

## RESOLUCIÓN FINAL N° 930-2012/CPC

**DENUNCIANTE** : **ELSA NATALY YUCRA HUAUYA (SEÑORA YUCRA)**  
**DENUNCIADO** : **BANCO CONTINENTAL (EL BANCO)**  
**MATERIA** : **IDONEIDAD**  
**MEDIDAS CORRECTIVAS**  
**COSTAS Y COSTOS**  
**ACTIVIDAD** : **OTRO TIPO DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA**  
**PROCEDENCIA** : **LIMA**

Lima, 20 de marzo de 2011.

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 24 de junio de 2010, la señora Yucra denunció al Banco por presuntas infracciones al Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (en adelante, el TUCO)<sup>1</sup>, señalando lo siguiente:
  - i) El 8 de abril de 2010 sufrió el robo de sus tarjetas de crédito Visa N° 4042-9380-6378-2455 y débito N° 0011-0133-02-00206510 expedidas por la entidad financiera, procediendo a primera hora del día siguiente a realizar el bloqueo de las mismas, pese a lo cual, con fecha 6 de mayo de 2010, el Banco le remitió un estado de cuenta donde figuraban tres (3) retiros de efectivo.
  - ii) El Banco procedió a realizar cargos en su cuenta sueldo la que ha venido pagando para evitar que la reporten ante las centrales de riesgo.
  - iii) Solicita como medidas correctivas que el Banco realice una investigación a fin de demostrar la vulnerabilidad de su sistema de seguridad, que no se le obligue al pago del dinero sustraído con su tarjeta así como el reembolso de S/. 164,75 correspondiente al monto pagado al Banco y que no se efectúen retenciones en su cuenta débito sueldo.

---

<sup>1</sup> El Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor ha sido aprobado por Decreto Supremo 006-2009-PCM (publicado el 30 de enero de 2009). Dicho dispositivo legal recoge las modificaciones, adiciones y sustituciones normativas que han operado sobre el Decreto Legislativo 716 - Ley de Protección al Consumidor (publicado el 09 de noviembre de 1991), incluyendo las disposiciones del Decreto Legislativo 1045 - Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor (publicado el 26 de junio de 2008).

2. En virtud a los hechos denunciados por la señora Yucra, mediante Resolución N° 1 del 24 de junio de 2010, la Secretaría Técnica, admitió a trámite la denuncia estableciendo como presunta infracción lo siguiente:

*“Banco Continental no habría adoptado las medidas de seguridad idóneas, en tanto habría autorizado indebidamente tres retiros de dinero por montos de S/. 300,00, S/. 300,00 y S/. 100,00 con cargo a la Tarjeta de Crédito Visa N° 4042 9380 6378 2455 de titularidad de la señorita Elsa Nataly Yucra Huauya; lo que constituye una presunta infracción al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor”.*

3. El 29 de octubre de 2010, el Banco presentó sus descargos manifestando lo siguiente:

- i) En sus sistemas informáticos quedó registrado que las tres operaciones de retiro por un total de S/. 700,00 realizadas por la denunciante el 8 de abril de 2010, se habían efectuado utilizando la tarjeta de crédito y la clave secreta, cuando la referida tarjeta aún se encontraba activa, pues el bloqueo de la misma recién se realizó el 9 de abril de 2010 a las 08:34, es decir nueve horas después de realizadas las operaciones no reconocidas.
- ii) En la medida que en el Contrato de Tarjeta de Crédito suscrito por las partes, se estableció que las transacciones efectuadas por el cliente o por terceros antes de comunicarse al Banco la pérdida o robo de la tarjeta, eran de responsabilidad del cliente, al efectuarse el bloqueo varias horas después de realizadas las operaciones denunciadas, las mismas resultaban ser responsabilidad de la denunciante.

