lo cual su aplicación no tiene carácter vinculante para el análisis del presente caso.
41. Por lo expuesto, la Sala considera que el Banco ha infringido lo dispuesto en el artículo 8° del Decreto Legislativo 716, al haber realizado la compensación de la deuda vencida de la señora Gonzales mediante cargos en su cuenta de ahorros de pago de haberes por montos que exceden el límite permitido por la Ley. En consecuencia, corresponde revocar la resolución apelada en ese extremo y reformándola, declararla fundada.

¹⁷

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 62°.- La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. Los conflictos derivados de la relación contractual sólo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley.
(...)

III.3 Del bloqueo de la cuenta de ahorros de la señora Gonzales

42. La señora Gonzales denunció al Banco además por haber realizado el bloqueo de su cuenta de ahorros durante algunas horas los días 28 de noviembre y 14 de diciembre de 2007, sin su consentimiento o motivo alguno. Dicho extremo fue declarado infundado por la Comisión al considerar que el bloqueo de la cuenta fue una acción necesaria para efectuar la compensación que había sido válidamente realizada.
43. A fojas 150 del expediente obra el documento denominado “Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco”, correspondiente a la cuenta de pago de haberes de la señora Gonzales, mediante el cual se establecen los supuestos en los cuales se podrá efectuar el bloqueo de sus cuentas:

“El Banco bloqueará las cuentas del CLIENTE, por mandato de autoridad competente o cuando advierta operaciones inusuales o sospechosas de acuerdo a las normas de la materia. Asimismo, informará a las autoridades competentes sobre operaciones comprendidas en la Sección Quinta de la Ley General del Sistema Financiero -Ley N° 26702- o las normas sobre Legitimación de Activos; debiendo el CLIENTE explicar y documentar al BANCO, la suficiencia económica y legal de sus operaciones.”

44. Es así que, la referida cláusula establece que el Banco puede realizar el bloqueo de una cuenta únicamente en dos supuestos: (i) por mandato de autoridad competente; o, (ii) cuando advierta operaciones inusuales o sospechosas de acuerdo a la normas de la materia.
45. De los supuestos establecidos contractualmente para el bloqueo de la cuenta, ninguno autoriza al Banco para que efectúe el bloqueo como un medio operativo de la compensación, siendo que el Banco tampoco ha alegado que exista alguna norma específica que lo faculte, por lo que, en el presente caso, el bloqueo se realizó injustificadamente.
46. Por lo expuesto, considerando que no existía alguna disposición que facultara al Banco a bloquear la cuenta de ahorros de la denunciante, corresponde revocar la resolución apelada en ese extremo y declarar fundada la denuncia.

III.4 La pertinencia de ordenar medidas correctivas

47. El artículo 42° del Decreto Legislativo 716 establece la facultad que tiene la Comisión para imponer a los proveedores medidas correctivas a favor de los consumidores¹⁸. La finalidad de las medidas correctivas es revertir los efectos

¹⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 42°.**- Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro se produzca nuevamente.

48. La señora Gonzales solicitó en su denuncia que se ordene al Banco que devuelva el dinero descontado indebidamente en su cuenta de haberes.
49. Sobre el particular, ha quedado acreditado en el procedimiento que el Banco realizó la compensación de la deuda vencida de la denunciante, mediante cargos a su cuenta de pago de haberes, hasta por el monto total de su remuneración, por lo que corresponde ordenar la medida correctiva solicitada por la señora Gonzales. En consecuencia, el cálculo del monto a ser devuelto debe efectuarse de conformidad con lo establecido por el artículo 648° del Código Procesal Civil, que establece, como hemos señalado, que la compensación sobre una cuenta de pago de haberes se encuentra prohibida cuando la remuneración sea inferior a las 5 URP, siendo que el exceso sólo es compensable en una tercera parte.
50. Los cargos indebidos en la cuenta de la denunciante fueron efectuados en el año 2007, por lo que corresponderá hacer el cálculo considerando el valor que tenía la URP en dicho año, esto es S/. 345,00. De modo que, no podían afectarse las remuneraciones por debajo del monto de S/. 1 725,00 (5 URP).
51. De lo actuado en el expediente se verifica que el 28 de noviembre de 2007, la señora Gonzales percibió como remuneración la suma de S/. 2 190,70; la misma que excedía en S/. 465,70 las 5 URP señaladas, correspondiendo la compensación únicamente respecto de un tercio de dicho monto, es decir, por S/. 155,23. Sin embargo, en esa fecha el Banco realizó el cargo por

-
- a) Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
 - b) Solicitar a la autoridad municipal correspondiente la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;
 - c) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado;
 - d) Reposición y reparación de productos;
 - e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
 - f) Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;
 - g) La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;
 - h) Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme a lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios;
 - i) Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado;
 - j) Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los consumidores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros;
 - k) Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. (...)

compensación por el monto de S/. 719,70, por lo que corresponde que devuelva el monto cargado en exceso, que asciende a S/. 564,47.

