

RESOLUCIÓN FINAL N° 1172-2012/CPC

DENUNCIANTE : **ALEJANDRO ANTOLINO BERROCAL CALDERÓN
(SEÑOR BERROCAL)**
DENUNCIADO : **SCOTIABANK PERÚ S.A.A. (EL BANCO)**
MATERIA : **IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS**
ACTIVIDAD : **OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA**
PROCEDENCIA : **LIMA**

Lima, 3 de abril de 2012.

ANTECEDENTES

1. El 26 de abril de 2010, el señor Berrocal denunció al Banco por presunta infracción al Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor¹, señalando que desde el mes de abril de 2009, como consecuencia de la deuda que por concepto de préstamo personal y tarjetas de crédito mantiene con el Banco, la entidad financiera viene reteniendo sin mandato judicial las remuneraciones que su empleador le deposita en su cuenta de haberes, vulnerando las leyes que prohíben el embargo de los sueldos de los trabajadores.
2. Mediante Resolución N° 1 del 25 de mayo de 2010, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia, considerando como hecho imputado el siguiente:

“SCOTIABANK PERÚ S.A.A. habría efectuado la compensación de la deuda generada de un crédito personal y de tarjetas de crédito mastercard y única, de titularidad del señor ALEJANDRO ANTOLINO BERROCAL CALDERÓN con el depósito de los haberes efectuado a su Cuenta de Ahorros N° 063-0047553 desde el mes de abril de 2009 de manera indebida; lo cual constituye una presunta infracción a los Artículos 5º, inciso d) y 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor”.

3. En sus descargos, el Banco señaló lo siguiente:
 - i) El denunciante solicitó y obtuvo de la entidad, un Préstamo Personal por la suma de S/. 12 090,00, la tarjeta de crédito Mastercard N° 5455 4509 1175 4378, y la tarjeta de crédito Única N° 4220 5204 0000 7087, que posteriormente fue transferida a Crediscotia Financiera.

¹ 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).

- ii) En el contrato de préstamo y de tarjetas de crédito Master Card y Única, el denunciante acordó con el Banco, que en el caso de que el cliente mantuviera con ellos alguna deuda exigible, les autorizaba a cargar dicha deuda en cualquiera de sus cuentas.
- iii) En ese sentido, debía diferenciarse la compensación legal del cargo contractual, en tanto que mientras el primero es un derecho de origen legal, el segundo es una facultad de origen contractual basada en el derecho de las partes a determinar lo más conveniente para sus intereses, de ahí que mientras que la compensación se aplica sin intervención de una de las partes, el cargo contractual es consensuado y se aplica con el acuerdo de las dos partes.
- iv) En consecuencia, el Banco no efectuó ninguna compensación en la cuenta de ahorros del cliente, limitándose a efectuar el cargo de la deuda exigible conforme a las autorizaciones y facultades contractuales señaladas.

ANÁLISIS

Cuestión previa

- 4. Antes de proceder al análisis del presente caso, la Comisión considera pertinente determinar si la imputación consistente en la presunta compensación indebida de las deudas generadas de un crédito personal, y tarjetas de crédito del señor Berrocal con el depósito de sus haberes efectuado a su cuenta de ahorros desde el mes de abril de 2009, podría constituir una infracción a los artículos 5º literal d) y 8º del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor; o si, por el contrario, sólo constituiría un supuesto de infracción al artículo 8º del TUO de la Ley.
- 5. A efectos de realizar el examen de tipificación correspondiente, es necesario determinar los bienes jurídicos tutelados por la normativa del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.
- 6. Al respecto, el artículo 8º del TUO impone al proveedor el deber de entregar al consumidor sus productos o prestar sus servicios en las condiciones ofrecidas y acordadas, y conforme a lo esperado por un consumidor razonable².

² **DECRETO SUPREMO N° 006-2009/PCM, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA 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.

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.

7. En cuanto al artículo 5º literal d) del TUO, señala el derecho de todo consumidor a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial, así como a no ser discriminado por motivo de raza, sexo, nivel socioeconómico o de cualquier otra índole en la adquisición de productos y prestación de servicios ofrecidos en locales abiertos al público³.
8. En el presente caso, la imputación en cuestión se encuentra circunscrita a la compensación presuntamente indebida de la deuda contraída por el consumidor ante el Banco con los haberes depositados en su cuenta de ahorros, lo que implicaría una afectación a la expectativa del consumidor de que el proveedor no cargue sobre sus remuneraciones y por encima de los límites legales, las obligaciones asumidas ante la entidad financiera.
9. En tal sentido, el hecho materia de controversia no se refiere a una afectación del trato equitativo, ni método comercial coercitivo, ni tampoco a un caso de discriminación.
10. En consecuencia, corresponde dejar de lado el artículo 5º literal d) del TUO y efectuar el análisis respectivo en función del artículo 8º del TUO de la Ley relativo al deber de idoneidad.