4. Posteriormente, con fecha 19 de agosto de 2011, la Secretaría Técnica resolvió ampliar los cargos imputados conforme a lo siguiente:

*“Sin perjuicio de lo resuelto en la Resolución N° 1 de fecha 24 de septiembre de 2010, se ha resuelto ampliar la imputación de cargos respecto de la denuncia presentada, estableciendo adicionalmente como presunto hecho infractor que el Banco Continental habría procedido a realizar indebidamente cargos en la cuenta sueldo de la señora Elsa Nataly Yucra Huauya, a efectos de cobrar los retiros no autorizados efectuados con su tarjeta de crédito, lo que involucraría una presunta compensación indebida sobre su cuenta de remuneraciones, constituyendo una presunta infracción del artículo 8° del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor”.*

5. Ante la ampliación de imputación cargos, el Banco manifestó que de acuerdo a la cláusula 2 del contrato de tarjeta de crédito suscrito por la denunciante, el Banco

se encontraba autorizado a debitar los importes adeudados por la denunciante en su cuenta de ahorros y en cualquier otra cuenta que pudiera tener en la entidad financiera, razón por la cual carecía de fundamento la alegación de que hubiera compensado indebidamente las obligaciones de la señora Yucra.

## ANÁLISIS

### Del deber de idoneidad

6. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> El artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor señala que:

*“Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde. El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor.”*

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el artículo 8° de la Ley contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaríamos un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

7. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

#### **De la presunta autorización indebida de los retiros objetos de renuncia**

8. Como se ha indicado, la señora Yucra señaló que sufrió el robo de sus tarjetas de crédito y débito expedidas por la entidad financiera, por lo que procedió a realizar el bloqueo de las mismas al día siguiente, pese a lo cual, el 6 de abril de 2010, el Banco le remitió un estado de cuenta donde figuraban tres (3) retiros de efectivo.
9. Por su parte, el Banco sostuvo que al efectuarse el bloqueo varias horas después de realizadas las operaciones denunciadas, las mismas resultaban ser responsabilidad de la denunciante.
10. Al respecto, se debe precisar que conforme ha sido señalado por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del INDECOPI (en adelante, la Sala) y por la Comisión en reiteradas oportunidades, un consumidor comprende, en base a la información existente en el mercado, que existe un riesgo en el empleo de tarjetas, como la que es materia del procedimiento. Así, por ejemplo, el consumidor está en aptitud de conocer que existe la posibilidad que, si no tiene especial cuidado, terceras personas pueden acceder a su tarjeta y/o claves secretas a ella asignadas y realizar diversas operaciones.
11. Asimismo, es importante señalar que la comprobación de un hecho negativo – como la no realización de retiros de efectivo adoptándose las medidas de seguridad adecuadas– no es factible para la denunciante, pues por el contrario, en su condición de proveedor del servicio, es el Banco quien debe probar que, de acuerdo con lo alegado en sus descargos, tales operaciones se realizaron de conformidad con los mecanismos de seguridad fijados por la entidad. Ello, de acuerdo a la ventaja que posee el Banco en cuanto al manejo de información y de medios disponibles para probar su falta de responsabilidad en los hechos que se le imputan.
12. En ese sentido, a efectos de tener mayores elementos de juicio al momento de resolver la presente controversia, la Secretaría Técnica, mediante Resolución N° 1 del 24 de septiembre del 2010, requirió al Banco una serie de documentos a fin de verificar que las transacciones se efectuaron conforme a los mecanismos de seguridad brindados por la entidad financiera.
13. El Banco absolvió el requerimiento remitiendo la impresión de pantalla de su sistema informático denominado “MC-30” debidamente suscrito por funcionario

responsable<sup>3</sup>, en la cual se advierte lo siguiente:

- i) El número de tarjeta de crédito: N° 4042-9380-4937-9954
- ii) La fecha, hora y monto de la operaciones:

<u>Fecha</u>	<u>Monto</u>	<u>Hora</u>
08/04/2010	S/. 300,00	23:20:37
08/04/2010	S/. 300,00	23:21:31
08/04/2010	S/. 100,00	23:22:30