52. Posteriormente, el 14 de diciembre de 2007 se realizó un segundo depósito de sus haberes por el monto de S/. 2 657,33 que, por exceder en S/. 932,33 las 5 URP, correspondía compensar únicamente dicho exceso hasta en su tercera parte, esto es hasta la suma de S/. 310,77. Pese a lo señalado, el Banco cargó el monto total de la remuneración abonada, correspondiendo por tanto la devolución de S/. 2 346,55.
53. En atención a lo indicado, corresponde ordenar al Banco, como medida correctiva, que extorne a la cuenta de ahorros N° 193-11806208-0-61, perteneciente a la señora Gonzales la suma de S/. 2 911,02 cargada indebidamente, de acuerdo a lo descrito en el cuadro siguiente:

	Remuneración	5 URP	Exceso	1/3 del exceso - monto compensable	Monto compensado por Banco	Monto a extornar
S/.	2 190,70	1 725,00	465,70	155,23	719,70	564,47
S/.	2 657,33	1 725,00	932,33	310,77	2657,33	2 346,55
						S/. 2 911,02

54. En caso de que la cuenta de la señora Gonzales no se encuentre activa a la fecha de notificación de la presente resolución, el Banco deberá devolver en efectivo la suma de S/. 2 911,02.

III.5 Graduación de la sanción

55. Según lo dispuesto en el artículo 41° del Decreto Legislativo 716¹⁹, para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

¹⁹ **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 41°.** Los proveedores son objetivamente responsables por infringir las disposiciones contenidas en la presente Ley. Los proveedores infractores podrán ser sancionados administrativamente con una Amonestación o con una Multa, hasta por un máximo de 100 (cien) Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas a que se refiere el artículo siguiente, que se dicten para revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.

La imposición y la graduación de la sanción administrativa a que se refiere el párrafo precedente será determinada atendiendo a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión. Las multas impuestas constituyen en su integridad recursos propios del INDECOPI, salvo por lo dispuesto en el artículo 45° de la presente Ley.

56. En virtud del principio de razonabilidad contenido en la Ley 27444²⁰ -Ley del Procedimiento Administrativo General- la Sala al imponer una sanción debe asegurar que la magnitud de ésta sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones.
57. Para lograr dicho objetivo, es preciso que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones, de lo contrario, éstos recibirían el mensaje de que, aún en caso de que las conductas infractoras fuesen detectadas, el beneficio obtenido con la infracción será superior a la sanción administrativa, razón por la que podrían optar por cometer la infracción.
58. En el presente caso, se debe tener en cuenta, que la afectación a la denunciante consiste en la retención e imposibilidad de acceder a sus remuneraciones, con el consiguiente riesgo para su subsistencia al constituir la remuneración un medio de satisfacción de sus necesidades vitales.
59. Así, las infracciones detectadas son particularmente graves, pues ambas impidieron que la denunciante dispusiera libremente de su remuneración en dos oportunidades, siendo que en una de ellas se realizó la compensación con la totalidad de la misma, privándola del ingreso para satisfacer sus necesidades básicas.
60. Es importante valorar adicionalmente, el beneficio obtenido por el Banco, el cual, como acreedor de una deuda evitó los costos en que debía incurrir para hacerse pago de la misma, utilizando indebidamente un mecanismo reconocido en la ley para obtener la suma de S/. 2 911,02, correspondiente a las remuneraciones de la denunciante.
61. Finalmente, es necesario tener en cuenta que conductas como las del Banco pueden generar desconfianza por parte de los consumidores en el mercado financiero, lo que afectaría negativamente el desempeño de los demás agentes económicos de dicho mercado.
62. Por ello, la Sala considera que debe imponerse al Banco la sanción de 10 UIT, la misma que guarda relación con la infracción cometida en perjuicio de la señora Gonzales.

²⁰

LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°. Principios de la potestad sancionadora administrativa.- La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. **Razonabilidad.**- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción.

III.6 La pertinencia de ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento

63. Si bien la Comisión se pronunció en la resolución apelada denegando la solicitud de costas y costos, corresponde dejar sin efecto dicho pronunciamiento dado que la señora Gonzales señaló expresamente en su denuncia que no deseaba solicitar las costas y costos del procedimiento, por lo que no correspondía emitir un pronunciamiento al respecto.