Respecto de la presunta infracción al artículo 8º del TUO de la Ley

Marco Teórico

Del deber de idoneidad

11. 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 que se determine la existencia de una 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 proveedor⁴.

³ **DECRETO SUPREMO N° 006-2009/PCM, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

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

(...)

d) Derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial; y a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre productos o servicios.

⁴ El artículo 8º 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.

12. 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 compensación de remuneraciones

13. El denunciante señaló que como consecuencia de la deuda que por concepto de préstamo personal y tarjetas de crédito mantiene con el Banco, la entidad financiera ha venido reteniendo sin mandato judicial las remuneraciones que su empleador deposita en su cuenta de haberes, lo que significa que el Banco estaría compensando las deudas del cliente, con las remuneraciones que el empleador le deposita en la cuenta que mantiene en la entidad financiera.
14. El Banco señaló que el denunciante les autorizó a cargar las deudas que mantuviera pendientes de pago, en cualquiera de sus cuentas en la entidad financiera. En tal sentido, manifestó que en tanto que la compensación era un derecho de origen legal, y el cargo en cuenta, una facultad de origen contractual basada en el derecho de las partes a determinar lo más conveniente para sus intereses, el Banco no efectuó ninguna compensación en la cuenta de ahorros del cliente, limitándose a efectuar el cargo de la deuda exigible conforme a la autorización y señalada.

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

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.

15. Vistas las posiciones de las partes, resulta necesario establecer previamente el marco legal que regula la figura de la compensación a fin de determinar si las acciones del Banco materia de denuncia corresponden a la figura de la compensación y de ser así, si se le aplica la restricción prevista en el Código Civil y Código Procesal Civil referida a la prohibición de compensar las remuneraciones por debajo de un límite legalmente establecido.
16. 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 homogéneas⁵.
17. Definida la compensación, el artículo 1290° del Código Civil establece las restricciones a su ejercicio indicando la prohibición de compensar, entre otros supuestos, en el caso del crédito inembargable⁶, 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 derecho⁷.
18. 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.⁸

⁵ **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.

⁶ **CÓDIGO CIVIL**
Artículo 1290°.- Casos en que no procede la compensación
Se prohíbe la compensación
(...)
3. Del crédito inembargable.
(...)

⁷ **LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO Y DEL SISTEMA DE SEGUROS Y ORGÁNICA DE LA S.B.S.**
Artículo 132°.- Formas de atenuar los riesgos para el ahorrista
En aplicación del artículo 87° de la Constitución Política son formas mediante las cuales se procura, adicionalmente la atenuación de los riesgos para el ahorrista:
(...)
11. El derecho de compensación de las empresas entre sus acreencias y los activos del deudor que mantenga en su poder, hasta por el monto de aquellas, devolviendo a la masa del deudor el exceso resultante, si hubiere. No serán objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho.
(...)

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 inembargable hasta una tercera parte.
(...)

19. 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.
20. Sin embargo, conforme lo ha indicado la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2 (en adelante la Sala) en su Resolución Nº 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.
21. 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.
22. Siendo así, dichos cargos en la cuenta del consumidor, ya no se sustentarían en lo previsto por los artículos 1288º del Código Civil y 132º de la Ley Nº 26702, (compensación de origen legal), sino que derivaría de lo acordado en los contratos suscritos por ambas partes (compensación de origen bilateral o convencional).
23. 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 Constitución⁹.
24. 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 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

⁹

Así, la Resolución Nº 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”.

y como consecuencia, muchos de los consumidores no podrían calificar para acceder a tales productos financieros.

25. Por ende, 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.
26. 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 pactada de mutuo acuerdo, 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.
27. En consecuencia, en este último caso, el Banco podrá hacerse pago de las deudas de sus clientes con cargo a los fondos que tengan en sus cuentas donde sus empleadores depositan sus remuneraciones, inclusive por debajo del límite de 5 URP y sin limitación ni restricción alguna respecto de las sumas que excedan dicho límite.