14. Asimismo, el Banco remitió copia de las winchas auditorias de las operaciones realizadas en los cajeros automáticos, visada por funcionario de la entidad financiera<sup>4</sup> en donde se verifica lo siguiente:

- i) El número de tarjeta de crédito: N° 4042-9380-4937-9954
- ii) La fecha, hora y monto de las operaciones:

<u>Fecha</u>	<u>Monto</u>	<u>Hora</u>
08/04/2010	S/. 300,00	23:20:37
08/04/2010	S/. 300,00	23:21:31
08/04/2010	S/. 100,00	23:22:30

15. Por último, el Banco adjuntó documentos indicando el patrón de consumos de la denunciante de los seis (6) meses anteriores a los consumos no reconocidos visados por funcionario de la entidad<sup>5</sup>, en donde se advierte:

- i) El número de tarjeta de crédito: N° 4042-9380-4937-9954
- ii) El número de contrato: N° 0011 0133 65 5001184828
- iii) La fecha, hora y monto de las operaciones:

<u>Fecha</u>	<u>Monto</u>	<u>Hora</u>
08/04/2010	S/. 300,00	23:20:37
08/04/2010	S/. 300,00	23:21:31
08/04/2010	S/. 100,00	23:22:30

- iv) El cajero: 0153
- v) El lugar: Breña

<sup>3</sup> De fojas 41 a 43 del expediente.

<sup>4</sup> A fojas 46 del expediente.

<sup>5</sup> A fojas 61 a 63 del expediente.

16. En cuanto a la fecha del bloqueo el Banco adjuntó la impresión de pantalla de sus sistema denominado "Datos de la Tarjeta"<sup>6</sup> en donde se advierte:

- i) El número de tarjeta de crédito: N° 4042-9380-4937-9954
- ii) El número de contrato: N° 0011 0133 65 5001184828
- iii) La titular de la tarjeta: Elsa Nataly Yucra
- iv) La fecha de bloqueo: 09/04/2010

17. Siendo así, ha quedado acreditado que los retiros de dinero no reconocidos se realizaron con la tarjeta entregada por el Banco el día 8 de abril de 2010 a las 23:20, 23:21 y 23:22 de la noche y que el bloqueo de la tarjeta se realizó al día siguiente, 9 de abril de 2010.

18. Al respecto, debe considerarse que en el Contrato de Cuenta Especial – Tarjeta de Crédito Bancario suscrito por las partes se estableció lo siguiente:

*"6. EXTRAVÍO O ROBO DE LA(S) TARJETA(S) Y/O CÓDIGOS SECRETOS Y CLAVES*

*EL CLIENTE se obliga a comunicar de inmediato a EL BANCO la pérdida, extravío o robo de LA(S) TARJETA(S) (...) Dicho aviso debe de efectuarse de inmediato a EL BANCO a los números que éste ha habilitado y se encuentran indicados en la Hoja de Resumen Informativa. (...)*

*EL CLIENTE no asumirá responsabilidad alguna por las transacciones no autorizadas que se hayan realizado con posterioridad a dicha comunicación. Los consumos y/o demás transacciones no autorizadas efectuadas por EL CLIENTE, usuarios de tarjetas adicionales y/o terceros realizadas con anterioridad a la mencionada comunicación, serán de responsabilidad de EL CLIENTE incluso hasta por el exceso de la LÍNEA aprobada por EL BANCO, según se indica en la Hoja de Resumen Informativa, incluyendo intereses, comisiones, gastos y demás cargos permitidos, aun cuando tales transacciones no hayan sido autorizadas, sean fraudulentas y/o irregularmente efectuadas, y/o cuando el monto total e tales conceptos supere el monto de la línea concedida por el Banco".<sup>7</sup>*

19. En tal sentido, en tanto que los retiros materia de denuncia fueron realizados utilizando la tarjeta otorgada por el Banco, luego de que ocurriera el asalto señalado por la propia denunciante, es decir, a las 23:20, 23:21 y 23:22 del 8 de abril de 2010 y que el bloqueo se realizó recién al día siguiente, 9 de abril de 2010 (en horas de la mañana según declaración de la propia denunciante), cabe señalar concluir que los retiros no reconocidos resultan ser de responsabilidad de

---

<sup>6</sup> A fojas 45 del expediente.