III.7 La publicación de la presente resolución

64. Este colegiado no es ajeno a los retos que hoy en día enfrentan los órganos resolutivos a los que se les encomienda la función de administrar justicia, siendo uno de los principales el superar la inseguridad jurídica en las relaciones existentes entre los particulares y los operadores del derecho.
65. La Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, consagra en el Artículo IV de su Título Preliminar²¹ el principio de predictibilidad, como uno de los pilares que inspiran el procedimiento administrativo.
66. La aplicación de dicho principio constituye una garantía para el administrado pues le permite conocer, desde su inicio, el resultado del procedimiento administrativo lo cual podría contribuir a disminuir los costos de transacción tanto para el particular como para el Estado, y a su vez, influir en su decisión de iniciar o no dicho procedimiento.
67. La publicación de la presente resolución otorgaría a los administrados la posibilidad de conocer cuáles son los criterios que toma en cuenta esta Sala para la resolución de casos como el formulado en el presente procedimiento, en los que se verifica una afectación a los derechos de los consumidores.
68. Por consiguiente, los consumidores podrán ejercer su derecho a que sus remuneraciones no se vean afectadas por compensaciones indebidas de deudas que mantienen con las entidades del sistema financiero, lo cual implica el cumplimiento del marco jurídico y de la protección que éste ha dado a las remuneraciones como bienes de carácter intangible.
69. Adicionalmente, la presente resolución tiene como finalidad incidir en la obligación que tienen las entidades del sistema financiero de observar las

²¹ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

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

normas que otorgan una protección especial a las remuneraciones, no permitiendo su afectación para el ejercicio del derecho de compensación cuando no superen las 5 URP, y de superar dicha cantidad, hacerlo únicamente respecto de un tercio del exceso.

70. Como consecuencia de lo señalado en la presente resolución, las entidades del sistema financiero podrán anticipar el resultado de controversias análogas que puedan ocurrir en el futuro, mejorar los niveles de confianza de la ciudadanía en las actuaciones de esta Sala y evitar que situaciones como las sancionadas se produzcan en lo sucesivo.
71. Por tanto, de conformidad con lo establecido en el artículo 43° del Decreto Legislativo 807²², corresponde proponer al Consejo Directivo del INDECOPI la publicación de la presente resolución.

IV. RESOLUCIÓN DE LA SALA

PRIMERO: Confirmar la Resolución 1423-2008/CPC del 23 de julio de 2008, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor, en el extremo que declaró improcedente la denuncia de la señora María Aurora Gonzales Espinosa contra Soluciones en Procesamiento S.A., al haber quedado acreditado que no existió relación de consumo entre las partes respecto de los hechos materia de denuncia.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 1423-2008/CPC en el extremo que declaró infundada la denuncia contra el Banco de Crédito del Perú por infracción del artículo 8° del Decreto Legislativo 716; y reformándola, se declara fundada la denuncia al haberse verificado que el Banco de Crédito del Perú (i) realizó la compensación de la deuda de la denunciante mediante cargos en su cuenta de pago de haberes por montos que superan el límite permitido por Ley; y, (ii) bloqueó la referida cuenta injustificadamente.

TERCERO: Revocar la Resolución 1423-2008/CPC en el extremo que declaró infundada la solicitud de medidas correctivas, y reformándola, se ordena al Banco de Crédito del Perú que, en un plazo de 5 días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con extornar a la cuenta de ahorros N° 193-11806208-0-61 de titularidad de la señora María Aurora Gonzales Espinosa la suma de S/. 2 911,02 cargada indebidamente, o realizar la devolución en efectivo de dicho monto, en caso de que dicha cuenta no se mantenga activa a la fecha de notificación de la presente resolución.

²² **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 43°.- (...)** El Directorio de INDECOPI, a solicitud de los órganos funcionales pertinentes, podrá ordenar la publicación obligatoria de las resoluciones que emita la institución en el Diario Oficial El Peruano cuando lo considere necesario por tener dichas resoluciones, las características mencionadas en el párrafo anterior o por considerar que son de importancia para proteger los derechos de los consumidores.

CUARTO: Sancionar al Banco de Crédito del Perú con una multa de 10 UIT.

QUINTO: Dejar sin efecto la Resolución 1423-2008/CPC en el extremo que se pronunció denegando la solicitud de las costas y costos del procedimiento, dado que no correspondía emitir un pronunciamiento al respecto por no haber sido requerido en la denuncia.

SEXTO: Solicitar al Consejo Directivo del INDECOPI que ordene la publicación de la presente resolución en el diario oficial "El Peruano".

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

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ
Presidente