Aplicación al caso concreto

28. En el presente caso, el señor Berrocal denunció al Banco señalando que, a partir de abril de 2009, dicha entidad financiera habría realizado cargos indebidos en su cuenta de ahorros, aduciendo la existencia de deudas por concepto de préstamo personal y tarjetas de crédito.
29. A fin de acreditar los hechos materia de denuncia, la Secretaría Técnica requirió al Banco, mediante Resolución N° 1 del 25 de mayo de 2010 y N° 3 del 25 de octubre de 2010, cumplir con informar respecto del detalle de los montos depositados en la cuenta de haberes del denunciante y los montos de deuda compensados en la misma.
30. Con fecha 18 de noviembre de 2010, el Banco remitió a la Secretaría Técnica la siguiente información¹⁰:

Cuenta: 11316034 Berrocal Calderón, Alejandro A.

Tipo de cuenta: Ahorros MN

| Fecha | Descripción | Cargo | Abono |
|-------|-------------|-------|-------|
|-------|-------------|-------|-------|

¹⁰ A fojas 134 a 144 del expediente.
M-CPC-05/1A

| | | | |
|----------|-------------------|--------|--------|
| 21/04/09 | Mastercard Varios | 0,35 | |
| 2/05/09 | Mastercard Varios | 0,26 | |
| 15/10/09 | Pago planilla | | 400,04 |
| 15/10/09 | Mastercard Varios | 344,85 | |
| 14/11/09 | Pago planilla | | 400,04 |
| 17/11/09 | Mastercard Varios | 399,00 | |
| 30/11/09 | Pago planilla | | 400,04 |
| 1/12/09 | Mastercard Varios | 373,75 | |
| 15/12/09 | Pago planilla | | 400,04 |
| 18/12/09 | Mastercard Varios | 397,92 | |
| 13/02/10 | Pago planilla | | 400,04 |
| 15/02/10 | Mastercard Varios | 152,32 | |
| 13/03/10 | Pago planilla | | 400,04 |
| 15/03/10 | Mastercard Varios | 399,84 | |
| 15/04/10 | Pago planilla | | 400,04 |
| 19/04/10 | Mastercard Varios | 399,84 | |

31. Conforme a lo expuesto, se ha verificado lo siguiente:

- (i) La Cuenta N° 113160334, de titularidad del señor Berrocal, es la cuenta donde se hacían efectivos los depósitos de S/. 400,04 por concepto de sus remuneraciones.
- (ii) El 21 de abril, 2 de mayo, 15 de octubre, 17 de noviembre, 1 de diciembre y 18 de diciembre de 2009, y el 15 de febrero, 15 de marzo y 19 de abril de 2010 el Banco cargó a la referida cuenta importes de S/. 0,35, S/. 0,29, S/. 344,85, S/. 399,00, S/. 373,75, S/. 397,92, S/. 152,32, S/. 399,84 y S/. 399,84, respectivamente, por concepto de la deuda derivada de la tarjeta de crédito Mastercard.
- (iii) En cuanto al crédito constituido por el Préstamo Personal y la Tarjeta de Crédito Única N° 4220 5204 0000 7087, cabe señalar que de la lectura del reporte de movimientos, no se ha verificado que se hayan debitado de la cuenta de haberes del denunciante montos por dicho concepto.

32. Al apreciarse que la entidad financiera viene cargando en la cuenta donde se deposita la remuneración del señor Berrocal, importes por concepto de la presunta deuda vencida que mantiene pendiente de pago, se puede concluir que el Banco compensó la deuda del denunciante con la remuneración depositada por su empleador.

33. Ciertamente, al descontar en la cuenta de haberes de su cliente, la deuda vencida y pendiente de pago que éste mantenía 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.

34. 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 de la obligación; y, de prestaciones fungibles y homogéneas, puesto que las prestaciones son dinerarias en ambos casos.

35. Si bien el Banco señaló en sus descargos que no apeló a una compensación sino a un cargo en cuenta, cabe indicar que al haberse verificado la existencia de cargos, descuentos o retenciones, efectuados sobre una cuenta de remuneraciones, corresponderá determinar, de conformidad con el marco teórico expuesto, si el Banco se encuentra autorizado a cargar las deudas del denunciante sobre sus remuneraciones depositadas en las cuentas en la entidad financiera o si se le aplican las restricciones y límites previstos en los artículos 1290º del Código Civil, 132º de la Ley N° 26702 y 648º del Código Procesal Civil.
36. De los medios probatorios adjuntos al expediente, se verifica que constan copias de los siguientes documentos:
- (i) “Contrato de Crédito”, donde se señaló lo siguiente¹¹:

“EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para que en caso de incumplimiento pueda retener todos los saldos acreedores que pudieran existir en las cuentas que EL CLIENTE mantenga en el BANCO, así como todo valor en custodia que tenga o pudiera tener en el BANCO para cubrir el importe que resultare de la utilización del crédito otorgado, autorizando a EL BANCO en forma inmediata e irrevocable a cargar en dichas cuentas y en cualquier otra cuenta que mantenga EL CLIENTE y/o su cónyuge en el BANCO, aún cuando ellas no tengan provisión suficiente de fondos, los saldos deudores de EL CLIENTE originados por el presente contrato, sin necesidad de previo aviso, (...)”.

- (ii) “Contrato de la Tarjeta de Crédito BWS (Mastercard), en cuya cláusula Décimo Primera se señaló lo siguiente¹²:

“(...) Asimismo, EL BANCO queda autorizado debitar los importes adeudados en las cuentas y/o depósitos en moneda nacional y/o moneda extranjera que EL CLIENTE pudiese mantener en EL BANCO, procediendo inclusive a la conversión de 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 o gastos correspondientes que constan en la HOJA RESUMEN”.

- (iii) “Contrato de Cuenta Corriente Especial - Tarjeta de Crédito Única, en cuya cláusula Décima se señaló lo siguiente¹³:

¹¹ Fojas 73 a 77 del expediente.

¹² A fojas 84 a 90 del expediente.

¹³ A fojas 97 a 103 del expediente.

“(…) Asimismo, EL BANCO queda autorizado a debitar los importes adeudados en las cuentas y/o depósitos en moneda nacional y/o moneda extranjera que EL CLIENTE pudiese mantener en EL BANCO, procediendo inclusive a la conversión de moneda de acuerdo al criterio y práctica bancaria usual al tipo de cambio vigente 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 o gastos que constan en EL PLAN TARIFARIO”.

- (iv) Carta del 30 de junio de 2007 suscrita por el denunciante señalando lo siguiente¹⁴:

“Por la presente autorizo a Ustedes expresa e irrevocablemente, se sirvan proceder a cargar en mi cuenta de ahorros donde se abonan mis remuneraciones mensuales, durante (señalar el plazo elegido) meses consecutivos, el importe que representa la cuota de pago del crédito personal obtenido ante el Scotiabank Perú S.A.A. hasta la total cancelación de mis obligaciones”.

37. En consecuencia, de los medios probatorios expuestos se ha constatado que el señor Berrocal, autorizó voluntaria y expresamente al Banco, en la carta remitida el 7 de julio de 2007, en el Contrato de Crédito suscrito el 30 de julio de 2007, y en los contratos suscritos por las tarjetas de crédito Mastercard y Única, a que en el eventual caso de mantener deudas pendientes de pago ante la entidad financiera, ésta cargue, debite o retenga los importes de dichas deudas en las cuentas o depósitos que mantiene en el Banco, lo que incluye las cuentas de haberes o las cuentas de ahorros donde el empleador deposita sus remuneraciones.
38. 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.
39. En atención a los argumentos expuestos, ha quedado acreditado en el presente caso que en la eventualidad de existir deudas pendientes de pago, el Banco estaba facultado a hacerse cobro de dichas deudas del consumidor con las remuneraciones que su empleador le deposita en las cuentas que mantiene en la entidad financiera sin limitación ni restricción alguna respecto de las sumas que excedan dicho límite.

¹⁴ A fojas 81 del expediente.

40. En tal sentido, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.
41. Sin perjuicio de 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.

Sobre las medidas correctivas y las costas y costos solicitados

42. En la medida que no se ha verificado una infracción por parte de las denunciadas, la Comisión considera que corresponde denegar las medidas correctivas solicitadas, así como el pago de costas y costos del procedimiento.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Alejandro Antolino Berrocal Calderón, en contra de Scotiabank Perú S.A.A. por presunta infracción al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, referida a la presunta compensación indebida que haría el Banco respecto de la deuda del denunciante con los depósitos de sus remuneraciones en las cuentas que mantiene en la entidad financiera.

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

TERCERO: 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.

CUARTO: 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 apelación¹⁵. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹⁶, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁷.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Gonzalo Martín Ruiz Díaz, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Luis Alberto León Vásquez. Con las obtenciones de: Sr. Abelardo Aramayo Baella y del Dr. Víctor Baca Oneto.

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ
Presidente

¹⁵ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 38º.-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.

¹⁶ **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.

¹⁷ **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.