<sup>7</sup> A fojas 49 del expediente.

la señora Yucra.

20. Cabe agregar que los tres retiros en controversia por un total de S/. 700,00 no constituyen operaciones que permitan definir un patrón de movimientos inusuales que pudieran hacer sospechar al banco de la existencia de transacciones efectuadas sin el consentimiento de la titular de la cuenta.
21. En consecuencia, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por infracción al artículo 8° del TUO de la Ley, en tanto que no se ha acreditado que el Banco no haya adoptado medidas de seguridad idóneas respecto de los retiros de dinero no reconocidos efectuados con la tarjeta de la denunciante.

### **De las presunta compensación indebida de remuneraciones**

#### Marco teórico de la compensación de remuneraciones

22. Vistas las posiciones de las partes resulta necesario determinar previamente el marco legal que regula la figura de la compensación, para luego analizar si la conducta del Banco resulta acorde al ordenamiento jurídico.
23. El Código Civil reconoce diversos mecanismos de extinción de obligaciones, entre los cuales se encuentra la figura de la compensación. Así, el artículo 1288° de dicho texto normativo regula y define a la compensación como la extinción de obligaciones recíprocas, líquidas, exigibles, fungibles y homogéneas<sup>8</sup>.
24. Definida la compensación, el artículo 1290° del Código establece las restricciones a su ejercicio indicando la prohibición de compensar, entre otros supuestos, en el caso del crédito inembargable<sup>9</sup>, disposición que concuerda con lo establecido por el artículo 132° de la Ley N° 26702 que indica que no serán objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho<sup>10</sup>.

8

#### **CÓDIGO CIVIL**

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

9

#### **CÓDIGO CIVIL**

##### **Artículo 1290°.- Casos en que no procede la compensación**

Se prohíbe la compensación

(...)

3. Del crédito inembargable.

(...)

10

#### **LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO Y DEL SISTEMA DE SEGUROS Y ORGÁNICA DE LA S.B.S.**

**Artículo 132°.- Formas de atenuar los riegos para el ahorrista**

25. La prohibición de compensar el crédito inembargable nos remite entonces al artículo 648° del Código Procesal Civil, que establece como inembargables, entre otros conceptos, a las remuneraciones y pensiones cuando no excedan de cinco Unidades de Referencia Procesal, siendo el exceso embargable hasta una tercera parte.<sup>11</sup>
26. La razón de dicha disposición radica entonces en asegurar la subsistencia de los trabajadores frente a la eventual afectación que pudiesen sufrir sus remuneraciones por la ejecución de determinados actos unilaterales por parte de un tercero.
27. Sin embargo, conforme lo ha indicado la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (en adelante la Sala) en su Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI del 15 de diciembre de 2011, se debe diferenciar aquel supuesto en donde el consumidor libre y voluntariamente decide afectar los fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones para el pago de las obligaciones que mantiene con una institución bancaria, de aquel otro en el cual 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.
28. Por ende, en el primer supuesto no nos encontraríamos frente a un acto que siempre deba ser entendido como perjudicial para el consumidor, pues así como éste puede decidir libre y voluntariamente que las cuotas del préstamo hipotecario o de la tarjeta de crédito sean cobradas mensualmente con cargo a los fondos de su cuenta de remuneraciones; también podría autorizar al Banco a hacerse cobro de sus obligaciones con cargo a los activos de sus cuentas de ahorros y haberes en la entidad financiera.
29. Siendo así, dichos cargos en la cuenta del consumidor ya no se sustentarían en lo previsto por los artículos 1288° del Código Civil y 132° de la Ley N° 26702,

---

En aplicación del artículo 87° de la Constitución Política son formas mediante las cuales se procura, adicionalmente la atenuación de los riesgos para el ahorrista:

(...)

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

(...)

11

**CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

**Artículo 648°.- Bienes inembargables**

Son inembargables:

(...)

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

(...)



(compensación de origen legal), sino que derivaría de lo acordado en los contratos suscritos por ambas partes (compensación de origen bilateral o convencional).

30. En tal sentido, conforme a lo señalado por la Sala, al ser toda persona libre de disponer de su patrimonio, cuando un consumidor decide que sus remuneraciones pueden servir para atender las obligaciones que mantiene con un Banco, actúa en el marco de la autonomía privada que le reconoce la Constitución<sup>12</sup>.
31. En cuanto al beneficio para los consumidores de llegar a acuerdos de esta naturaleza, éste vendría a ser la posibilidad de acceder a créditos financieros a los que no tendrían acceso si no autorizaran a los Bancos a tener esta facilidad de cobro ante las eventuales deudas que pudieran originarse como consecuencia de los créditos otorgados. Ello en la medida que si las entidades financieras no tuvieran la posibilidad de cargar las deudas de muchos de sus clientes con los fondos depositados en las cuentas que mantienen en el Banco (incluidas las remuneraciones), la tasa de interés que aplicarían a dichos créditos sería mayor y como consecuencia, muchos de los consumidores no podrían calificar para acceder a tales productos financieros.
32. Siendo así, si el consumidor no ha autorizado al Banco a cargar o debitar los importes adeudados en las cuentas o depósitos que mantiene en la entidad financiera, incluidos los de haberes o remuneraciones, al ejercer y oponer unilateralmente la entidad financiera la compensación prevista en nuestro ordenamiento, tendrá que someterse a las limitaciones establecidas en él mismo (1288° del Código Civil, 132° de la Ley N° 26702, 648° del Código Procesal Civil), es decir, a no compensar por debajo del límite de las 5 URP o por encima de un tercio del exceso.
33. Por el contrario, conforme a lo expresado por la Sala, si por convenio suscrito entre las partes, el consumidor ha autorizado expresamente al Banco a cargar o debitar los importes adeudados en las cuentas o depósitos que mantiene en la entidad financiera, al ejercer y oponer la entidad financiera dicha facultad, el Banco no se someterá a las limitaciones establecidas en los artículos 1290° del Código Civil, 132° de la Ley N° 26702 y 648° del Código Procesal Civil.
34. En consecuencia, en este último caso, el Banco podrá hacerse pago de las deudas que tengan sus clientes con cargo a los fondos que tengan en sus cuentas donde sus empleadores le depositan sus remuneraciones, inclusive por debajo del

---

<sup>12</sup> Así, la Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI señaló lo siguiente:

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

límite de 5 URP y sin limitación ni restricción alguna respecto de las sumas que excedan dicho límite.

#### Aplicación al caso concreto

35. Como se ha señalado, en el presente caso la denunciante indicó que el Banco procedió a realizar cargos en su cuenta sueldo, la cual ha venido pagando para evitar ser reportada ante las centrales de riesgo, adjuntando como medio probatorio la impresión de su cuenta de ahorros/corriente N° 0011-0133-02-00206510 correspondiente a su tarjeta de débito en la cual se verifica el descuento de S/. 98,37 por cobro autorizado de tarjeta de crédito.
36. El Banco manifestó que se encontraba autorizado a debitar los importes adeudados en la cuenta de ahorros de la denunciante y en cualquier otra cuenta que pudiera tener en la entidad financiera. Al respecto, adjuntó como medio probatorio de la retención efectuada la impresión del Detalle de Saldos Cuentas Personales del 2 de septiembre de 2011 en el cual se verifica la retención de S/. 12,00 de la cuenta sueldo de titularidad de la señora Yucra el 31 de agosto de 2011.
37. Conforme a lo expuesto, se ha verificado lo siguiente:
- (i) No se ha acreditado que los montos depositados en la cuenta ahorros/corriente correspondiente a la tarjeta de débito de la denunciante correspondan a remuneraciones<sup>13</sup>.
  - (ii) La cuenta sueldo de titularidad de la señora Yucra por su propia denominación y naturaleza, corresponde a una cuenta donde se depositan remuneraciones<sup>14</sup>.
  - (iii) El 31 de agosto de 2011, se efectuó la retención de S/. 12,00 por concepto de adeudos pendientes de la cuenta sueldo N° 0011-0133-66-0200206510<sup>15</sup>.
38. Al haberse verificado que el Banco cargó en una cuenta sueldo en la entidad financiera donde se depositan remuneraciones, importes por concepto de una deuda vencida que la titular de dicha cuenta mantiene pendiente de pago, se puede concluir que el Banco se hizo cobro de la deuda de la denunciante con la

---

<sup>13</sup> A fojas 14 y 28 del expediente.

<sup>14</sup> A fojas 93 del expediente.

<sup>15</sup> A fojas 93 del expediente.

remuneración que su empleador le deposita en la cuenta que mantiene en la entidad financiera.

39. Ciertamente, al descontar en las cuentas de haberes de sus clientes, las deudas vencidas y pendientes de pago que estos mantenían ante la entidad financiera, de acuerdo a la definición prevista en el artículo 1288° del Código Civil, el Banco extinguió obligaciones recíprocas, líquidas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas.
40. En efecto, en el presente caso se verifica que se extinguieron obligaciones recíprocas, en tanto que ambas partes son acreedora y deudora de la otra; líquidas, puesto que se conoce con certeza la cuantía de las deudas; así como también vencidas, pendientes de pago y exigibles, debido a que ambas partes están facultadas a exigir al deudor el cumplimiento forzoso de la obligación; y, de prestaciones fungibles y homogéneas, puesto que las prestaciones son dinerarias en ambos casos.
41. Igualmente, la operación efectuada por el Banco se asimila a lo previsto en el artículo 132° numeral 11) de la Ley N° 26702, en la medida que la entidad financiera compensó sus acreencias (deudas vencidas pendientes de pago) con los activos de los deudores en su poder (remuneraciones de los deudores depositadas en sus respectivas cuentas en la entidad financiera). En tal sentido, la acción efectuada por el Banco corresponde a la figura de la compensación.
42. En consecuencia, corresponderá analizar, conforme al marco teórico elaborado en párrafos precedentes, esto es, si el Banco estaba autorizado a compensar dichas deudas con las remuneraciones depositadas en las cuentas en la entidad financiera o se le aplicaban las restricciones y límites previstos en los artículos 1290° del Código Civil, 132° de la Ley N° 26702 y 648° del Código Procesal Civil.
43. Entre los medios probatorios adjuntos al expediente por el Banco, se verifica que consta copia del documento denominado Contrato de Cuenta Especial – Tarjeta de Crédito Bancario:

***“9. FACULTAD DE COMPENSACIÓN Y RETENCIÓN***

*En caso EL CLIENTE tenga varias cuentas en EL BANCO, autoriza irrevocablemente a éste para que a sus sola decisión centralice en una única cuenta el saldo que tenga o pudiera tener en las otras cuentas. Esta autorización comprende la facultad de compensar los saldos deudores que pudiera tener EL CLIENTE por cualquier concepto o naturaleza, con los depósitos en general, saldos acreedores en cualquier cuenta, certificados, títulos, valores y cualquier otro bien que EL BANCO tenga o pudiera tener en su poder a nombre de EL CLIENTE bajo cualquier título.*

*EL CLIENTE faculta irrevocablemente a EL BANCO a realizar en su nombre y representación todas las operaciones y transacciones que resulten necesarias para los efectos de lo señalado en el párrafo precedente, así como lo autoriza expresamente a vender los bienes señalados en el párrafo precedente a fin de hacer cobro de sus acreencias, liberando de toda responsabilidad a EL BANCO por la oportunidad en que realice la venta y por el precio que obtenga por los bienes vendidos”.<sup>16</sup>*

44. En consecuencia, del medio probatorio expuesto se ha constatado que al suscribirse el Contrato de Cuenta Especial – Tarjeta de Crédito Bancario, se autorizó voluntaria y expresamente al Banco a que en el eventual caso de existir deudas pendientes de pago ante la entidad financiera, pueda cargar, debitar o retener los importes de dichas deudas en las cuentas o depósitos en el Banco, lo que incluye las cuentas de haberes o cuentas de ahorros donde los empleadores depositan remuneraciones.
45. No obstante lo señalado, se recomienda a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP que evalúe la posibilidad de exigir a las empresas del sistema financiero, que en el futuro, los pactos de compensación materia de denuncia, no formen parte de condiciones contractuales redactadas unilateral y previamente por las entidades bancarias. En lugar de ello, convendría que se utilicen formatos con casilleros consignando la opción de permitir la compensación respecto de todas las cuentas que los consumidores tienen en el Banco sin límite ni restricción alguna o la opción de no permitir tal compensación, de modo que los consumidores elijan una opción u otra.
46. Siendo así, ha quedado acreditado que en el eventual caso de existir deudas pendientes de pago, el Banco estaba facultado a hacerse cobro de las deudas de la denunciante con las remuneraciones que su empleador le deposita en las cuentas que mantiene en la entidad financiera sin limitación ni restricción alguna.
47. En tal sentido, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

#### **De las medidas correctivas y las costas y costos solicitados**

48. En la medida que no se han verificado infracciones por parte de la denunciada, la Comisión considera que corresponde denegar las medidas correctivas solicitadas, así como el pago de costas y costos del procedimiento.

---

<sup>16</sup> A fojas 70 del expediente.

## RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Elsa Nataly Yucra Huauya en contra de Banco Continental por presunta infracción al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto que no se ha acreditado que la denunciada no haya cumplido con adoptar medidas de seguridad idóneas respecto de los retiros de dinero no reconocidos efectuados con la tarjeta de la denunciante.

**SEGUNDO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora presentada por la señora Elsa Nataly Yucra Huauya en contra de Banco Continental por presunta infracción al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en la medida que no se ha acreditado que la denunciada haya compensado indebidamente las deudas de la denunciante con sus remuneraciones depositadas en las cuentas que mantiene en la entidad financiera.

**TERCERO:** denegar la solicitud de medidas correctivas y de pago de costas y costos formulada por la denunciante.

**CUARTO:** Recomendar a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP evaluar la posibilidad de exigir a las empresas del sistema financiero, que en el futuro, los pactos de compensación materia de denuncia, no formen parte de condiciones contractuales redactadas unilateral y previamente por las entidades bancarias, pues en lugar de ello, convendría se utilicen formatos con casilleros consignando la opción de permitir la compensación respecto de todas las cuentas que los consumidores tienen en el Banco sin límite ni restricción alguna o la opción de no permitir tal compensación, de modo que los consumidores elijan una opción u otra. Para tal fin, se dispone que la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor remita una copia de la presente resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

**QUINTO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>17</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la

<sup>17</sup>

**DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 38°.**-El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>18</sup>, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>19</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Gonzalo Martín Ruiz Díaz, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Abelardo Aramayo Baella y Dr. Víctor Sebastián Baca Oneto.**

**GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ**  
Presidente

---

<sup>18</sup> **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL**  
**DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.**- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único  
Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

<sup>19</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 212°.- Acto firme**  
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.